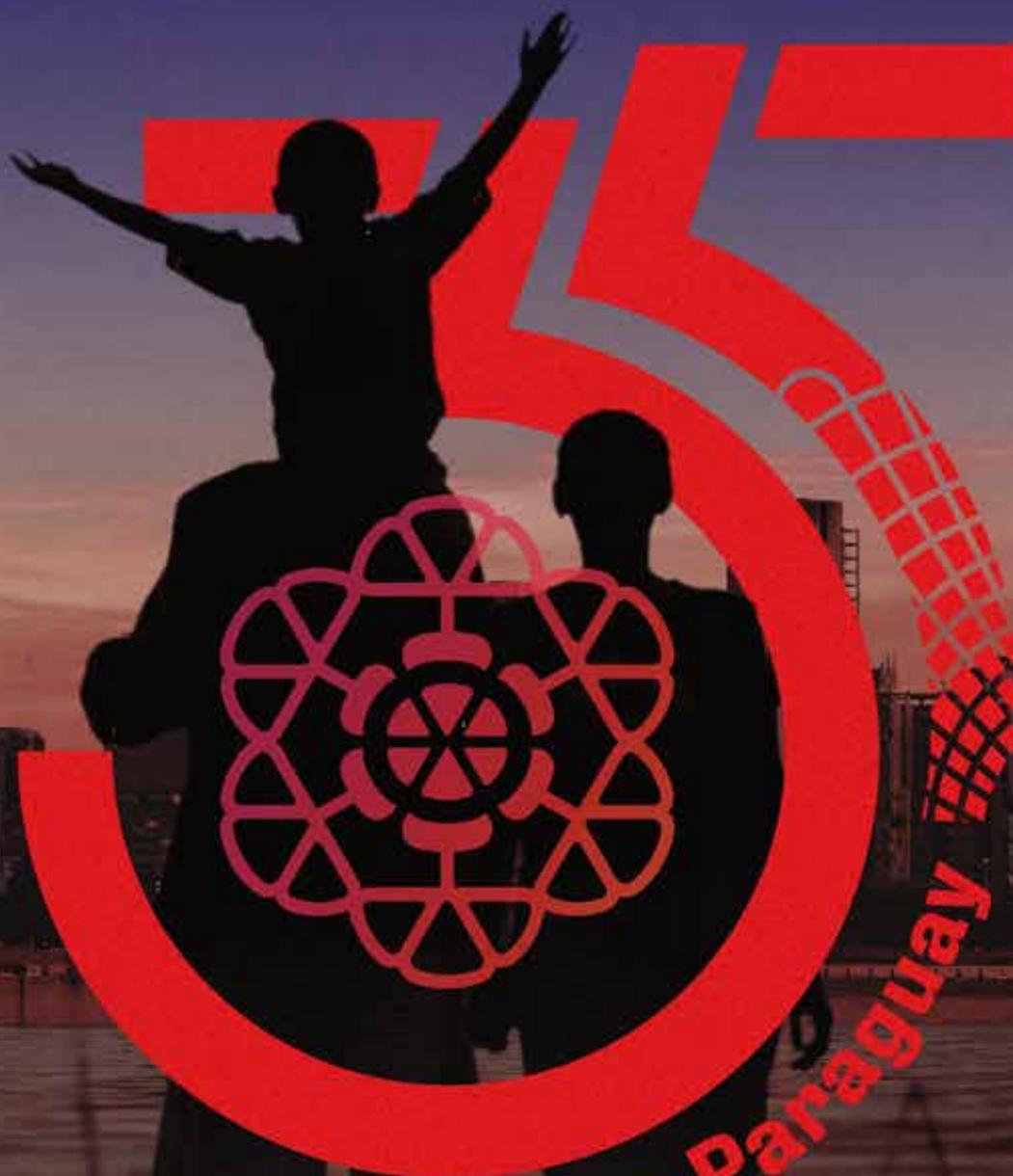


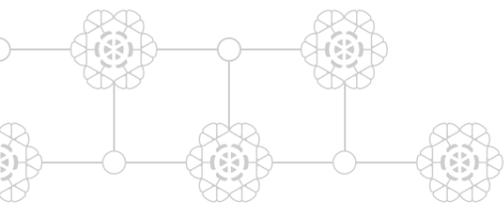
 **MAPFRE**

Cuidamos lo que te importa



años en Paraguay

MEMORIA 2024



¿SABÍAS CÓMO DISEÑAMOS EL LOGO ANIVERSARIO?

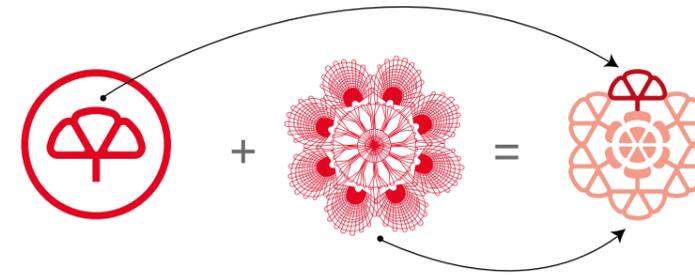
“35 años tejiendo vínculos sólidos en Paraguay”

Nuestra inspiración fue:
EL ÑANDUTÍ

En la búsqueda de simbolizar esta celebración, nos encontramos e inspiramos en este elemento característico, donde las partes se conectan cuidadosamente mediante un tejido con múltiples hilos que se entrelazan para formar un diseño cohesivo.



TEJIDO
RED
CONEXIONES
TRADICIÓN
CULTURA

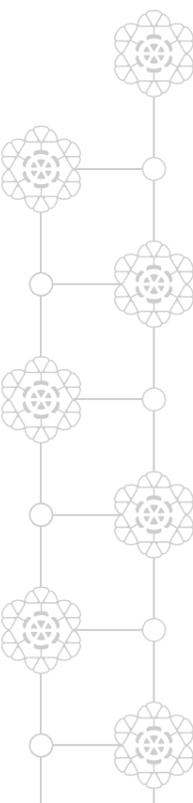


Creamos un ñandutí propio a partir del Trébol de MAPFRE.

Del mismo modo MAPFRE teje conexiones sólidas con clientes, socios comerciales, reguladores y comunidades en todo el mundo para construir relaciones sólidas y mantener su presencia global.

 **MAPFRE**

Cuidamos lo que te importa





ÍNDICE

01 MENSAJE DEL PRESIDENTE

1.1 Mensaje del Presidente.....	7
---------------------------------	---

02 GRUPO MAPFRE

2.1 Sobre nosotros.....	9
2.2 Estructura funcional y accionaria.....	11

03 MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA

3.1 Plan estratégico.....	13
3.2 Misión, visión y valores.....	14
3.3 Sostenibilidad.....	16

04 MAPFRE PARAGUAY

4.1 Gobierno Corporativo.....	23
4.2 Estructura Territorial.....	24
4.3 Organigrama.....	25
4.4 Comité Ejecutivo.....	26
4.5 Cuota de Mercado.....	27
4.6 Unidad de Seguros.....	28
4.7 Nuestros Productos.....	29
4.8 Seguros Automóviles.....	30
4.9 Seguros Patrimoniales.....	32
4.10 Seguros de Personas.....	33
4.11 Seguro de Empresas.....	34
4.12 Clientes Consumidores.....	35
4.13 Clientes Distribuidores.....	36
4.14 Modelo de Calidad e Indicadores de Satisfacción.....	39
4.15 Innovación en Productos y Servicios.....	40
4.16 Marketing Digital.....	41
4.17 Premiaciones y Reconocimientos.....	42
4.18 Generando Negocios a Proveedores.....	44
4.19 Dimensión Financiera.....	46
4.20 Seguridad y Medioambiente.....	50
4.21 Dimensión Humana.....	53
4.22 Talleres Realizados.....	56
4.23 Actividades de Recursos Humanos.....	59
4.24 Actividades de Voluntariado.....	64
4.25 Dimensión Tecnológica e Innovación.....	69

05 FUNDACIÓN MAPFRE

5.1 Área Acción Social.....	71
5.2 Área Prevención y Seguridad Vial.....	73
5.3 Área de Seguros y Prevención Social Bugamap.....	74

06 MAGNITUDES BÁSICAS

6.1 Informe Consolidado.....	76
6.2 Informe de Auditoría.....	88
6.3 Informe del Síndico.....	90



01

MENSAJE DEL PRESIDENTE



Me complace presentar el Informe de Gestión Anual de MAPFRE Compañía de Seguros, correspondiente al 35° ejercicio fiscal comprendido entre el 01 de Julio 2023 al 30 de junio 2024. En esta publicación encontrarán los resultados y las actividades más relevantes de ese periodo recogido tanto en el Informe de Gestión como en los Estados Financieros auditados, que dan fé del dictamen de los auditores independientes.

En términos de cifras e indicadores, las primas suscritas al 30 de junio 2024 alcanzaron la suma de Gs. 544.463 millones de guaraníes, esto nos permite seguir siendo la aseguradora LÍDER del mercado asegurador paraguayo, con una cuota de participación de un 14% según cifras publicadas por la Superintendencia de Seguros de Paraguay.

Estamos centrados en nuestra gestión y eficiencia, manteniendo los más altos niveles de calidad de servicio a nuestros clientes, en este sentido se han abonado en el presente ejercicio las siguientes cifras en siniestros netos ocurridos: Gs. 137.747 millones en Automóviles, Gs. 5.350 millones en Personas y Gs. 46.751 millones en Patrimoniales, totalizando Gs. 189.848 millones en siniestros netos ocurridos.

La utilidad técnica bruta que surge de la diferencia entre las primas y siniestros netos de reaseguro fue de Gs. 186.728 millones; mientras que el resultado técnico neto Gs. 33.958 millones. Las reservas técnicas crecieron en un 6,7% con relación a junio 2023, llegando a Gs. 333.165 millones.

Las inversiones cerraron en Gs. 377.165 millones que representa un 13% de crecimiento con relación a junio 2023 y un rendimiento promedio ponderado de 8,04%. MAPFRE expone un ratio combinado que cerró en un 91%. En este sentido, se atendieron 40.479 siniestros por un total Gs. 255.314 millones.

Nuestros indicadores de gastos en función a las primas se situaron en un 40,6%, producto de la mejora constante en nuestros procesos y un control adecuado de los costes.

Los márgenes de solvencia continuaron muy por encima del mínimo establecido por ley; en este sentido, el resultado del indicador del margen de solvencia fue de 3,9%. Nuestros resultados no serían posibles sin el compromiso y esfuerzo de todo el Equipo Humano de MAPFRE, que además de los ratios favorecedores, no han dejado de orientar sus servicios basados en la innovación en todos los proyectos a futuro que impactan en nuestros clientes. Queremos continuar relacionándonos con nuestros clientes consumidores y distribuidores, diferenciarnos gracias a los beneficios y estrategias de fidelización que ofrecemos.

Además de fomentar la transformación digital en nuestra búsqueda de la excelencia en el servicio a nuestros clientes. Mi sincera gratitud a quienes han acompañado y aportado con su grano de arena desde el lugar que ocupan para hacer realidad el éxito logrado.

A nuestros accionistas y consejeros por el apoyo que siempre nos han ofrecido, a nuestra red comercial y nuestros colaboradores, porque respaldados por su entrega y compromiso en el servicio, seguimos innovando y construyendo una compañía líder en el mercado asegurador paraguayo

Miguel Figueredo - Presidente

2.1 **SOBRE NOSOTROS**

ACTIVIDAD PRINCIPAL

En MAPFRE, somos líderes en la mayoría de los mercados en los que operamos gracias a nuestro modelo de gestión propio y diferenciado, basado en la transformación e innovación, diversificación geográfica, orientación al cliente (tanto particular como empresarial), atención al cliente a través de múltiples canales, oferta variada de productos y servicios, y una vocación por el cuidado de las personas.

Nos enfocamos no solo en obtener resultados económicos, sino también en hacerlo de manera sostenible para contribuir al desarrollo de las sociedades en las que operamos.

Ofrecemos una amplia gama de seguros para personas, incluyendo vida, salud, accidentes, protección del patrimonio, ahorro e inversión, jubilación, decesos, viajes y ocio, adaptada a las necesidades de cada país y cliente. Además, brindamos soluciones para profesionales, emprendedores, autónomos y pequeñas empresas, así como para grandes corporaciones, ajustadas a sus modelos de gestión.

Contamos con unidades especializadas como MAPFRE GLOBAL RISKS para grandes riesgos y MAPFRE RE para servicios de reaseguro en más de 100 países. Nuestra gestora, MAPFRE AM, se dedica a la inversión socialmente responsable y administra las inversiones del grupo y de nuestros clientes.

SOMOS

la aseguradora española de referencia en el mundo, la aseguradora líder mundial en Latinoamérica y ocupamos posiciones relevantes y/o de liderazgo en la mayoría de los países en los que estamos presentes.

OFRECEMOS

una completa gama de seguros para personas, adaptada a los diferentes países, con una extensa oferta aseguradora para vida, salud, accidentes, protección del patrimonio, seguros de hogar, seguros de automóviles, ahorro e inversión, viajes y ocio.

AYUDAMOS

a profesionales, emprendedores, autónomos y pequeñas empresas a desarrollar sus proyectos ofreciendo un amplio portafolio de productos y servicios que les permiten concentrarse en su actividad profesional (con soluciones dirigidas a vehículos, responsabilidad civil y patrimonio, agricultura y ganadería, comercios...) y asegurando también sus riesgos personales (accidentes, salud, vida, ahorro e inversión).



02

GRUPO **MAPFRE**

Estamos presentes en los cinco continentes. Actualmente, somos la mayor aseguradora española en el mundo, la mayor multinacional aseguradora de Latinoamérica y estamos entre los 15 mayores grupos europeos por volumen de primas.

CONTRIBUIMOS

activamente a los Objetivos de Desarrollo de la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas mediante un ambicioso Plan de Sostenibilidad que abarca no solo al negocio sino también a las acciones que realizamos con la sociedad.

TENEMOS

soluciones específicas tanto para empresas pequeñas y medianas, como para grandes corporaciones, con una oferta de productos y servicios adaptados a la actividad de cada organización, tanto en un ámbito local, nacional, como a nivel global. MAPFRE es la única aseguradora española con capacidad de gestionar grandes riesgos empresariales en cualquier lugar del mundo, con una oferta ajustada al modelo de gestión de cada cliente, con un amplio rango de productos para vehículos, responsabilidad civil y patrimonio, ingeniería y construcción, cascos y aviación, transporte de mercancías, industrias agropecuarias, caución y crédito, seguros colectivos de salud, accidentes, vida y jubilación entre otros.

ADAPTAMOS

nuestra oferta de productos y servicios a las nuevas tendencias digitales, ofreciendo al cliente una experiencia digital, sencilla y completa en todos los momentos de relación con MAPFRE.

CONTAMOS

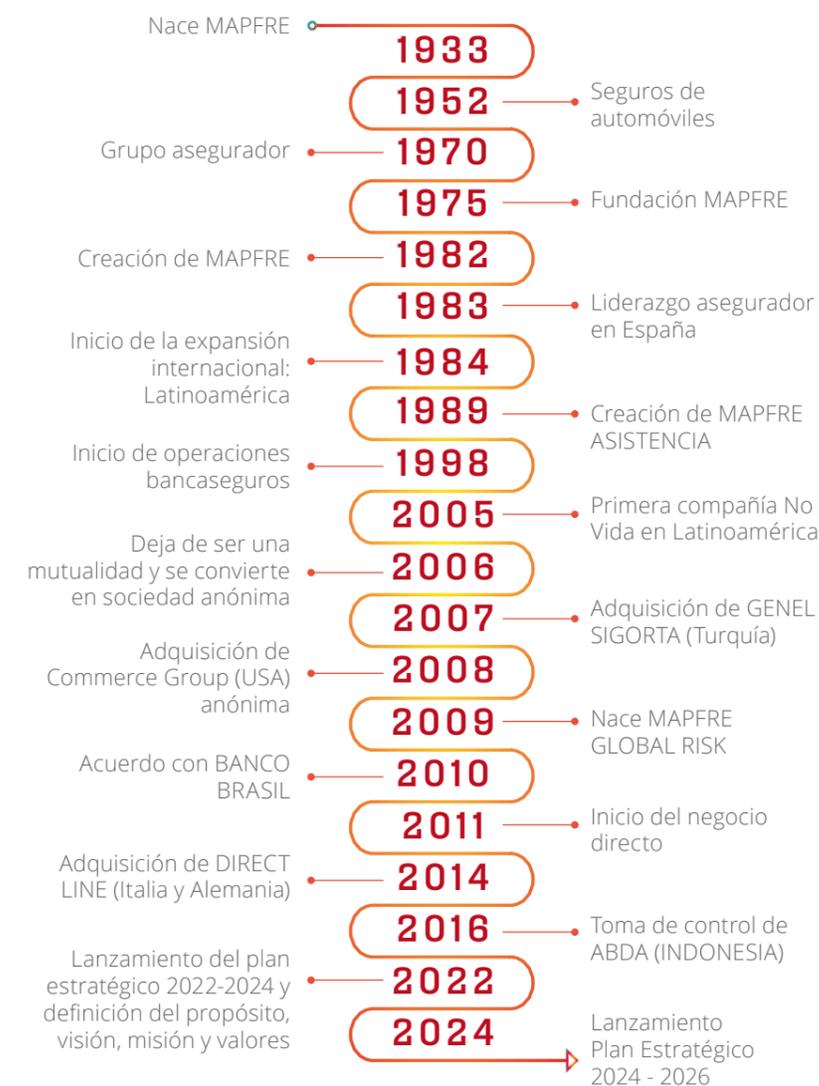
además, con una oferta reaseguradora que complementa la actividad aseguradora.

DESARROLLAMOS

redes propias en los países en los que operamos, que son compatibles con el resto de los canales de distribución, para personalizar la llegada al cliente y contribuir a la generación de empleo y de actividad en cada mercado. Las redes propias de MAPFRE se complementan con los canales digitales y con la capacidad de distribución que aportan los acuerdos con diferentes entidades, en especial los de bancaseguros, y otros con diferentes entidades financieras, concesionarios de automóviles, centros comerciales, empresas de servicios, etc.



2.1 ESTRUCTURA FUNCIONAL Y ACCIONARIA





3.1 PLAN ESTRATÉGICO

NUESTRA AGENDA DEL CAMBIO PARA SER MÁS ACCESIBLES, DIFERENTES Y ESCALABLES

Queremos ser más accesibles, transparentes, con plena disponibilidad para todos, interna y externamente. Con una comunicación más clara, sencilla y comprensiva que haga ver de verdad lo que somos y lo que hacemos. Queremos que nuestra propuesta de valor sea la que en cada momento demande el cliente, además de seguir mejorando la eficiencia y la productividad para ofrecer los mejores productos y servicios con los precios más competitivos. Queremos ser más accesibles, diferentes y con economía de escalas, reforzando nuestra visión humanista, en la que las personas deben ser el eje de todo. Somos una compañía de personas, que trabaja para las personas con un empeño constante en desarrollar una huella positiva ante los retos globales que afronta la humanidad.

NUESTROS PILARES

CRECIMIENTO Y RENTABILIDAD

Creer de forma sostenible, equilibrada y rentable. Inspirados en nuestro propósito, es el momento de consolidar nuestra vocación de liderazgo para cuidar de lo que más importa a las personas.



EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD
Mejorar la eficiencia y la productividad para ser más competitivos, ágiles y contribuir a la mejora de la rentabilidad.

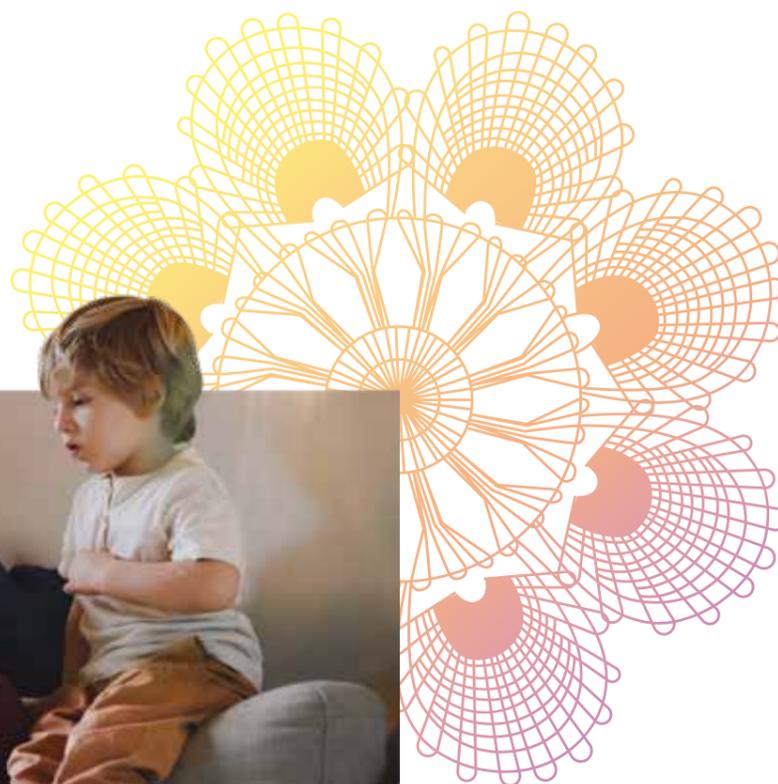


TRANSFORMACIÓN
Transformación como eje transversal. Como parte del proceso evolutivo de MAPFRE, queremos seguir transformando nuestros modelos de negocio y organización para adaptarnos a los cambios que demanda la sociedad.

03 MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA

Nuestra estrategia nos permite anticipar, adaptarnos y prosperar, ofreciendo soluciones innovadoras y seguras a nuestros clientes, y asegurando un futuro sólido y sostenible para la compañía.

3.2 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES



Nuestra visión es ser **LA ASEGURADORA DE CONFIANZA** de todos nuestros clientes en el mundo, mediante una presencia global y con un amplio rango de productos aseguradores, reaseguradores y de servicios siempre agarrados de la mano de nuestro propósito:

Estamos a tu lado, acompañándote para que avances con tranquilidad, contribuyendo al desarrollo de una sociedad más sostenible y solidaria. **Cuidamos lo que te importa.**

Y ¿sabés por qué?

Porque nuestra razón de ser es trabajar cada día dando lo mejor de nosotros mismos, estando siempre cerca de nuestros clientes. Preparados para apoyarles y ofrecer lo que necesitan hoy y lo que está por venir mañana. Tal y como venimos haciendo desde hace muchos años. Porque, en un mundo incierto, nos define la capacidad de más de 250.000 empleados, colaboradores y proveedores prestando el mejor servicio, innovando, adaptándonos a las necesidades de los clientes y estando ahí cuando nos necesitan.

Los valores guían nuestra actuación

y son los pilares sobre los que se asienta la identidad de nuestra empresa.



Solvencia

Fortaleza financiera con resultados sostenibles en el tiempo y capacidad plena para cumplir con todas las obligaciones con los grupos de interés.

Integridad

Actuación ética como eje del comportamiento de todas las personas (directivos, empleados, agentes y colaboradores) con un enfoque socialmente responsable en todas las actividades y compromisos a largo plazo.



Servicio

Con un objetivo de excelencia y mejora continua orientada a crear más valor para el cliente y hacer de la calidad en el servicio y de la relación con el cliente otro elemento de diferenciación.

Innovación

La diferenciación como aspecto clave para crecer y mejorar constantemente, con la tecnología al servicio de los negocios y sus objetivos.



Equipo multicultural y diverso

Atrayendo y fidelizando el mejor talento global a la compañía y con una implicación plena de los empleados, directivos, agentes y resto de colaboradores con el proyecto de MAPFRE.

3.3 SOSTENIBILIDAD

En MAPFRE, estamos convencidos de que el cambio es posible porque venimos formando parte de este cambio a lo largo de los años a través de nuestro intenso compromiso social con todas las comunidades donde estamos presentes, siempre con compromisos exigentes en materia social, ambiental y de gobierno corporativo a través de planes y productos alineados a las nuevas necesidades de las personas y la sociedad.



EL PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2024-2026 pone el foco en aquellos retos globales a los que podemos contribuir desde nuestra actividad:



MEDIO AMBIENTE

Protegemos nuestro planeta. Desde la parte que nos toca, queremos mejorar la gestión de nuestra huella ambiental y fomentar la economía circular. La escasez de recursos, el agotamiento exhaustivo de los ecosistemas y su impacto en la biodiversidad amenazan no sólo la pérdida irrecuperable de la riqueza natural, sino también nuestra salud y nuestro modelo social de bienestar.



SOCIAL

Sumando fuerzas, cerramos brechas. Aún existen importantes brechas de desigualdad que nos exigen cuestionar nuestra mirada para seguir avanzando hacia un modelo de sociedad mejor. Trabajamos para que el empleo de calidad, la inclusión, la educación financiera, la accesibilidad al seguro y la sostenibilidad de nuestra cadena de valor (proveedores y colaboradores) sean un motor de transformación.



GOBIERNO

Impulsamos la transparencia y el diálogo con todos aquellos que, como nosotros, quieren formar parte de este cambio. Revisamos continuamente e incrementamos nuestras exigencias en transparencia y ODS, en base a lo que los demás esperan de nosotros, y lo que nosotros mismos creemos que somos capaces de hacer para contribuir con toda nuestra ilusión y potencial.



NEGOCIO

Desarrollamos productos y servicios con criterios ESG. Adquirimos compromisos públicos exigentes y rotundos en materia social y ambiental, con servicios y productos alineados con ellos, a través de productos sostenibles, inversión y suscripción sostenibles y sensibilizando a los clientes para que se comprometan y actúen.

Nos encontramos en la década de acción de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, un contexto de urgencia en el que tenemos la oportunidad única de contribuir para hacer frente a los retos sociales y medioambientales y llevar al máximo posible el cumplimiento de los 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible de dicha Agenda.

- En 2030 el 100% de nuestros países serán neutros en carbono.
- El 3,5% de la plantilla serán personas con discapacidad en 2024.
- El 100% de nuestros proveedores estarán homologados con criterios ESG para 2024.
- No invertimos ni aseguramos carbón, gas ni petróleo sin plan de transición energética.
- Retribución variable de la dirección vinculada al cumplimiento de compromisos de sostenibilidad.

ACCIONISTAS

MAPFRE ACCIONISTAS, UN VALOR ÚNICO

Un plan para fortalecer la relación con los accionistas y ofrecerles **ventajas, ofertas y servicios**.

Participación en más de **200 conferencias** y reuniones con inversores, analistas y accionistas.

Más de **1.600 consultas atendidas** a través del servicio telefónico y el buzón específico para accionistas.

Política de dividendos vinculada al beneficio, solvencia, liquidez, planes de inversión de la sociedad y **alineada con los intereses de todos los accionistas**.

Finanzas sostenibles pensando en el accionista, en la compañía y en la sociedad: utilización de factores de sostenibilidad en las decisiones de inversión y en los préstamos de la compañía.



CLIENTES

El cliente es el foco de todas las actuaciones de MAPFRE y su experiencia es el pilar básico que marca la transformación de todos los procesos de negocio. La digitalización y los nuevos modelos de negocio tienen al cliente como protagonista.

- **Amplio portafolio de productos y servicios** para cubrir todas y cada una de las necesidades de los clientes particulares o empresas.
- **Extensa red de proveedores y colaboradores** para ofrecer un servicio de calidad a todos los clientes: 37 centros de peritación y pago rápido, más de 12.000 talleres y más de 10.000 clínicas.

- **Innovación en productos, servicios y procesos de negocio** incluyendo seguros para vehículos de movilidad personal y compartida y telemedicina.
- Impulso a la **transformación centrada en el cliente**, a través de **MAPFRE Open innovation (MOi)**. Utilizamos alianzas con otros actores y tecnologías emergentes para crear un impacto positivo en el negocio y en la sociedad: más de 3 millones de clientes se han beneficiado de soluciones originadas en este modelo desde 2019. **Para MAPFRE innovar es ayudar a nuestros clientes** a lograr sus metas, ofreciendo una experiencia ágil, cercana, humana y de calidad.
- **CESVIMAP**, Centro de I+D, en 5 países.
- Distribución multicanal.
- **39 contact centers** para dar soporte a cualquier necesidad del cliente.
- **Más de 260 personas** dedicadas al **control de la calidad** en todo el mundo.

EMPLEADOS

- Un equipo con **81 nacionalidades**, 5 generaciones y talento diverso (44,6% hombres; 55,4% mujeres)
- **Universidad Corporativa**: 16 escuelas, 13 aulas de conocimiento y un InnoLAB.
- Más de **10 millones de euros invertidos en formación**.
- Programas de mentorización tradicional y digital.
- **Eureka**: plataforma tecnológica de gestión del conocimiento, con cerca de 1.500 empleados como referentes en conocimiento.
- **Plan de Universidades**: acuerdos con 473 universidades e instituciones académicas y más de 900 estudiantes han realizado prácticas en 26 países.
- **Movilidad funcional y geográfica**: clave en el desarrollo y empleabilidad.
- **Impulso a la gestión por proyectos**. Modelo híbrido global de trabajo en remoto.
- **Plan Global de Liderazgo** Transformador para desarrollar las características del líder de MAPFRE.
- Más de **175 millones de euros** destinados a **beneficios sociales**.
- Medidas de conciliación.
- Redes de liderazgo femenino.
- Actividades de **voluntariado** que han beneficiado a casi **125.000 personas**.





PROVEEDORES

- Alrededor de **125.000 proveedores** trabajan con MAPFRE y facturan del Grupo más de 4.500 millones de euros.
- Generamos empleo indirecto para 85.000 personas.
- MAPFRE garantiza que las prácticas de sostenibilidad que realizan los proveedores están alineadas con las de la compañía.

HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES CON CRITERIOS ESG:

- Seguridad y salud laboral de los trabajadores
- Prácticas anticorrupción
- Derechos Humanos
- Prácticas medioambientales
- Inclusión, diversidad y no discriminación
- Seguridad de la información y privacidad

EN MAPFRE CADA MINUTO QUE INVIERTES COBRA SENTIDO PORQUE...

SOMOS TALENTO

Con nosotros puedes ser tú mismo llevando tu talento allá donde te propongas.

SOMOS COMPROMISO

Nos comprometemos con la sociedad y también contigo, para crear juntos un mundo mejor en el que vivir cada día.

INNOVAMOS CON PROPÓSITO

Nuestro entorno abierto y colaborativo nos permite aportar soluciones innovadoras que mejoran la vida de las personas.





4.1 GOBIERNO CORPORATIVO

Directorio

MAPFRE Paraguay Periodo 2023 -2024

Directores Titulares

- Director Titular Miguel Figueredo
- Director Titular Gustavo Morales

Secretaria General del Directorio

María Claudia Fernández

Síndicos

- Síndico Titular Antonio Brítez
- Síndico Suplente Zunilda Benavente

Directores Ejecutivos

- Directora de RR. HH. Lourdes Caballero
- Director de TI César Ojeda
- Director Financiero Hugo Benítez
- Director Comercial Carlos Agnesina
- Director Técnico Antonio Arroyo
- Directora de Operaciones Claudia Manosalva

04

MAPFRE PARAGUAY

Somos la aseguradora líder del mercado paraguayo con 35 años de trayectoria local tejiendo relaciones sólidas con nuestros clientes, socios comerciales y la comunidad, con más de 30 oficinas (29 Delegadas + 6 Oficinas Comerciales) ubicadas en los puntos más importantes y estratégicos del territorio nacional.

4.2 ESTRUCTURA TERRITORIAL



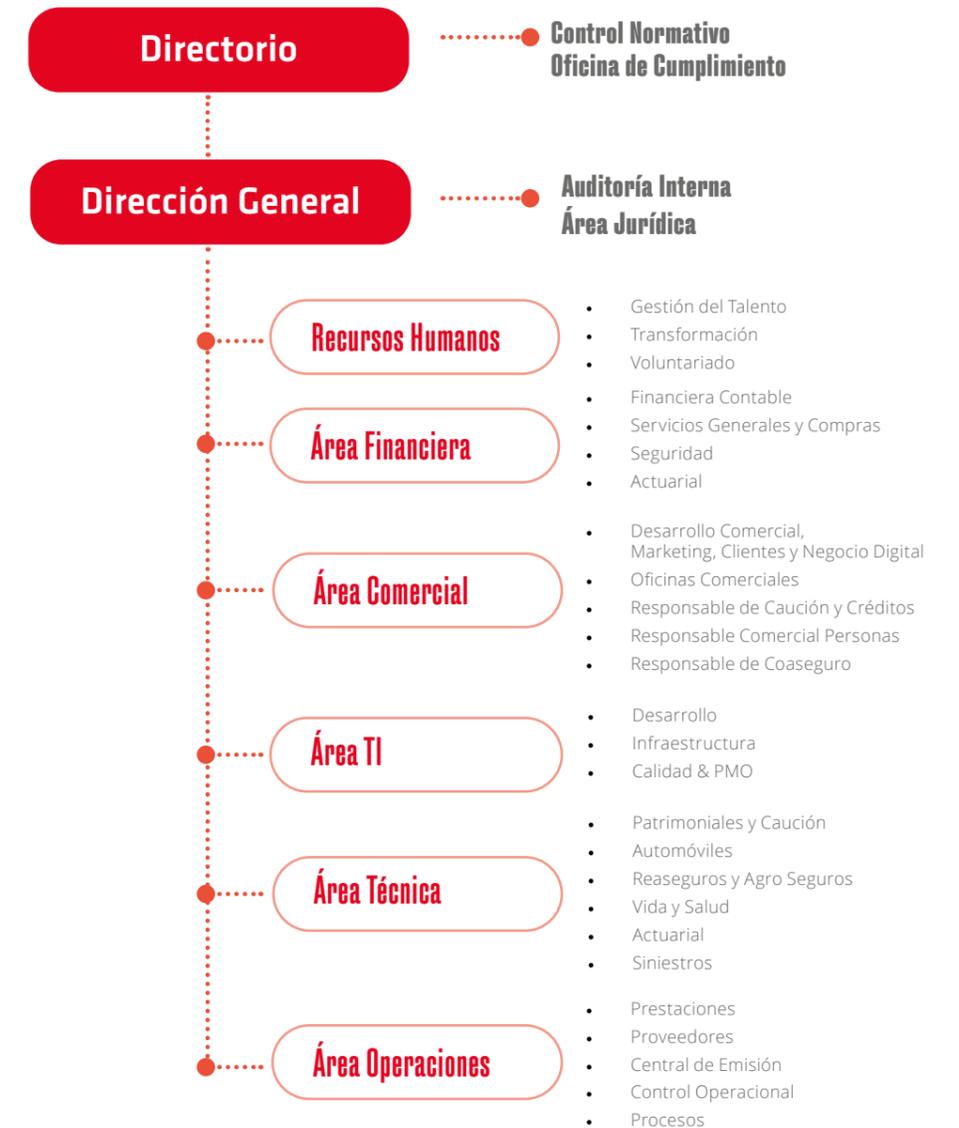
Oficinas Comerciales

- Comercial Paraguay
- Concepción
- Centro de Atención al Cliente (C.A.C)
- Santa Rita
- Itapúa
- Ciudad del Este

4.3 ORGANIGRAMA

COMPOSICIÓN ACCIONARIA

La propiedad de la mayoría de las acciones de MAPFRE PARAGUAY Compañía de Seguros S.A. corresponde a MAPFRE INTERNACIONAL S.A. que es titular del **89,54%** del capital social y los **10,46%** corresponden a acciones locales.



4.4 COMITÉ EJECUTIVO



LOURDES CABALLERO
Directora de RR. HH.



CLAUDIA MANOSALVA
Directora de Operaciones



CARLOS AGNESINA
Director Comercial



ANTONIO ARROYO
Director Técnico



CÉSAR DJEDA
Director de TI



HUGO BENÍTEZ
Director Financiero

4.5 CUOTA DE MERCADO

Ranking compañías de seguros del Paraguay

	COMPAÑÍA	CUOTA DE MERCADO (%)	PRIMAS NETAS (MILLONES DE GS.)
1	MAPFRE Paraguay Compañía de Seguros S.A.	14,0%	544.463
2	Aseguradora Del Este S.A. de Seguros y Reaseguros	11,4%	441.477
3	Aseguradora Yacyreta S.A. de Seguros y Reaseguros	7,5%	290.041
4	La Consolidada S.A. de Seguros	6,6%	256.357
5	Aseguradora Tajy Propiedad Cooperativa S.A. de Seguros	5,9%	227.511
6	Patria S.A. de Seguros y Reaseguros	5,1%	198.248
7	Royal Seguros	4,9%	189.260
8	Alianza Garantía Seguros y Reaseguros S.A.	4,5%	173.333
9	Itaú Seguros	4,0%	154.630
10	Sancor Seguros del Paraguay S.A.	3,8%	148.244

MAPFRE es la aseguradora más importante del mercado paraguayo manteniendo su liderazgo un año más.

A continuación, se reflejan los últimos datos correspondientes a la gestión de las compañías de seguros en Paraguay en el periodo Julio 2023 - Junio 2024.

80.120
CLIENTES ASEGURADOS

4.6 UNIDAD DE SEGUROS

MAPFRE Paraguay forma parte de la región LATAM Sur Centro. LATAM ha aumentado con fuerza y sigue siendo el motor de crecimiento y el **mayor contribuidor al beneficio con 203 millones de euros**. Las primas en la región han aumentado un 5,7%, superando los 5.265 millones de euros.

Dentro de las principales estrategias homogenizadas en la región, el cliente es el centro de todas nuestras acciones, y la experiencia es el pilar fundamental que guía la transformación de todos nuestros procesos de negocio.

Con el objetivo de acompañar al cliente a lo largo de su vida, continuamos trabajando para adaptar nuestra propuesta de valor de manera personalizada a cada perfil de cliente.

4.7 NUESTROS PRODUCTOS

En MAPFRE Paraguay, **cuidamos lo que más importa**, el bienestar de nuestros clientes y su entorno es nuestra prioridad. Ofrecemos productos de seguros que no solo protegen lo más valioso, sino brindamos tranquilidad y respaldo adaptándonos a las demandas de un mundo cada vez más digital y conectado.

Nuestros seguros están diseñados con un enfoque integral en nuestros clientes; adaptados a medida ofreciendo una amplia gama de productos y servicios con la finalidad de cubrir cada una de sus necesidades. Desde seguros de autos que ofrecen una amplia garantía y servicios diferenciales, hasta coberturas que aseguran la tranquilidad financiera ante cualquier imprevisto. Entendemos que cada cliente es único, por lo que ofrecemos soluciones personalizadas que se ajustan a su estilo de vida.

En un entorno donde la tecnología avanza rápida y constantemente, en MAPFRE nos mantenemos a la vanguardia. Durante el año 2023-2024 hemos integrado a nuestra gama de productos **nuevos seguros**, uno de ellos es el **seguro de salud con cobertura mundial** y una amplia red de profesionales reconocidos, por otro lado, hemos sumado también el **seguro de crédito y caución** para acompañar a nuestros clientes en sus operaciones diarias proporcionando un tejido sólido de seguridad y tranquilidad. Además, nos mantuvimos actualizados en cuanto a las innovaciones digitales, que permiten a nuestros clientes gestionar sus pólizas y reclamos de manera rápida y sencilla, desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Ajustamos nuestra propuesta de valor basándonos en las valoraciones que recibimos activa-

mente en cada interacción. Poner al cliente en el centro de nuestra estrategia ha implicado cambios sustanciales en la manera en que llevamos a cabo nuestras operaciones comerciales. Este proceso de transformación ha ayudado significativamente durante este año, gracias al firme compromiso de la compañía de ofrecer un servicio excepcional a nuestros clientes.



4.8 SEGUROS AUTOMÓVILES

Líderes en el mercado de seguros para automóviles.

CUOTA DE PARTICIPACIÓN DEL 17,5%

afirmando nuestro liderazgo en el mercado otro año consecutivo.

Nos hemos consolidado como la compañía líder en el mercado de seguros de automóviles en Paraguay. Con una sólida trayectoria y un profundo conocimiento del sector, ofrecemos una amplia gama de coberturas diseñadas para adaptarse a las necesidades específicas de cada conductor.

Nuestra oferta básica incluye la cobertura de Responsabilidad Civil, que brinda protección frente a daños por lesiones corporales o muerte de terceras personas, así como los daños causados a propiedades de terce-

ros. Adicionalmente, ofrecemos cobertura para daños personales, incluyendo muerte o invalidez permanente y gastos médicos.

Vamos más allá de las coberturas tradicionales. Nuestro producto estrella, MAPFRE PREMIUM, ofrece una protección integral que incluye coberturas como responsabilidad civil a terceros, pérdidas totales por robo, accidente o incendio, daños parciales, airbag, vandalismo, fenómenos naturales y cobertura internacional, entre otras. Esta amplia gama de soluciones permite a nuestros clientes contar con una tranquilidad total en sus desplazamientos.

Además, hemos desarrollado un sólido ecosistema de proveedores y empresas colaboradoras que, en conjunto, garantizan un servicio de gestión y resolución de siniestros de automóviles de alta calidad. Nuestros clientes pueden confiar en una atención personalizada y eficiente en caso de cualquier eventualidad.

Asimismo, a través de nuestra línea de negocio MAWDY ofrecemos un amplio abanico de coberturas internacionales, asistencia en viajes a las personas, servicios de grúa sin límites en países limítrofes, servicios médicos de urgencia, entre otros, brindando así una protección integral en cada momento de tu vida estés donde estés.

Nuestro modelo de gestión propio y diferenciado se basa en la Excelencia Operativa, la Innovación y la Cercanía al Cliente, factores claves de nuestra organización que nos posiciona y mantiene como líderes de seguros para automóviles.

Nuestra red comercial opera de manera rápida y eficiente utilizando herramientas que optimicen sus gestiones para brindar soluciones a nuestros clientes, por ejemplo el cotizador en línea de automóviles, una herramienta dinámica que otorga a nuestra red comercial la posibilidad de cotizar, emitir y renovar todos los productos de automóviles de manera automática.



30.046

Casos de siniestros atendidos



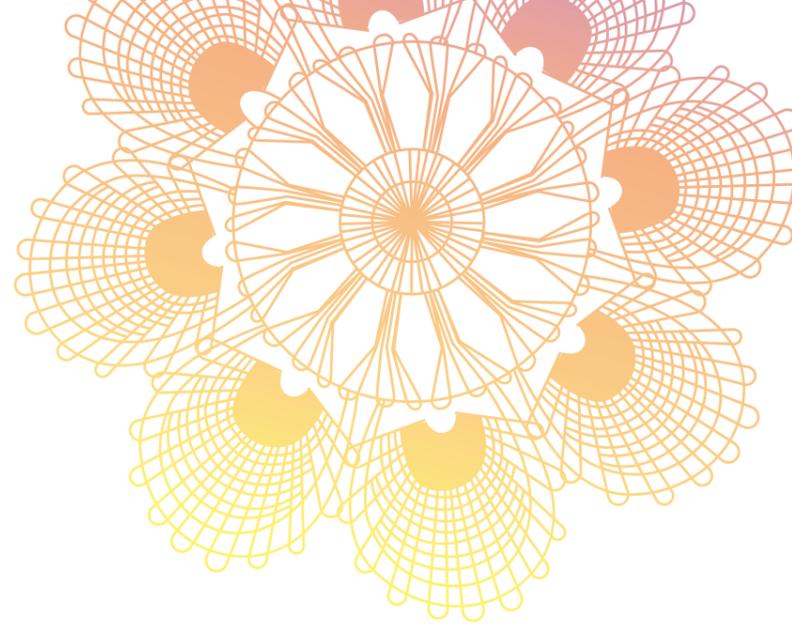
48.278

Vehículos asegurados



13.558

Asistencias prestadas



4.9 SEGUROS PATRIMONIALES

En MAPFRE comprendemos la importancia de proteger el patrimonio de nuestros clientes. Ofrecemos seguros patrimoniales diseñados para cuidar sus bienes frente a riesgos imprevistos, como incendios, robos y daños o perjuicios contra terceros. Con una cobertura adaptada a las necesidades de cada cliente, garantizamos la tranquilidad que merecen, permitiéndoles disfrutar de lo que han construido con la seguridad de estar respaldados por una empresa líder del mercado.

Líderes en seguros patrimoniales
con 16,1% participación dentro del mercado asegurador paraguayo

 **14.121**
Clientes

 **5.901**
Hogares

 **5.922**
Clientes atendidos

4.10 SEGUROS DE PERSONAS



Continuamos impulsando de forma estratégica esta línea de negocio, diseñada para proteger a nuestros clientes ante cualquier eventualidad. Contamos con una gama de productos con foco en la protección de las familias, frente a riesgos de fallecimiento u otras situaciones adversas. En nuestro afán de cuidar a nuestros clientes en cada etapa de su vida y donde se encuentren, lanzamos un nuevo seguro de salud con cobertura mundial de la más alta calidad.

Nos mantenemos entre las diez aseguradoras con mayor producción de primas de Seguros de Personas. Nuestra estrategia es seguir apostando por las oportunidades de crecimiento que se presentan y consolidar alianzas con las corredoras bancarias, además de la permanente formación de toda nuestra red comercial.

Con relación al año anterior, el crecimiento de MAPFRE en primas devengadas fue del 9%. El ramo de mayor crecimiento en este sector es el de Vida, con un 14,7% en comparación con el periodo anterior, lo que se traduce en una participación del 3,6% de la cuota de mercado y un ratio combinado del 73,8%.

Asimismo, seguiremos apostando a la sofisticación de procesos para la captación de negocios mediante la inclusión de herramientas tecnológicas.

4.11 SEGURO DE EMPRESAS

En MAPFRE, nuestro compromiso con la excelencia en el servicio al cliente nos impulsa a entender y anticipar las necesidades de quienes depositan su confianza en nosotros. Nos esforzamos por estar siempre cerca de nuestros clientes, brindando soluciones que aseguren su comodidad y satisfacción demostrando así nuestro compromiso con ellos.

Contamos con una unidad de negocio especializada en la gestión de riesgos industriales a gran escala, proporcionando soporte a nuestros clientes con programas de cobertura global.

Seguro de Comercios.

Brindamos soluciones personalizadas para atender las necesidades del sector comercial y las microempresas, con el objetivo de proteger su actividad económica. Este producto cubre tanto los posibles daños materiales que puedan afectar los activos, como la responsabilidad civil derivada de su operación.

Seguro multirriesgo empresarial.

En esta línea, brindamos protección integral para los activos empresariales, con un enfoque particular diseñado en pequeñas y medianas empresas. Nuestra oferta abarca una amplia gama de sectores y actividades, asegurando que cada empresa cuente con la cobertura adecuada para sus necesidades protegiendo sus activos y brindando seguridad y tranquilidad.

Además, en MAPFRE disponemos de una diversa cartera de productos diseñados específicamente para empresas. Estos incluyen seguros de transporte y aeronavegación, tanto para la carga como para las embarcaciones, así como pólizas para construcción y montaje, daños a maquinaria, crédito y caución, explotaciones agropecuarias, y flotas de vehículos, entre otros.

Entendemos que la protección de los empleados y colaboradores es esencial para cualquier empresa. Por ello, nuestra oferta incluye seguros de vida colectivos e incapacidad, atención médica y accidentes personales, diseñados para brindar tranquilidad y seguridad al personal.



4.12 CLIENTES CONSUMIDORES

En MAPFRE, el cliente es el foco de todas nuestras actuaciones y su experiencia es el pilar básico que guía la transformación de todos nuestros procesos de negocio. Nos dedicamos a implementar mejoras continuas en nuestros servicios y productos, basándonos en sus necesidades y expectativas. Nuestro continuo compromiso es lograr la excelencia al brindarles la mejor experiencia posible a cada uno de ellos, asegurando su satisfacción y fidelidad a largo plazo.

Para llevarlo a cabo, lo trabajamos con un Modelo de Gobierno Relacional del Cliente, el cual se basa en directrices globales para la atención al cliente. Estas directrices facilitan la toma de decisiones, la adopción de mejores prácticas y una mayor flexibilidad en la gestión.

Este modelo se apoya en una visión estratégica que define quiénes son nuestros clientes MAPFRE y los principios fundamentales que aportan valor. Nuestra inversión en talento humano se centra en empoderar a nuestro

equipo de clientes, quienes, con la colaboración y apoyo de las áreas principales de la compañía, se esfuerzan por considerar siempre al cliente en todas las facetas de nuestra actuación.

Además, nos encontramos en continuo desarrollo de capacidades funcionales que ponen al cliente en el centro de nuestra gestión. Un ejemplo de esto es la implementación de Salesforce, una herramienta que nos ayuda a contar con una gestión integral del cliente y que nos permite lograr una visión 360° de cada uno de ellos. A través de esta herramienta, implementamos planes de fidelización, estrategias de cross-selling y acciones específicas para mejorar la retención de clientes. Todo esto, enfocado a promover una comunicación bidireccional y abierta con nuestros clientes, con el fin de mantener una relación sólida y orientada hacia su satisfacción en todo momento.

4.13 CLIENTES DISTRIBUIDORES

Estamos comprometidos con la distribución y la especialización en múltiples canales. Una prueba evidente de esto es el equilibrio que mantenemos entre los cinco tipos de clientes y distribuidores con los que trabajamos para garantizar una gestión eficaz: **Red Propia**, que incluye Delegados y Afectos; **Redes Externas**, como Brokers y Vinculados y no Vinculados; Banca Seguros, Oficinas Directas y Digital.

La estrategia comercial se basa en la especialización del modelo de negocio y clientes, apalancado en la formación de equipos específicos para el desarrollo de nuevos nichos de mercado y en el modelo relacional con el cliente a través de herramientas tecnológicas que nos ayuden a identificar clientes potenciales, y clientes actuales para mejorar el relacionamiento y la comunicación.

En el marco de especialización por negocio, nuestro Responsable Comercial de Personas, aporta de manera significativa a MAPFRE contando con un profundo conocimiento de nuestra propuesta de valor adaptada a cada canal, con un enfoque en el crecimiento del sector y en la cuota de mercado a través de nuestros distribuidores. Para lograrlo, hemos implementado un sólido programa de capacitación destinado a impulsar el crecimiento en el sector.

Además, contamos con un Responsable de Caución y Créditos, cuyo rol es fundamental para ampliar nuestra oferta de productos especializados, potenciando nuestro negocio y asegurando satisfacer todas las necesidades de nuestros clientes. Aporta a su vez un conocimiento en la

evaluación y administración de créditos, sin dejar de mencionar, el posicionamiento de nuestros seguros de caución buscando así permitir que nuestros clientes puedan acceder a las mejores condiciones y servicios a fin de que se sientan respaldados por MAPFRE.

Por otro lado, disponemos de un Responsable en Coaseguros, quien se encarga de gestionar acuerdos complejos de distribución de riesgos entre aseguradoras, optimizando la capacidad de cobertura y fortaleciendo nuestra posición en el mercado. Apoyado por un equipo multidisciplinario, este responsable asegura una estrategia de coaseguros sofisticada y eficiente, lo que contribuye a la mejora continua de la compañía con foco al cliente.

Esta estructura organizativa no solo impulsa la transformación de nuestra empresa, sino que también garantiza que nuestros clientes reciban un servicio especializado y de alta calidad.



RED PROPIA

La Red Propia está compuesta por el canal de Delegados y Afectos en Paraguay, estos son un pilar estratégico que registra la mayor contribución en términos de volumen de negocios. Además, este canal está ampliamente extendido geográficamente, lo que contribuye al fortalecimiento de la relación con nuestros clientes al proporcionarles una experiencia más eficiente, coherente y controlada.

RED EXTERNA

Este canal representa una valiosa parte de nuestra actividad comercial en términos de participación, y aún percibimos un gran potencial de crecimiento con nuestra red externa. Por lo tanto, seguimos dedicando esfuerzos a comprender las necesidades de nuestros clientes con el fin de proporcionarles una experiencia única y una propuesta de valor que se ajuste a sus expectativas.

BANCASEGUROS

Estamos presentes en la mayoría de los aliados comerciales del Canal Bancario, donde hemos desarrollado una sólida propuesta de valor para fortalecer nuestros acuerdos comerciales. Entre ellos, destacamos la alianza con el Banco Sudameris, un aliado estratégico clave para el desarrollo del Canal Bancario dentro de MAPFRE Paraguay.

ACUERDOS DE DISTRIBUCIÓN

En MAPFRE, administramos considerablemente los acuerdos que extienden capacidad de distribución, proporcionando propuestas de valor únicas y de alta calidad a nuestros distribuidores. En este contexto, seguimos avanzando en el desarrollo y la consolidación de nuestras relaciones comerciales con concesionarias de automóviles.

OMNICANALIDAD EN LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Brindamos a nuestros clientes diversas vías de contacto que complementan nuestra amplia red de oficinas y agentes, con el fin de establecer un diálogo efectivo que se adapte a las necesidades y preferencias individuales.

Los canales digitales siguen adquiriendo una importancia creciente y se han convertido en uno de los principales métodos de atracción y contacto con los clientes, marcando un cambio notable en el rubro de seguros. Esto se debe principalmente a la accesibilidad y flexibilidad que ofrecen en contraste con las limitaciones de horarios y ubicaciones de los canales físicos.

Dado que muchos productos aseguradores requieren asesoramiento específico, un gran número de clientes inician su contacto comercial en línea, pero siguen prefiriendo tomar decisiones respaldadas por una Oficina Comercial o un Agente de Seguros.

En el transcurso del ejercicio 2023/2024, hemos definido y expandido el modelo de atención ROPO (ResearchOnline/PurchaseOffline) y las soluciones que nos permiten ofrecer un servicio avanzado y una experiencia omnicanal adecuada a los clientes que inician su proceso de compra de forma digital y luego lo completan con el soporte de un agente de seguros, mostrando preferencia por el canal tradicional.

Además, hemos capacitado a nuestro equipo de Agentes Híbridos con un enfoque en lo digital, reconociendo la creciente digitalización de la sociedad y la preferencia de los clientes por canales alternativos al teléfono y las oficinas físicas.

Esto ha dado como resultado una conversión de ventas a través del canal digital del 7,05%, lo que equivale a 3,698 millones en primas durante este periodo, duplicando la prima emitida en el cierre de negocios del periodo 2022/2023.

PARTICIPACIÓN POR CANAL

Continuamos respaldando nuestros canales de venta, y los resultados son notables. Durante el ejercicio 2023/2024, hemos sido testigos de un aumento significativo en la eficiencia y el rendimiento de nuestro canal de Red Propia en comparación con el periodo anterior. Además, nuestro Canal Digital ha alcanzado un papel crucial, lo que se ha traducido en un aumento sustancial en las ventas y la adquisición de nuevos clientes.

El compromiso y la dedicación de nuestros diversos canales han sido esenciales para el cierre exitoso de este ejercicio. En MAPFRE estamos dispuestos a seguir construyendo sobre este impulso, con el objetivo de alcanzar las ambiciosas y desafiantes metas que tenemos por delante.

RED PROPIA **41,98%**

RED EXTERNA **30,46%**

ACUERDOS **9,80%**

BANCA SEGUROS **5,98%**

DIRECTO **11,07%**

CANAL DIGITAL **0,72%**

4.14 MODELO DE CALIDAD E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

INDICADORES DE NPS DE ATENCIÓN DE SINIESTROS

Con el fin de evaluar la calidad percibida por los clientes, aplicamos un modelo global de medición de la experiencia del cliente que facilita:

- Establecer un marco homogéneo, que permite conocer de manera persistente el nivel de experiencia del cliente de MAPFRE y sus competidores.

- Identificar los "puntos de dolor" que según los clientes impactan de manera negativa en su experiencia con MAPFRE y en la probabilidad de recomendarla. Esto nos permite la puesta en práctica de acciones que redundan en una mejora del nivel de calidad percibida en base a la escucha activa del cliente.

- Conocer las palancas de promoción y recomendación, que representan las fortalezas de la compañía según los clientes. El impulso de estas fortalezas puede contribuir a fortalecer el comportamiento económico de los clientes y a atraer nueva cartera gracias al poder de recomendación de los promotores de MAPFRE.

Cantidad de siniestros denunciados Julio 2023 a Junio 2024 totales y por canales de atención (telefónica, app, presencial)

Línea negocio	Cantidad de denuncias
Automóviles	30,046
Patrimoniales	5,921
Personas	351
Total General	36,318

Canal de denuncia	% denuncias
Presencial	60%
SI 24	39%
Autoservicio	1%
Total General	100%

Encuesta	# encuestas respondidas	NPS
Clientes		
Reparación	810	63
Denuncia	1.819	55
Emisión	1.207	67
Renovación	588	72
Total General	4.424	62

DISTRIBUIDORES		
Agentes	95	86
Total General	95	86

4.15 INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS

En MAPFRE, nuestra historia se define por un compromiso constante con la innovación. Este aspecto es esencial en nuestra cultura y se posiciona como uno de los motores clave para desarrollar propuestas de valor únicas que benefician a nuestros clientes.

Con Bupa, compañía líder en el cuidado de la salud a nivel mundial, nos unimos en alianza para ofrecer seguros de salud local e internacional de la más alta calidad, con acceso a una de las más extensas y reconocidas redes de proveedores médicos especialistas, brindando a nuestros clientes la tranquilidad y protección que merecen, sin importar dónde se encuentren.

Los seguros de salud Trébol Salud Global y Trébol Salud Global Exclusive,

están diseñados para el cuidado integral de la salud de nuestros clientes, ofreciendo múltiples beneficios dentro y fuera del país; desde servicios ambulatorios u hospitalarios hasta intervenciones quirúrgicas, maternidad, tratamientos oncológicos y de alta complejidad, procedimientos de trasplante, enfermedades congénitas, cobertura para deportes de alto riesgo y muchos otros beneficios.

Esta alianza estratégica refleja el compromiso continuo que tenemos de cuidar la salud y el bienestar de las personas, sin importar dónde se encuentren.



4.16 MARKETING DIGITAL

Mantenemos nuestro firme compromiso de identificar las necesidades de nuestros clientes y de expandir nuestra presencia en los canales donde ellos nos buscan.

Rentabilidad Digital

Nuestro Canal Digital, con una sólida rentabilidad en sus primeros años de implementación y con un enfoque en la mejora continua en la atención del usuario en línea, ha demostrado ser un canal con gran potencial para la compañía y seguirá siendo un componente fundamental de nuestra estrategia, apoyando nuestro objetivo de mantener la posición de liderazgo en el mercado paraguayo.

+20.000
Seguidores

+10.500
Seguidores

+800.000
Seguidores

*La página es un perfil global, por lo tanto, los seguidores mencionados representan al total de los países.

+110 Anuncios vistos
+5.800 Clientes potenciales captados mensualmente
+10.500 Usuarios alcanzados mensualmente

Salesforce

Hemos implementado Salesforce como nuestra herramienta CRM, lo que ha fortalecido nuestras capacidades de recopilación y análisis de datos de nuestros clientes y prospectos.

A través de esta implementación, hemos logrado la automatización de procesos digitales, optimizando la gestión enfocada en un aumento en la eficiencia operativa y en una mejor experiencia para el cliente.

Principales ventajas:

- Asignación equitativa y automática de prospectos a agentes
- Mayor control comercial sobre oportunidades de negocios
- Integración directa con sistemas de captación
- Trazabilidad en gestión y seguimiento de conversión

4.17 PREMIACIONES Y RECONOCIMIENTOS

Nos llena de orgullo compartir los importantes premios y reconocimientos que hemos recibido, los cuales reflejan nuestro compromiso con la excelencia en el sector de seguros.

Por novena vez, hemos sido galardonados con el **Top Of Mind**, un prestigioso reconocimiento que se otorga a las marcas más recordadas y preferidas por los consumidores. Este premio no solo destaca nuestra presencia en la mente de los clientes, sino que también reafirma la confianza que han depositado en nosotros a lo largo de los años.



Además, por otro año consecutivo hemos sido incluidos en el **Ranking de Marcas**, el gran premio que celebra a las marcas más utilizadas, preferidas y reconocidas en el país por consumidores particulares y empresariales. Este reconocimiento es un testimonio de nuestro esfuerzo continuo por ofrecer productos y servicios que realmente aporten un valor diferencial y resuenen con las necesidades de nuestros clientes.

En la primera edición de los premios **Business To Business**, hemos tenido el honor de recibir el premio **B2B** en tres categorías: Seguro de Flota, Seguro de Vida Colectivo y Seguro de Incendio y/o Robo. Este galardón reconoce a las compañías líderes en servicios, soluciones y productos que contribuyen al crecimiento de otras empresas. Este reconocimiento destaca nuestro papel como un socio estratégico para nuestros clientes, impulsando su desarrollo y éxito.



Al cierre del ejercicio del periodo 2023-2024 fuimos reconocidos en el **Insurance Awards**, premio otorgado por el diario 5Días a las compañías de seguros más influyentes y rentables del sector. Hemos recibido **16 premios de 24 categorías entre las 34 compañías de seguros**, donde se destacan: líder en ingresos, compañía con más activos, mejor cobertura, entre otros.

4.18 GENERANDO NEGOCIOS A PROVEEDORES

En MAPFRE tenemos el objetivo de garantizar una actuación ética y socialmente responsable por parte de todos los proveedores que prestan algún servicio, ya sea al Grupo o directamente a los clientes. Todo ello se realiza manteniendo un adecuado nivel de calidad en la prestación del servicio y unos estándares elevados de control interno en todas las fases del proceso.

Para ello, contamos con una norma de compras, que tiene por objeto establecer criterios económicos, ambientales, sociales y de gobierno, así como unos principios de obligado cumplimiento que deben respetarse en cualquier contratación que se realice en nombre de la compañía. El Código Ético y de Conducta del Grupo establece un apartado específico para proveedores y empresas colaboradoras que determina el marco en el que debe desarrollarse la relación. Trabajamos con cerca de 125.000 proveedores, con una facturación de más de 4.500 millones de euros. Se clasifican en dos categorías: proveedores de servicio (aquellos que realizan prestaciones derivadas de los contratos de seguro o de servicios ofrecidos por las empresas aseguradoras del Grupo o sus filiales a los clientes) y proveedores de soporte o generales (aquellos que tienen como cliente final a cualquiera de las entidades del Grupo MAPFRE para actividades como la gestión de suministros, firmas de consultoría, impresión, etc.).

Para fortalecer la relación con los proveedores y proporcionar un mejor servicio al cliente, ponemos a disposición diversos materiales, dosieres formativos, procedimientos de actuación, herramientas y cursos en línea o presenciales, que facilitan su labor y aportan conocimientos sobre temas relevantes, como modificaciones legislativas, desarrollos tecnológicos y sostenibilidad.

MODELO OPERATIVO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS

Los proveedores de servicio son la extensión de la compañía ante el cliente. Por ello, dada su relevancia, la empresa dispone de un Modelo Operativo de Gestión de Proveedores (MOP), cuya implementación se realiza mediante la definición de los distintos procesos, procedimientos y operativas que establecen la mejor forma de actuar, siempre conforme a la legislación vigente de cada país y cumpliendo los requisitos legales que impactan en nuestros servicios.

Asimismo, el Modelo Operativo de Proveedores se compone de un conjunto de principios generales de aplicación global que definen la disposición del modelo de gestión, tales como: rigor técnico, orientación y optimización del contacto con el cliente, vocación de servicio, eficiencia operativa, control del riesgo y control interno, innovación y mejora continua, así como responsabilidad social corporativa.

Se establece un sistema de contribución común que implica una continua retroalimentación de los compromisos entre MAPFRE y el proveedor, de manera que todo incremento en la relación en el modelo implica el establecimiento de nuevos compromisos por ambas partes. Estos compromisos permiten establecer diferentes categorías de proveedores, en función del grado de vinculación, cuyo máximo exponente es el "Embajador de Marca", cuyos integrantes alcanzan los estándares más exigentes de servicio y profesionalidad.

Los Embajadores de Marca están plenamente comprometidos con MAPFRE, participando en el modelo económico, prescribiendo la marca MAPFRE y aportando su conocimiento para el diseño de nuevos productos y servicios. En la actualidad, el Modelo Operativo de Proveedores (MOP) se ha desplegado en 19 países de cinco regiones. Con la implantación de este modelo, se busca la normalización y homogeneización de los procesos y subprocesos, generación de eficiencia, ahorro económico para la entidad y mejora de la calidad percibida por el cliente en todos los países en los que opera el Grupo.

Asimismo, este modelo establece las pautas a seguir y constituye la fuente básica para una correcta gestión y ejecución. Con la finalidad de alcanzar el objetivo definido, se desarrollan las siguientes funciones: levantamiento de los procesos adecuados, diseño de las estructuras más convenientes, velar por el cumplimiento de la normativa y reglas generales, monitorización de los resultados de los países/regiones, así como definición e implementación de un modelo de control interno operativo.

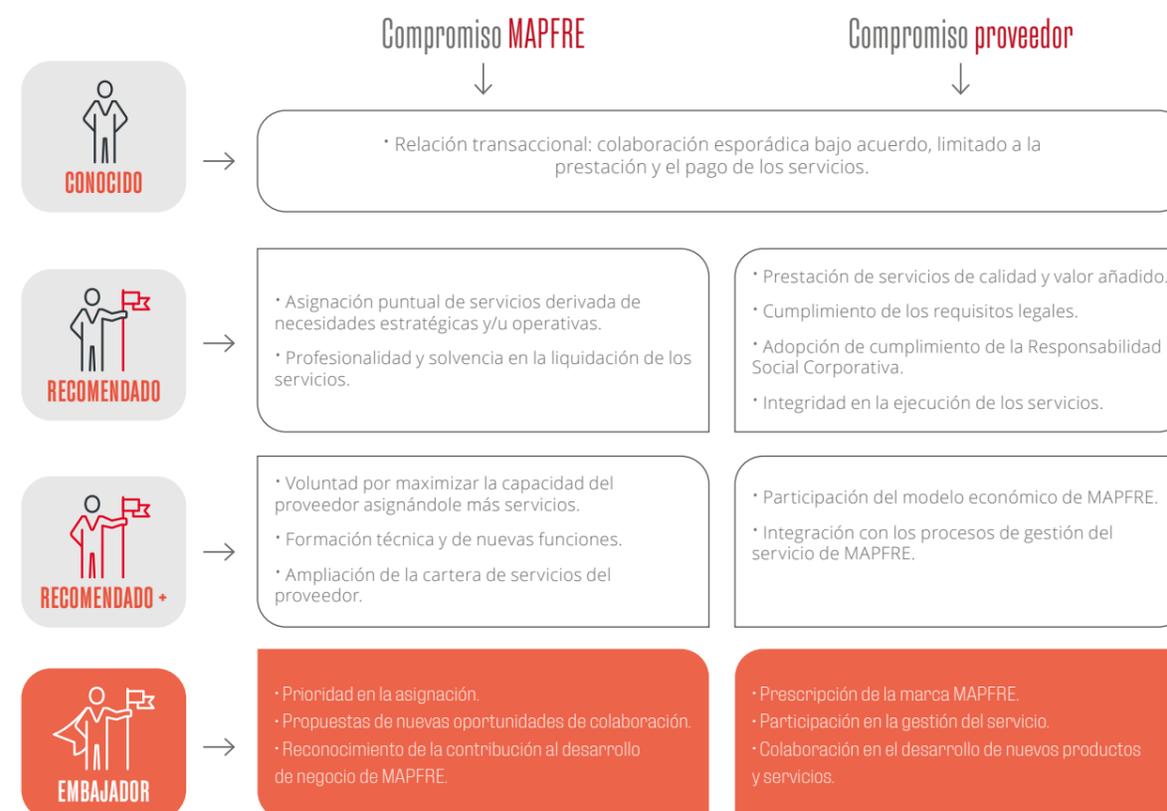
Es importante destacar que en 2023 se ha reforzado el Modelo Específico de Gestión de Repuestos.

Los repuestos son una parte fundamental dentro de la reparación de un vehículo; por ello, la empresa dispone de un Modelo Específico de Gestión de Repuestos que beneficia a todos: clientes, proveedores y la propia empresa. Este modelo nace con el propósito de lograr

una actuación firme y eficiente en el proceso de gestión de compra de repuestos, que nos permita generar eficiencia, ahorro económico para la empresa y, lo más importante, mejorar la calidad percibida por el cliente. Este modelo incluye también un claro compromiso de la empresa con la Política de Sostenibilidad, trazando objetivos y estrategias de actuación en relación con los proveedores, para que cumplan con los principios establecidos a estos efectos, así como con las políticas y normas internas definidas. Asimismo, siendo conscientes de la importancia del Control Interno para reducir el riesgo operacional, se ha incorporado este punto en el contenido del Modelo.

Actualmente, el Modelo Específico de Gestión de Repuestos se ha desplegado en 5 países (Colombia, Brasil, Ecuador, Paraguay y México).

CATEGORÍA DEL PROVEEDOR DEFINIDO POR MAPFRE Y COMPROMISOS MUTUOS



4.19 DIMENSIÓN FINANCIERA

Ser la **aseguradora número uno en Paraguay** exige una sólida capacidad de solvencia y una robusta fortaleza financiera.

En **MAPFRE** nos destacamos en este aspecto, evidenciando nuestra estabilidad a corto y largo plazo a través de los ratios financieros.

La solvencia es un valor fundamental para MAPFRE Paraguay, ya que respalda nuestra misión y nos ayuda a alcanzar la visión del Grupo. Nuestro modelo de negocio se basa en una fortaleza financiera sostenida y en una estrategia orientada a resultados duraderos, lo que nos permite cumplir con todas nuestras obligaciones hacia los grupos de interés. A continuación, se presentan los principales hitos alcanzados hasta el 30 de junio de 2024.

Los números reflejan la sólida solvencia de MAPFRE Paraguay. Una vez pagados los siniestros, el Fondo de Garantía se sitúa en un robusto 136%, con una situación de liquidez del 146% y un índice de representatividad de 132%.

En cuanto al mercado, las primas devengadas alcanzaron Gs. 3.549.542 millones, lo que representa un incremento del 11,9% en comparación con el mismo periodo del año anterior. Hemos registrado un crecimiento del 3% en primas, consolidándonos en primer lugar con una cuota de mercado del 14,1%, aunque con una leve disminución de 1,2 puntos porcentuales respecto al año anterior.

El crecimiento de la compañía durante este periodo se debe al rendimiento positivo en los tres segmentos. En el sector de automóviles, el crecimiento fue del 2,2%, por debajo del mercado, que creció un 10,5%. En el segmento de personas, se registró un crecimiento del 7,7%, también inferior al 11,1% del mercado. Por último, en el área patrimonial, se observó un aumento del 3,4%, mientras que el mercado global creció un 13,9%.

El ratio de solvencia se mantuvo en este ejercicio por encima del mínimo legal establecido, alcanzando un indicador de 3,90%. Además de contar con una marca líder, reconocida y valorada con calificación pyAAA en el mercado local. En términos de cifras, las primas suscritas al 30 de junio de 2024 totalizaron Gs. 561.674 millones de guaraníes, lo que reafirma nuestra posición como la aseguradora líder en el mercado paraguayo, con una cuota de participación del 14,1%, según cifras publicadas por la Superintendencia de Seguros de Paraguay.

Somos valorada con calificación pyAAA por la calificadora de Riesgo FIX SCR.

176% RESPALDO DE ACTIVOS/PASIVOS	3,90% RATIO DE SOLVENCIA
187% SITUACIÓN DE LIQUIDEZ	123% FONDO DE GARANTÍA

FONDOS PROPIOS

Al 30 de junio de 2024, el patrimonio neto de la compañía ha alcanzado los 368.355 millones de guaraníes, en comparación con los 316.035 millones de guaraníes registrados al 30 de junio de 2023. De esta cifra, 180.287 millones de guaraníes se destinan a reservas, 124.392 millones corresponden al capital social, y el resultado neto del ejercicio se sitúa en 63.675 millones de guaraníes.

PATRIMONIO NETO

Capital social	124.392.913.000
Reservas	180.287.010.402
Resultados del ejercicio	63.675.778.821

PATRIMONIO NETO
Gs. 368.355.702.223

DIVIDENDOS PAGADOS CON CARGO A RESULTADOS

Nuestro compromiso en MAPFRE Paraguay con nuestros accionistas es sólido y constante, evidenciado por la rentabilidad que les brindamos. Nuestra política de dividendos establece que la remuneración a los accionistas debe estar alineada con el beneficio, la solvencia, la liquidez y los planes de inversión de MAPFRE, garantizando así que consideremos los intereses de todos.

Durante el ejercicio que concluyó el 30 de junio de 2024, alcanzamos un ROE del 17,3%, indicador que refleja la rentabilidad generada sobre nuestros fondos propios. Estos resultados positivos son fruto de nuestro enfoque en la calidad del servicio al cliente, lo que nos permite mantener un alto nivel de imagen y reputación.

Además, contribuimos significativamente a diversos sectores, incluyendo la industria, logística, fluvial, cooperativo, servicios, gastronomía y turismo, desempeñando un papel fundamental en el progreso de la economía paraguaya. También fomentamos la transformación digital en nuestra búsqueda de la excelencia en el servicio, reafirmando nuestro compromiso con el bienestar de nuestros clientes y la sociedad en su conjunto.

INVERSIONES

En MAPFRE Paraguay, gestionamos nuestras inversiones considerando los riesgos que asumimos y tomando decisiones responsables. Nuestra política de inversiones está diseñada para cumplir con los compromisos adquiridos con nuestros asegurados, al mismo tiempo que buscamos conservar el valor de nuestros activos. Esto nos lleva a adoptar un enfoque prudente en la selección de inversiones y en la asunción de riesgos.

Nos esforzamos por desarrollar un negocio solvente y rentable, siempre manteniendo un compromiso sos-

tenible con nuestro entorno. Al 30 de junio de 2024, nuestras inversiones alcanzaron los 356.543 millones de guaraníes, lo que representa un aumento del 12% en comparación con el año anterior, y logramos un rendimiento promedio ponderado del 7,94%.

Inversiones Cierre de junio 2024

*Cifras en millones de Gs

POR EMISOR Y CALIFICACIÓN

Emisor	Calificación local	Capital	Peso
BONOS DEL TESORO	AAA	66.041	18,5%
UENO BANK	A+	58.103	16,3%
ZETA BANCO	A	42.400	11,9%
BANCO GNB	AA+	35.500	10,0%
SOLAR BANCO	A	26.500	7,4%
BANCOP	AA-	26.200	7,3%
BANCO RIO	A+	24.000	6,7%
BONO TELECEL	AAA	21.809	6,1%
BANCO SUDAMERIS	AA+	14.000	3,9%
BANCO ITAU	AAA	6.100	1,7%
BANCO ATLAS	AA	6.000	1,7%
BANCO FAMILIAR	AA	5.500	1,5%
FONDO MUTUO FAMILIAR AFPISA	AAF+	5.015	1,4%
FRIGORIFICO CONCEPCION	A-	4.870	1,4%
VICENTE SCAVONE & CIA	AA	4.000	1,1%
NUCLEO SAE	AA+	3.500	1,0%
GRUPO VAZQUEZ SAE	A-	3.193	0,9%
BID	AAA	2.576	0,7%
BONOS DEL TESORO AMERICANO	AAA	996	0,3%
FINACIERA FIC SAECA	BBB+	200	0,1%
F.PYO JAPONESA	A-	40	0,0%
Total		356.543	100%

Distribución por moneda

*Cifras en millones de Gs

Guaraníes: Gs. 355.546

99,72%

Dólares: Gs. 996

0,28%

Distribución por plazo

*Cifras en millones de Gs

Guaraníes: Gs. 337.028

94,53%

Dólares: Gs. 19.515

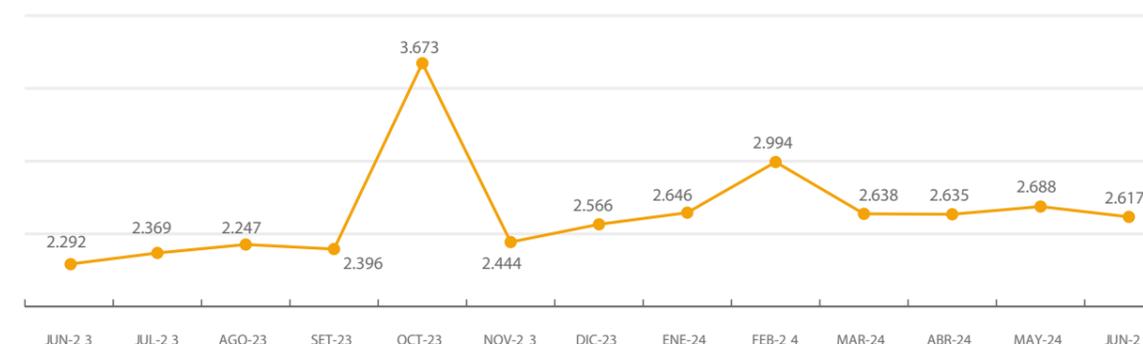
5,47%

Detalle ingresos por intereses Junio 2023 a Junio 2024

*Cifras en millones de Gs

Comparativo acumulado

PPTO 2024	38.054
Jun-24	16.218
Variación	-21.836
% Cumplimiento	43 %



4.20 SEGURIDAD Y MEDIOAMBIENTE

A nivel corporativo, hemos superado todos los objetivos de reducción de huella de carbono propuestos. Nuestra huella de carbono ha disminuido en un 25% respecto a 2019, superando en 17,5 puntos el objetivo marcado para 2023, que era del 7,5%. Este notable descenso es resultado de un esfuerzo constante hacia la descarbonización de la economía.

En MAPFRE Paraguay, al igual que en el período anterior, hemos reafirmado nuestro compromiso de llevar a cabo nuestras actividades basándonos en valores fundamentales como la seguridad de las personas, el control de riesgos y la protección del medio ambiente. Hemos implementado proyectos de eficiencia energética, gestión de residuos y automatización de procesos para optimizar el consumo de recursos. Estas acciones han reducido considerablemente el impacto ambiental y los riesgos residuales de nuestras operaciones.



En el ámbito de la seguridad, la ciberseguridad se ha convertido en un eje fundamental de nuestra transformación digital. En un entorno cada vez más tecnológico y digital, somos más vulnerables a los ciberataques, donde cualquier acción puede representar una gran amenaza para la seguridad.

Por esta razón, reforzamos la campaña global de concienciación en ciberseguridad, denominada *Firewall Mindset MAPFRE* y *#CulturaCibersegura*. En su segunda temporada, esta campaña, basada en la gamificación y el storytelling, busca fomentar la Cultura de Seguridad en MAPFRE, en el marco del Plan de Ciber Resiliencia (PCR), y forma parte del ecosistema de Protección de la Información de nuestro Digital Workplace.

A través de la formación y continuas campañas de sensibilización en materia de seguridad y medio ambiente dirigidas a nuestros colaboradores, **culminamos el año sin incidentes significativos en la organización.**

Contamos con una Política Medioambiental que ha sido revisada y aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. en septiembre de 2021. Con el objetivo de ser parte activa de la urgente transformación hacia una economía baja en carbono, hemos definido nuestra estrategia de lucha contra el cambio climático a través del Plan Corporativo de Huella Ambiental 2021-2030. Este plan, que da continuidad al anterior Plan de Eficiencia Energética y Cambio Climático 2014-2020, incorpora nuevas variables ambientales decisivas para los procesos de adaptación y mitigación.

En Paraguay, durante el año 2023, hemos realizado la auditoría de recertificación sobre el sistema de gestión medioambiental del edificio Casa Matriz, de acuerdo a la norma ISO 14001:2015, manteniendo así nuestra certificación. Hemos relanzado medidas para el ahorro de energía, como una política de vestimenta y la regulación de la temperatura del sistema de refrigeración a 24°C, así como el horario de encendido y apagado del sistema de climatización. Estas acciones permiten reducir el consumo energético del edificio, y por ende, las emisiones de gases de efecto invernadero.



Por segundo año consecutivo, nos sumamos a La Hora del Planeta, un movimiento global en defensa del medio ambiente y de las personas.

Durante 60 minutos, las luces a nivel mundial se apagan como gesto simbólico para concienciar sobre el problema climático. En MAPFRE Paraguay, acompañamos la acción apagando las luces de nuestros edificios y oficinas, apoyando y demostrando así nuestro compromiso.

PREVENCIÓN – LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO

En el ámbito de reducción del riesgo de lavado de activos (LA) y financiamiento del terrorismo (FT), en MAPFRE Paraguay nos encontramos alineados con la regulación local que afecta al sector de seguros, específicamente con la Resolución 071/2019, que establece el “Reglamento de Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo Basado en un Sistema de Gestión de Riesgos para los Sujetos Obligados Supervisados por la Superintendencia de Seguros del

Banco Central del Paraguay”. Estamos comprometidos con el cumplimiento de todas las disposiciones de esta normativa, apoyados en nuestros manuales y procedimientos internos, los cuales están alineados con la ley nacional y la resolución que impacta nuestro negocio, con el objetivo de mitigar el riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.



Con la constante incorporación de tecnologías, hemos avanzado de manera importante, incrementando así los controles y reduciendo los riesgos, optimizando la actualización y mejora del perfil transaccional, automatizando las señales de alerta, fortaleciendo el seguimiento del proceso de debida diligencia del cliente, y la inclusión de señales de alerta en manuales de procedimientos.

A través de campañas internas, fortalecemos las normativas establecidas en la Resolución 071/2019 en nuestra Red Comercial, para aumentar la prevención y minimizar al máximo cualquier riesgo.

Perspectivas del Compliance en Paraguay ante la transformación global

- Matriz de riesgos
- Perfil transaccional
- Sistema de consultas de las listas internacionales
- Capacitación a colaboradores de la compañía
- Capacitación especializada a los colaboradores del área de cumplimiento, como la participación en el Taller de elaboración de la matriz de riesgos ALA/CFT-FACTOR CLIENTE Y SOCIOS y en la Conferencia Internacional

4.21 DIMENSIÓN HUMANA

Somos una compañía que ofrece oportunidades diversas e inclusivas, donde trabajamos con los mejores profesionales para atender a nuestros clientes y hacer crecer el negocio con un equipo de talento humano comprometido.

En MAPFRE, a nivel global, la gestión de las personas tiene una especial relevancia.

Estamos presentes en los cinco continentes y contamos con empleados de 89 nacionalidades. Nuestra gestión acompaña la transformación del negocio, fortaleciendo el compromiso de los colaboradores con los valores de la empresa y contribuyendo al desarrollo de nuestras capacidades técnicas, globales y transformacionales. Algunos de los aspectos más importantes de nuestra gestión son:

- La integración de todas las generaciones que conviven en la empresa, aprovechando el conocimiento de cada una.
- El uso de nuevas tecnologías y redes sociales para fomentar el desarrollo profesional.
- La comunicación y la transparencia con los colaboradores, que permite que sean partícipes de la estrategia, de los objetivos y de la cultura de MAPFRE.
- El diseño de carreras profesionales y la formación continua que impulsan a mejorar cada día.
- La apuesta por la movilidad funcional y geográfica de los colaboradores, creando equipos globales y versátiles.

En MAPFRE, nos comprometemos firmemente con la integración laboral de las personas con discapacidad. Por eso, formamos parte de un programa global que implementa medidas concretas para promover una inclusión real, donde buscamos generar oportunidades equitativas para todos.

Mantenemos el compromiso de contar con **el 1% de personas con discapacidad en la plantilla de MAPFRE Paraguay.**

Cantidad de Colaboradores

MUJERES: **97**

HOMBRES: **88**

TOTAL: **185**

Diversidad de Género

En el periodo de julio de 2023 a junio de 2024,

el 50% de los puestos de responsabilidad están ocupados por mujeres

Cantidad de Colaboradores por Generaciones

Nivel de puestos	F	M	Total general
Generación X	11	15	26
Dirección	1	4	5
Dirección General	1		1
Experto	1		1
Jefatura		4	4
Gerente	4	4	8
Técnico	4	3	7

Generación Y	45	46	91
Administración	6	3	9
Especialista		1	1
Experto	1	2	3
Jefatura	7	5	12
Gerente	8	4	12
Técnico	23	31	54

Generación Z	41	27	68
Administración	13	9	22
Especialista	1	1	2
Experto	2		2
Jefatura		1	1
Técnico	25	16	41

Total general	97	88	185
----------------------	-----------	-----------	------------

Antigüedad media por generación

Antigüedad media por generaciones	F	M
Generación X	17,9	16,9
Generación Y	7,2	7,0
Generación Z	2,6	2,9

Puestos de Responsabilidad

Por género	F	M	Total general
Dirección	1	4	5
Dirección General	1		1
Especialista	1	2	3
Experto	4	2	6
Jefatura	7	10	17
Gerente	12	8	20

Total general	26	26	52
----------------------	-----------	-----------	-----------

Apostamos por la formación de nuestros colaboradores. Por ello, contamos con una plataforma digital donde ofrecemos contenido de formación a través de catálogos abiertos, para que cada colaborador, a nivel global, acceda al material y pueda trazar su propia ruta de aprendizaje.

El compromiso de MAPFRE con la formación de sus colaboradores está recogido en su Código de Ética y Conducta, así como en varias de sus políticas, entre ellas, la Política de Promoción, Selección y Movilidad, y la Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades. MAPFRE promueve el aprendizaje de los colaboradores a través de su Universidad Corporativa, poniendo el foco en la estrategia y objetivos del negocio.

El 100% de la nómina cuenta con Evaluación de Desempeño y una política retributiva basada en el cumplimiento de objetivos.



Horas de formación	Mujeres	Hombres	Total de horas
Administrativos	164,02	83,46	247,48
Alta Dirección	10,47		10,47
Dirección	188,09	180,43	368,52
Jefes y Mandos	358,8	404,04	762,84
Técnicos	827,38	852,77	1680,15
Total de horas	1548,76	1520,7	3069,46



4.22 TALLERES REALIZADOS

En el marco de nuestro proyecto corporativo PLAN DE UNIVERSIDADES MAPFRE, creamos y apostamos por:

- La COLABORACIÓN, IMPULSO y ACOMPAÑAMIENTO a las universidades y escuelas de negocio a nivel mundial.
- El desarrollo de los jóvenes, apoyándolos en su crecimiento y desarrollo, proporcionándoles oportunidades laborales para llevar esos conocimientos a la práctica en nuestras entidades MAPFRE, con sinergias e intercambio de conocimiento, con el fin de dar a conocer el potencial del seguro.



Taller de "Identificación de Riesgos y Controles en Procedimientos"

Dentro de nuestro PLAN DE FORMACIÓN, en el mes de junio se realizaron dos talleres sobre la introducción a la función de riesgos y control interno, el sistema COSO, el modelo de las tres líneas de defensa y el modelo de trabajo en la identificación de riesgos y controles en procedimientos, dirigido a todos los colaboradores de la compañía. Este taller estuvo a cargo de la Sra. Alison Vuyk, Responsable de Riesgos y Control Interno.



Charla virtual "La evolución del mercado asegurador en Latinoamérica"

Se llevó a cabo una charla sobre *La evolución del mercado asegurador en Latinoamérica*, dirigida a alumnos de la Universidad Comuna. Esta estuvo a cargo del Sr. Antonio Arroyo, Director Técnico.



Charla virtual "Propuesta de Valor de Seguros"

Durante el periodo 2023 se realizó una charla virtual relacionado a la "Propuesta de Valor de Seguros" dirigido a los alumnos de la Universidad Comuna a cargo de nuestro Director Comercial el Sr. Carlos Agnesina.

Capacitación anual sobre Lavado de Dinero

Los riesgos emergentes en materia de prevención de lavado de activos (LA) y financiamiento del terrorismo (FT) necesitan ser abordados desde una perspectiva holística que incluya a toda la compañía en todos sus niveles, ya que la responsabilidad para su combate efectivo compete a toda la organización. Así mismo, se llevó a cabo la capacitación sobre lavado de dinero dentro de nuestras instalaciones para todos los colaboradores.



Formación “Itinerario técnico autos y reaseguros”

Hemos implementado una serie de programas de formación sobre técnicas de itinerario en automóviles y reaseguro, dirigidos a nuestros equipos multidisciplinarios, apoyando el crecimiento profesional de nuestros colaboradores.



4.23 ACTIVIDADES DE RECURSOS HUMANOS

Festejo por el Día de la Primavera y la Juventud.

Para dar la bienvenida a la primavera y conmemorar el día de la juventud, realizamos un festejo con los colaboradores, compartiendo un after office con música en vivo.



El Día de Agradecer

Cada 15 de diciembre, en MAPFRE celebramos el Día de Agradecer, una fecha muy especial para recordar la importancia de dar las gracias dentro del entorno laboral.



Entrega de regalos de Navidad

Como todos los años, en el mes de diciembre realizamos la entrega de regalos de Navidad a todos los colaboradores, uno de los beneficios más valorados.



MAPFRE acompaña tu vuelta a clases

Este año nuevamente acompañamos la vuelta a clases entregando a los hijos de nuestros colaboradores kits escolares adaptados a los niveles de cada uno.



Jornada de Planificación Estratégica 2024

El sábado 9 de marzo de 2024 se realizó el encuentro de planificación estratégica para trazar el rumbo de nuestra empresa para el año 2024, con la presencia de todos los colaboradores del país.



Día del Trabajador

El viernes 3 de mayo festejamos el Día del Trabajador con un after office, donde compartimos un ambiente distendido, reconociendo el esfuerzo de todos en su día.



Reunión general con colaboradores

Tres veces al año realizamos una reunión general con los colaboradores, en la cual se presentan cifras del mercado asegurador e información general sobre los ratios de la compañía, con el objetivo de mantener siempre informado al equipo y lograr así una comunicación efectiva.



Reunión de líderes

De forma cuatrimestral, se realizan reuniones con los líderes de MAPFRE PARAGUAY, donde se exponen los avances, desarrollos, necesidades y desafíos que enfrentamos en el camino hacia el logro de nuestras metas.



Actividad para la familia - Función Especial de Cine

Dentro de la planificación de actividades, disfrutamos otro año más de una función de cine exclusiva para nuestros colaboradores y sus familias. Fue una oportunidad para fortalecer los lazos familiares y compartir momentos de calidad fuera de la oficina.



Entrega de regalos por los días de la Madre y del Padre

Agasajamos a nuestros colaboradores con presentes por el Día de la Madre y el Día del Padre.



Semana de la cultura MAPFRE

La temática de este año para nuestra Semana MAPFRE ha sido **"CULTURA MAPFRE"**, que abarcó el propósito, los valores, hábitos y comportamientos, la marca empleadora, la sostenibilidad y todo aquello que conforma nuestra cultura.

En base a ello, nos enfocamos en realizar actividades para el cuidado de las personas. Implementamos una variedad de actividades diseñadas para mejorar el bienestar físico y mental. Algunas de ellas fueron: pausas activas, masajes anti-estrés, desayunos saludables, chequeos médicos generales y jornadas de vacunación.





4.24 ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO

Festejo Día del Niño en el Hogar Guadalupe

Festejamos el Día del Niño en el Hogar Guadalupe, donde 40 niños disfrutaron de juegos, bailes, caritas pintadas y regalos.



Festejo Día del Niño en la Escuela Papa Francisco

En la Escuela Papa Francisco también celebramos el Día del Niño, disfrutando de una jornada muy divertida con 250 niños. Compartimos una cálida mañana con una rica merienda, juegos, caritas pintadas, un show de magia y la entrega de regalos.



Día Global de Voluntariado 08/10/2023

En octubre se celebra el Día Global del Voluntariado, y para conmemorarlo, realizamos una serie de actividades enfocadas en la educación sobre seguridad vial a través de juegos interactivos. Estas actividades buscaban incorporar conocimientos sobre seguridad vial en niños y adultos, concienciando sobre su importancia.

Las actividades incluyeron un circuito de karting, un sector de graffiti para cascos, un tablero de memoria para niños y un circuito con gafas de incapacidad.

Visitas a Hogar Cerrito y Hogar Guadalupe

En diciembre, con motivo de la Navidad, visitamos los Hogares Cerrito y Guadalupe para entregar obsequios a los niños.



Colecta y donación de ropas para el Bañado Sur

Realizamos una colecta y clasificación de ropa con nuestros colaboradores para entregar a los adultos mayores del Bañado Sur.



Visita al Hogar de Ancianos Santo Domingo 11/05/2024

El sábado 11 de mayo, los voluntarios agasajaron a las abuelitas del Hogar Santo Domingo en conmemoración del Día del Adulto Mayor. Disfrutamos de momentos inolvidables juntos, especialmente a través de la música y los cantos. Fue un día muy especial y emotivo.



Jornada de Donación de Sangre

En los meses de septiembre de 2023 y mayo de 2024, realizamos jornadas de donación de sangre en la ciudad de Asunción y Santa Rita, en las que nos acompañaron profesionales del Centro Nacional de Servicios de Sangre (C.E.N.S.S.A.). En MAPFRE, creemos firmemente que donar sangre puede marcar la diferencia en la vida de alguien que lo necesita, y promovemos esta acción como un acto de amor hacia las personas.



Juntos por Río Grande Do Sul

En el mes de junio, desde la Oficina Comercial de MAPFRE Santa Rita, realizamos una colecta de ropa para ayudar al país vecino, que fue afectado por las inundaciones.



Festejos de Cumpleaños

Cada mes organizamos un espacio de celebración para reconocer y felicitar a los colaboradores que cumplen años, fomentando un ambiente de compañerismo y unión en la empresa.



Octubre ROSA

Durante octubre, promovimos actividades brindando información y charlas sobre la prevención del cáncer de mama, con el objetivo de concienciar y apoyar el bienestar y la salud de nuestros colaboradores. También encendimos luces rosa en nuestro edificio sumándonos a la Lucha Contra el Cáncer de Mama.



4.25 DIMENSIÓN TECNOLÓGICA E INNOVACIÓN

Durante el periodo 2023-2024, reafirmamos nuestro compromiso con la innovación tecnológica para mejorar la experiencia de nuestros clientes y optimizar nuestras operaciones.



Genesys y WhatsApp (migración desde 4M)

Se completó la implementación de la solución Genesys y la migración de 4M a la solución WhatsApp. Este proyecto exitoso abre camino para implementar próximamente los chatbots corporativos.

Actualización del Sistema Core (CIMS)

Se finalizó el proceso de actualización de nuestro Sistema Core a la versión 2023.05.23, cumpliendo exitosamente con todos los hitos del proyecto, así como con los requerimientos del proyecto PECA. Además, esta actualización facilitará la evolución de los demás servicios tecnológicos utilizados por la compañía.

Proyecto Operaciones 2.0

Se cumplieron con éxito los hitos de desarrollo del Pool de Asignaciones para Peritos, Tramitadores y la Mesa de Compra de Repuestos con gestión automática. También se implementaron los estados de tramitación, lo que genera comunicaciones automáticas al cliente.

Coaseguro

Se realizaron adecuaciones de los sistemas al negocio de coaseguros, mejorando el registro de información en cada etapa de la emisión de pólizas y suplementos. Además, se ampliaron las funcionalidades y se mejoró la calidad de la información. Actualmente, se está desarrollando el módulo de remesas para automatizar el proceso de cobro y pago tanto para el líder como para los seguidores.

Proyecto BUPA Producto Salud

Se completó exitosamente la entrega del proyecto, cuyo objetivo es diversificar la cartera, ganar cuota de mercado y volumen de primas, así como incursionar en el sector salud a través de la alianza con BUPA. Se lanzaron al mercado paquetes de atención de salud tanto a nivel nacional como internacional.



5.1 **ÁREA ACCIÓN SOCIAL**



05 **FUNDACIÓN MAPFRE**

Con la visión de generar un impacto social positivo, promover el bienestar de la comunidad y cuidar el medio ambiente, nació la Fundación MAPFRE con un propósito claro: trabajar por el bien común.

150

Niños/as beneficiados

ALDA

En colaboración con la Fundación Alda impulsamos el desarrollo integral de niñas, niños y adolescentes de 2 a 14 años en tres asentamientos del municipio de Limpio, beneficiando a 150 niños/as.



200
Niños/as beneficiados

ASOLEU

Continuamos con nuestro proyecto “Área de Esparcimiento para Niños y Padres Beneficiados por Asoleu” y “Jugando, Dibujando y Sanando...” en colaboración con la Fundación Asoleu. Este esfuerzo busca brindar un espacio de alegría y creatividad a aquellos valientes niños y sus familias que enfrentan el desafío del cáncer.

Hemos logrado incluir 3 servicios más para ayudar a los niños, se habilitaron los servicios de nutrición, odontología y fonoaudiología, que en conjunto hacen que sea posible acceder a un mejor resultado del tratamiento obteniendo un impacto positivo en el proceso de sanación de los pacientes y el acompañamiento de las familias.

A través de actividades lúdicas y terapéuticas, queremos fomentar momentos de felicidad y conexión, ayudando a aliviar el peso de la enfermedad y promoviendo la sanación tanto emocional como física. Juntos, creamos un ambiente donde la risa y la esperanza florecen, recordando a todos que, incluso en los momentos más difíciles, hay luz y apoyo en la comunidad.

Durante el periodo 2023-2024 hemos beneficiado a 200 niños/as

5.2 **ÁREA PREVENCIÓN Y SEGURIDAD VIAL**

En 2023, logramos la adhesión de 178 instituciones, con la participación de 1.194 docentes en una capacitación virtual organizada por la Fundación MAPFRE.

Esta capacitación se centró en el manejo de materiales de seguridad vial del programa, los cuales fueron posteriormente replicados en las aulas. Gracias a estos esfuerzos, aproximadamente 27.621 escolares tuvieron la oportunidad de beneficiarse de “La Práctica de la Educación Vial”, desarrollando habilidades que les ayudarán a ser más conscientes y seguros en la carretera.

Desde 2011, hemos estado implementando el programa escolar “La Práctica de la Educación Vial”, dirigido a alumnos de educación básica, desde el nivel inicial hasta el primer y segundo ciclo.

Nuestro objetivo es fomentar una educación que forme conductores, peatones y ciudadanos más responsables en la vía pública, contribuyendo así a la disminución de la mortalidad y discapacidad causadas por accidentes viales.



5.3

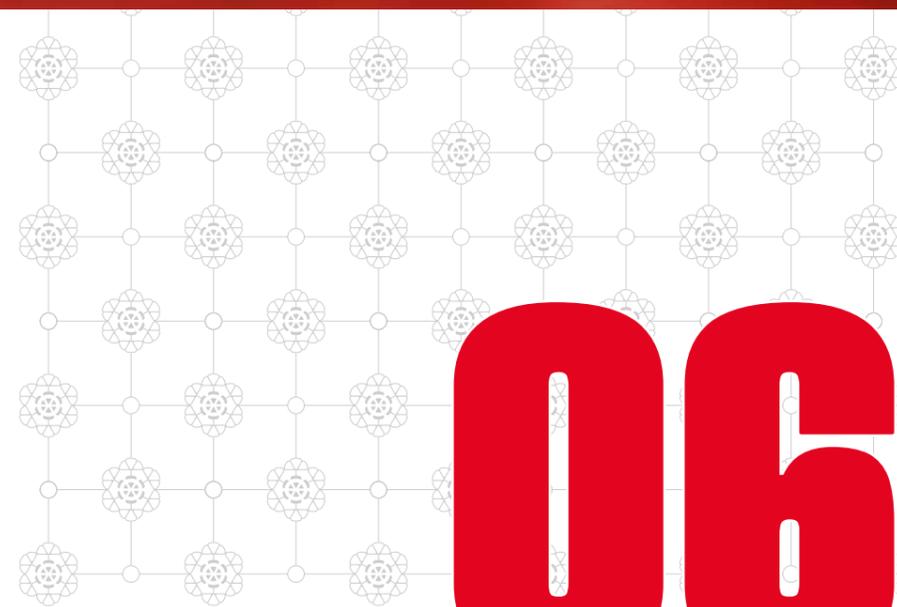
ÁREA DE SEGUROS Y PREVENCIÓN SOCIAL BUGAMAP

BugaMAP - Business game MAPFRE

Es un juego de estrategia empresarial diseñado específicamente para el mercado asegurador, dirigido a las áreas Financieras, Administrativas y Comerciales de una compañía.

El objetivo del juego es facilitar la asimilación de conceptos clave relacionados con la gestión del negocio asegurador. A través de la toma de decisiones que representan diversas áreas de gestión, los participantes simulan el impacto de estas decisiones en la cuota de mercado, los resultados financieros y la solvencia de la compañía.

Esta actividad se llevó a cabo con la participación de miembros de la Asociación de Agentes de Seguros del Paraguay, fomentando el aprendizaje práctico y la colaboración dentro del sector.



06

MAGNITUDES BÁSICAS

6.1 INFORME CONSOLIDADO

PRIMAS DEVENGADAS

Expresado en Millones de Guaraníes

Año	Primas Devengadas	Cambio %
2015	374.572	3.32%
2016	393.715	5.11%
2017	422.512	7.31%
2018	454.904	7.67%
2019	469.642	3.24%
2020	469.361	-0.06%
2021	465.263	-0.87%
2022	495.548	6.51%
2023	528.373	6.62%
2024	544.462	3.05%

GASTOS TOTALES

Expresado en Millones de Guaraníes

Año	Gastos Totales	Cambio %
2015	100.611	11.37%
2016	108.995	8.33%
2017	119.886	9.99%
2018	136.490	13.85%
2019	139.462	2.18%
2020	148.495	6.48%
2021	146.659	-1.24%
2022	158.468	8.05%
2023	182.587	15.22%
2024	185.042	1.34%

SINIESTROS OCURRIDOS

Expresado en Millones de Guaraníes

Año	Siniestros Ocurridos	Cambio %
2015	209.003	10,17%
2016	314.870	50,65%
2017	240.640	-23,57%
2018	240.640	0,00%
2019	220.086	-8,54%
2020	257.897	17,18%
2021	246.818	-4,30%
2022	259.923	114,70%
2023	281.188	-46,94%
2024	259.892	-7,57%

UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTOS

Expresado en Millones de Guaraníes

Año	Utilidad Neta Antes de Impuestos	Cambio %
2015	47.876	-9,74%
2016	36.074	-24,65%
2017	35.824	-0,69%
2018	46.576	30,01%
2019	62.119	33,37%
2020	84.895	36,67%
2021	55.485	-34,64%
2022	-70.013	-226,18%
2023	31.098	-144,42%
2024	69.957	124,96%

MEMORIA BALANCE

Al 30 de junio de 2024

Valores expresados en guaraníes

ACTIVO

ACTIVO CORRIENTE	06/30/2024	06/30/2023
Disponibilidad (Nota 3)	42.423.992.541	41.312.105.393
Inversiones (Nota 8)	122.652.370.909	171.630.521.763
Créditos Técnicos Vigentes (Nota 4)	228.349.859.785	187.130.362.504
Créditos Administrativos (Nota 6)	11.885.778.793	15.873.976.739
Gastos Pagados por Adelantado	3.367.410.864	2.983.868.446
Bienes y Derechos Recibidos en Pago (Nota 7)	3.441.405	2.141.397
Activos Diferidos (Nota 10)	116.102.728.350	102.432.209.202
ACTIVO NO CORRIENTE	06/30/2024	06/30/2023
Créditos Técnicos Vencidos (Nota 5)	8.064.714.566	1.978.445.206
Inversiones (Nota 8)	254.513.115.319	161.818.733.162
Bienes de Uso (Nota 9)	43.595.748.052	44.331.717.951
Activos Diferidos (Nota 10)	16.219.896.392	16.340.294.078

TOTAL ACTIVO	847.179.056.976	745.834.375.841
---------------------	------------------------	------------------------

PASIVO Y PATRIMONIO NETO

PASIVO CORRIENTE	06/30/2024	06/30/2023
Deudas con Asegurados (Nota 11)	3.760.704.043	5.383.303.285
Deudas con Coaseguros	1.498.075.437	2.576.314.825
Deudas con Reaseguros (Nota 12)	71.782.533.889	44.467.180.524
Deudas con Intermediarios (Nota 13)	25.310.171.225	25.119.760.743
Obligaciones Administrativas (Nota 14)	26.129.651.698	23.469.031.200
Provisiones Técnicas de Seguros (Nota 15)	262.923.830.509	247.199.202.178
Provisiones Técnicas de Siniestros (Nota 16)	63.385.430.666	62.580.836.511
Utilidades Diferidas (Nota 17)	11.938.366.632	11.818.789.435

PASIVO NO CORRIENTE	06/30/2024	06/30/2023
Provisiones Técnicas de Seguros (Nota 15)	6.856.349.797	2.270.469.791
Utilidades Diferidas (Nota 17)	5.238.240.857	4.914.456.239

PASIVO TOTAL	478.823.354.753	429.799.344.731
---------------------	------------------------	------------------------

PATRIMONIO NETO (NOTA 18)	06/30/2024	06/30/2023
Capital Social	124.392.913.000	124.392.913.000
Reservas	180.287.010.402	163.545.304.653
Resultados Acumulados	0	-708.955.814
Resultado del Ejercicio	63.675.778.821	28.805.769.271

TOTAL PATRIMONIO NETO	368.355.702.223	316.035.031.110
------------------------------	------------------------	------------------------

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	847.179.056.976	745.834.375.841
---------------------------------------	------------------------	------------------------

RESULTADO DE GESTIÓN MAPFRE PARAGUAY

Expresados en millones de guaraníes

PRIMAS NETAS DEVENGADAS S1	Junio 2015	Ratios %	Junio 2016	Ratios %	Junio 2017	Ratios %	Junio 2018	Ratios %	Junio 2019
Primas Devengadas	370.736		385.358		391.456		443.341		463.319
Variación Reservas R.C.	-78		-215		-6.084		1.847		-613
Variación Provisión P.Pndts.	-632		329		-544		-4.916		-8.136
Prima Neta Devengada	370.026	99.81	385.472	100.03	384.828	98.31	440.272	99.31	454.570
GASTOS GESTION INTERNA									
Gastos de Explotación	43.185	11.65	48.672	12.63	53.162	13.58	60.643	13.68	59.391
Otros Ingresos(recuperación de Gastos)	-3.036	0.82	-2.749	0.71	-2.560	0.65	-3.252	0.73	-3.192
Total Gastos Internos	40.149	10.83	45.923	11.92	50.602	12.93	57.391	12.95	56.199
COMISIONES									
Comisiones y Otros Gtos de Adquisición	41.762	11.26	61.631	15.99	64.876	16.57	73.979	16.69	76.197
Total Gastos Externos	41.762	11.26	61.631	15.99	64.876	16.57	73.979	16.69	76.197
Gastos Totales	81.911	22.09	107.554	27.91	115.478	29.50	131.370	29.63	132.396
SINIESTROS									
Siniestros Pagados	224.091	60.56	224.068	58.13	221.601	57.58	312.427	70.96	216.214
Variación Reserva de Siniestros	3.306	0.89	90.802	23.56	19.039	4.95	-116.992	-26.57	3.840
Siniestros Incurridos	227.397	61.45	314.870	81.68	240.640	62.53	195.435	44.39	220.054
REASEGURO CEDIDO PRIMAS									
Primas Cedidas neta devengadas	90.866	24.51	101.283	26.28	102.894	26.28	122.750	27.69	139.227
Siniestros Incurridos Reaseg.	-32.360	35.61	-129.544	127.90	-63.402	61.62	-8.993	7.33	-38.971
Comisiones y Participaciones	-13.902	15.30	-16.685	16.47	-23.482	22.82	-21.708	17.68	-33.649
Resultado reaseguro Cedido	44.604	12.03	-44.946	-11.66	16.010	4.09	92.049	20.76	66.607
Resultado Explotac. Retenido	16.114	4.35	7.994	2.07	12.700	3.24	21.418	4.83	35.513
INGRESOS FINANCIEROS									
Resultado antes de Impuestos	31.871	8.60	28.081	7.29	24.294	6.21	26.507	5.98	29.119
Impuestos de Sociedades	47.985	12.94	36.075	9.36	36.994	9.45	47.925	10.81	64.632
Resultado despues de Impuestos	4.551	1.23	3.454	0.90	4.831	1.23	7.541	1.70	9.064
Resultado despues de Impuestos	43.434	11.72	32.621	8.47	32.163	8.22	40.384	9.11	55.568

Ratios %	Junio 2020	Ratios %	Junio 2021	Ratios %	Junio 2022	Ratios %	Junio 2023	Ratios %	Junio 2024	Ratios %
	485.248		465.263		495.548		528.373		544.463	
	347		1.525		290		-252		4.069	
	-5.941		-15.301		-8.945		-10.600		-7.886	
98.11	479.654	98.85	451.487	97.04	486.893	98.25	517.521	97.95	540.646	99.30
12.82	64.078	13.21	63.711	13.69	69.641	14.05	77.146	14.60	81.080	14.89
0.69	-4.027	0.83	-5.026	1.08	-4.864	0.98	-7.254	1.37	-6.297	1.16
12.13	60.051	12.38	58.685	12.61	64.777	13.07	69.892	13.23	74.783	13.74
16.45	77.625	16.00	77.426	16.64	85.023	17.16	91.366	17.29	93.598	17.19
16.45	77.625	16.00	77.426	16.64	85.023	17.16	91.366	17.29	93.598	17.19
28.58	137.676	28.37	136.111	29.25	149.800	30.23	161.258	30.52	168.381	30.93
47.56	197.292	41.13	273.638	60.61	273.638	56.20	353.172	68.24	252.017	46.61
0.84	60.605	12.64	-26.819	-5.94	-26.819	-5.51	-71.984	-13.91	7.875	1.46
48.41	257.897	53.77	246.819	54.67	246.819	50.69	281.188	54.33	259.892	48.07
30.05	142.546	29.38	145.543	31.28	161.493	32.59	168.895	31.97	177.083	32.52
27.99	-84.720	59.43	-69.519	47.77	-226.704	140.38	-71.775	42.50	-70.173	39.63
24.17	-28.685	20.12	-33.149	22.78	-28.214	17.47	-25.910	15.34	-26.595	15.02
14.38	29.141	6.01	42.875	9.22	93.425	18.85	-71.210	-13.48	-80.315	-14.75
7.66	54.940	11.32	25.682	5.52	-99.405	-20.06	3.864	0.73	32.058	5.89
6.28	29.958	6.17	29.803	6.41	29.959	6.05	30.653	5.80	37.899	6.96
13.95	84.895	17.50	55.485	11.93	-69.446	-14.01	34.517	6.53	69.957	12.85
1.96	8.866	1.83	6.491	1.40	567	0.11	5.711	1.08	6.281	1.15
11.99	76.029	15.67	48.994	10.53	-70.013	-14.13	28.806	5.45	63.676	11.70

EVOLUCIÓN DE FONDOS PROPIOS Y DISPONIBILIDADES

Expresados en guaraníes

	Año 2015 Local	Año 2016 Local	Año 2017 Local	Año 2018 Local	Año 2019 Local
Fondos Propios					
Capital	46.218	46.218	46.218	46.218	46.218
Reserva	79.724	97.070	107.264	121.279	122.765
Perdidas y Ganancias	135.592	124.778	124.321	132.541	147.726
Total Fondos Propios	261.534	268.066	277.803	300.038	316.709
Inversiones					
Caja	767	552	2.357	1.006	857
Depósitos en Bancos	85.396	70.596	51.379	82.179	51.777
Inversiones Financieras	225.736	230.383	230.204	262.083	289.552
Inmuebles	19.763	32.503	35.525	36.606	42.642
Total Inversiones	331.662	334.034	319.465	381.874	384.828
TOTAL FONDOS PROPIOS	261.534	268.066	277.803	300.038	316.709
TOTAL INVERSIONES	331.662	334.034	319.465	381.874	384.828

Expresados en millones de guaraníes

	311.899	301.531	283.940	345.268	342.186
	6,51%	-3,32%	-5,83%	21,60%	-0,89%
	261.534	268.066	277.803	300.038	316.709
	8,47%	2,50%	3,63%	8,00%	5,56%

	Año 2020 Local	Año 2021 Local	Año 2022 Local	Año 2023 Local	Año 2024 Local
Fondos Propios					
Capital	46.218	46.218	46.218	124.393	124.393
Reserva	142.750	163.545	163.545	163.545	180.287
Perdidas y Ganancias	168.187	149.304	69.304	28.097	63.676
Total Fondos Propios	357.155	359.067	279.067	316.035	368.356
Inversiones					
Caja	436	686	333	683	716
Depósitos en Bancos	45.040	12.083	85.484	40.629	41.707
Inversiones Financieras	309.463	344.026	287.813	331.039	376.160
Inmuebles	42.018	38.925	35.708	2.410	1.005
Total Inversiones	396.957	395.720	409.338	374.761	419.588
TOTAL FONDOS PROPIOS	357.155	359.067	279.067	316.035	368.356
TOTAL INVERSIONES	396.957	395.720	409.338	374.761	419.588

Expresados en millones de guaraníes

	354.939	356.795	373.630	372.351	418.583
	3,73%	0,52%	4,72%	-0,34%	12,42%
	357.155	359.067	279.067	316.035	368.356
	12,77%	0,54%	-22,28%	13,25%	16,56%

COBERTURA DE RESERVAS TÉCNICAS

Expresados en millones de guaraníes

	Año 2016 Local	Año 2017 Local	Años 2018 Local	Año 2019 Local
Provisiones Técnicas a cubrir				
Rva. Riesgo en Curso	120.384	136.876	145.782	153.048
Rva. Siniestros Pend.	42.741	43.186	45.082	47.363
Premio Cobrandos por Anticipado		882	1.942	5.256
Total Provisiones	163.125	180.944	192.806	205.667
Bienes Aptos				
Depósitos en Bancos	0	0	0	0
Bonos	72.872	83.616	95.757	89.633
Inversiones Bancarias	135.989	91.398	79.695	87.346
Deudores por Premio	49.862	63.331	57.842	41.134
Inversiones Financieras	10.330	0	0	2.938
Inmuebles	32.503	28.920	29.677	29.850
Total Bienes	301.556	267.265	262.971	250.901
Superavit	138.431	86.321	70.165	45.234
Ratio de Cobertura %	185%	148%	136%	122%

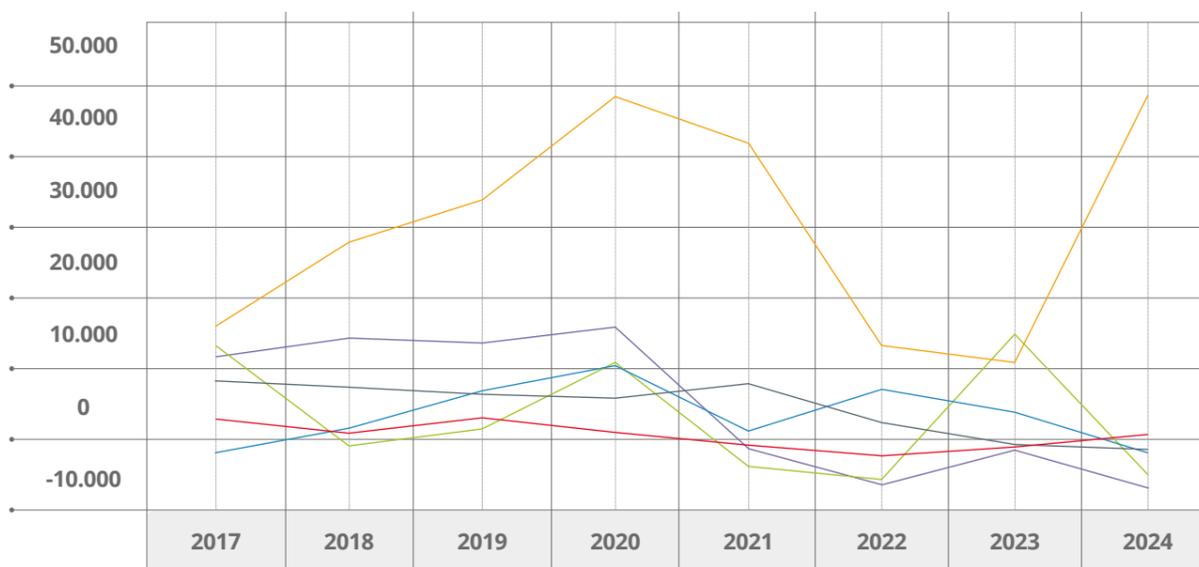
	Año 2020 Local	Año 2021 Local	Año 2022 Local	Año 2023 Local	Año 2024 Local
	146.250	153.767	171.144	170.646	173.423
	44.443	50.491	66.128	62.580	63.386
	3.368	2.530	1.105	1.528	1.189
	194.061	206.788	238.377	234.754	237.998
	0	0	0	0	0
	66.562	92.663	75.744	68.131	66.041
	108.517	109.902	92.312	88.300	117.104
	38.812	41.357	47.675	46.950	47.599
	10.043	23.237	35.412	41.501	57.802
	29.412	28.933	26.682	26.150	24.635
	253.346	296.092	277.825	271.032	313.181
	59.285	89.304	39.448	36.278	75.183
	131%	143%	117%	115%	132%

(*) Basado en el nuevo calculo según establece la resolución N° 121/08 emitida por la Superintendencia de Seguros.

RESULTADO TÉCNICO POR RAMO

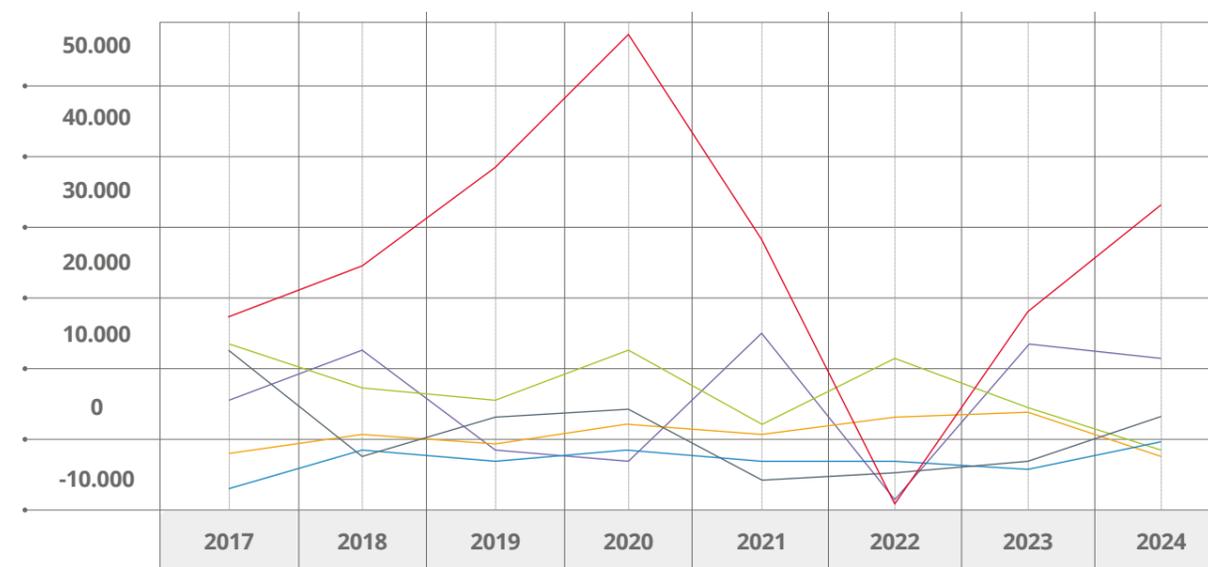
Expresados en millones de guaraníes

Año	Incendio	Transporte	Automóviles	AP	Robo	Cristales
2017	1.576	1.958	16.964	-503	791	87
2018	4.973	-202	20.813	183	745	19
2019	4.508	691	34.636	727	638	27
2020	5.391	1.263	49.076	1.122	598	17
2021	-2.877	-4.789	41.509	159	701	-41
2022	-6.994	-6.204	4.655	775	253	-199
2023	-2.424	15.212	1.601	413	-611	-156
2024	-7.090	-5.070	49.180	-1.030	-1.586	21



● Incendio ● Transporte ● Automóviles ● AP ● Robo ● Cristales

Agrícola	RC	Aero	Otras Selecciones	Vida	Total
641	1.857	-1.319	-8.726	3.056	16.382
1.763	782	39	-1.520	-2.928	24.667
-322	505	-39	-3.489	472	38.354
-1.687	1.555	68	-511	344	57.236
4.017	220	58	-3.151	-7.371	28.435
-81.601	1.257	71	-3.478	-5.492	-96.957
1.934	508	203	-3.827	-4.270	8.583
1.186	-1.942	-2.323	1.793	820	33.959



● Agrícola ● RC ● Aero ● Otras Selecciones ● Vida ● Total

ESTADO DE RESULTADOS

PRIMAS EMITIDAS	524.459.247.515	524.459.247.515	517.427.174.566	477.425.453.805
	6/30/2024	6/30/2023	6/30/2022	6/30/2021
Ingresos Técnicos de Producción				
Primas Netas	544.462.670.750	528.373.684.076	495.548.338.720	465.263.264.279
Desafectación de Provisiones Técnicas de Seguros	6.894.153.042	512.492.717	996.158.380	2.097.098.567
Egresos Técnicos de Producción				
Primas Reaseguros Cedidos	(170.886.185.055)	(161.985.010.408)	(156.639.601.142)	(141.097.654.056)
Constitución de Provisiones Técnicas de Seguros	(3.893.951.820)	(764.389.478)	(1.045.048.574)	(949.613.843)
PRIMAS NETAS GANADAS	376.576.686.917	366.136.776.907	338.859.847.384	325.313.094.947
Siniestros				
Siniestros	(246.382.197.098)	(347.726.105.377)	(443.474.853.098)	(269.086.758.410)
Gastos Liquidación de Siniestros, Salvataje y Recupero	(8.932.483.515)	(8.996.364.874)	(8.516.657.377)	(6.293.086.689)
Participación Recupero Reaseguros Cedidos	-	-	-	-
Constitución de Provisiones Técnicas de Siniestros	(6.656.861.515)	(69.328.957.204)	(36.076.661.392)	(13.586.668.373)
Recupero de Siniestros				
Recupero de Siniestros	3.297.250.986	3.538.432.672	1.524.057.795	1.807.436.017
Siniestros Recuperados Reaseguros Cedidos	64.816.125.477	140.438.676.690	163.098.422.147	101.204.881.664
Desafectación de Provisiones Técnicas de Siniestros	4.009.861.144	73.081.733.697	20.250.608.768	7.538.935.061
SINIESTROS NETOS OCURRIDOS	(189.848.304.521)	(208.992.584.396)	(303.195.083.157)	(178.415.260.730)
UTILIDAD TÉCNICA BRUTA	186.728.382.396	157.144.192.511	35.664.764.227	146.897.834.217
Otros Ingresos Técnicos				
Reintegro de Gastos de Producción	10.347.561.703	10.607.915.996	10.352.569.642	12.057.080.659
Otros Ingresos por Reaseguros Cedidos	26.595.385.299	25.909.520.961	28.213.962.191	33.148.552.210
Desafectación de Provisiones	6.393.158.561	2.244.748.791	1.875.678.214	1.332.378.872
Gastos de Producción	(79.184.504.305)	(77.317.408.566)	(71.581.092.694)	(66.795.090.903)
Gastos de Cesión de Reaseguros	(4.960.414.290)	(6.823.078.994)	(4.431.096.652)	(3.993.008.295)
Gastos Técnicos de Explotación	(111.245.540.463)	(109.054.686.947)	(92.808.790.219)	(87.928.406.152)
Constitución de Provisiones	(715.344.862)	(1.409.588.279)	(4.243.834.694)	(6.284.057.829)
UTILIDAD / PÉRDIDA TÉCNICA NETA	33.958.684.039	1.301.615.473	(96.957.839.985)	28.435.282.779
Ingresos de Inversión	32.442.433.926	24.903.584.793	22.986.478.755	23.944.070.742
Gastos de Inversión	(2.427.632.772)	(2.351.655.081)	(860.549.221)	(1.931.727.799)
UTILIDAD / PÉRDIDA NETA SOBRE INVERSIONES	30.014.801.154	22.551.929.712	22.125.929.534	22.012.342.943
RESULTADOS EXTRAORDINARIOS (NETOS)	5.983.602.206	7.244.808.187	4.818.948.704	5.037.649.459
UTILIDAD / PÉRDIDA NETA ANTES DE IMPUESTOS	69.957.087.399	31.098.353.372	(70.012.961.747)	55.485.275.181
IMPUESTO A LA RENTA	(6.281.308.578)	(2.292.584.101)	-	(6.491.190.398)
UTILIDAD / PÉRDIDA NETA DEL EJERCICIO	63.675.778.821	28.805.769.271	(70.012.961.747)	48.994.084.783
Gastos Totales	(185.042.897.355)	(182.587.258.511)	(158.468.409.923)	(146.659.424.691)
Gastos de Gestión	35.28%	34.81%	30.63%	30.72%
Disminución/aumento del gasto en comparación al año anterior	0.47%	4.19%	-0.09%	-0.92%
% De Primas	0.00%	1.36%	8.38%	1.72%
% De Gastos	1.34%	15.22%	8.05%	-1.24%
% De Ratio de Eficiencia	99.10%	116.19%	444.33%	99.84%
Utilidad Técnica Bruta	186.728.382.396	157.144.192.511	35.664.764.227	146.897.834.217
Resultado Operativo Neto s/ Primas Devengadas	6.24%	0.25%	-19.57%	6.11%

	469.361.945.310	469.642.163.845	454.904.358.146	422.512.586.188	393.715.393.938	374.572.472.153
	6/30/2020	6/30/2019	6/30/2018	6/30/2017	6/30/2016	6/30/2015
	485.248.724.560	463.318.510.949	443.341.054.611	396.461.915.351	391.996.473.279	375.542.527.097
	852.879.524	426.360.230	2.129.069.331	0	0	0
	(138.526.170.152)	(134.763.083.783)	(118.690.081.479)	(99.241.566.009)	(101.233.217.641)	(90.796.953.837)
	(529.663.563)	(1.183.047.989)	(281.786.001)	(6.083.800.591)	(215.231.788)	(78.543.495)
	347.045.770.369	327.798.739.407	326.498.256.462	291.136.548.751	290.548.023.850	284.667.029.765
	(196.597.866.406)	(216.244.333.351)	(335.639.265.759)	(237.047.620.775)	(240.958.221.434)	(219.912.729.319)
	(2.055.083.644)	(2.037.037.840)	(1.441.521.181)	(1.047.750.841)	(921.298.319)	(545.599.316)
	(157.518.133)	(30.715.181)				
	(8.092.250.514)	(8.129.343.110)	(9.698.607.087)	(4.530.175.850)	(4.253.370.606)	(20.333.850.392)
	1.375.802.641	2.410.873.846	24.690.519.585	16.530.079.115	17.849.062.449	14.794.689.479
	21.574.781.019	37.346.016.356	127.855.384.744	43.976.665.956	36.319.843.122	34.969.864.774
	11.012.288.593	5.847.865.935	7.803.449.120	4.084.706.163	7.896.184.236	14.431.291.887
	(172.939.846.444)	(180.836.673.345)	(186.430.040.578)	(178.034.096.232)	(184.067.800.552)	(176.596.332.887)
	174.105.923.925	146.962.066.062	140.068.215.884	113.102.452.519	106.480.223.298	108.070.696.878
	11.942.268.016	11.605.593.812	10.412.663.829	9.125.216.787	9.272.281.433	9.283.403.278
	28.684.348.825	33.649.618.507	21.707.275.129	23.481.724.072	16.685.137.297	13.901.643.290
	4.302.773.059	1.543.283.793	2.427.392.809	2.414.218.714	1.397.272.851	888.383.786
	(69.513.197.035)	(67.961.899.352)	(66.600.493.248)	(57.555.824.926)	(54.669.848.376)	(53.725.643.019)
	(3.925.024.166)	(4.226.972.718)	(3.961.104.522)	(3.603.432.572)		
	(86.999.812.579)	(78.879.643.972)	(76.341.834.202)	(67.851.764.911)	(63.596.837.810)	(56.168.740.227)
	(1.361.115.817)	(4.338.114.529)	(3.044.467.121)	(2.730.920.523)	(2.575.581.740)	(1.534.379.595)
	57.236.164.228	38.353.931.603	24.667.648.558	16.381.669.160	12.992.646.953	20.715.364.391
	38.693.044.383	22.596.459.600	30.073.651.358	25.595.126.508	33.934.563.661	38.926.745.477
	(15.057.835.579)	(1.975.678.485)	(11.500.385.489)	(8.713.078.360)	(13.556.126.373)	(14.781.858.821)
	23.635.208.804	20.620.781.115	18.573.265.869	16.882.048.148	20.378.437.288	24.144.886.656
	4.024.356.645	3.145.122.602	3.335.716.394	2.559.525.924	2.703.465.171	3.015.974.287
	84.895.729.677	62.119.835.320	46.576.630.821	35.823.243.232	36.074.549.412	47.876.225.334
	(8.866.025.806)	(6.551.428.726)	(6.192.373.543)	(3.660.277.370)	(3.453.689.408)	(4.441.939.797)
	76.029.703.871	55.568.406.594	40.384.257.278	32.162.965.862	32.620.860.004	43.434.285.537
	(148.495.765.764)	(139.462.922.230)	(136.490.768.143)	(119.885.805.622)	(108.994.404.753)	(100.610.979.968)
	31.64%	29.70%	30.00%	28.37%	27.68%	26.86%
	1.94%	-0.31%	1.63%	0.69%	0.82%	1.94%
	-0.06%	3.24%	7.67%	7.31%	5.11%	3.32%
	6.48%	2.18%	13.85%	9.99%	8.33%	11.37%
	85.29%	94.90%	97.45%	106.00%	102.36%	93.10%
	174.105.923.925	146.962.066.062	140.068.215.884	113.102.452.519	106.480.223.298	108.070.696.878
	11.80%	8.28%	5.56%	4.13%	3.31%	5.52%

6.2 INFORME AUDITORÍA



Dictamen de los Auditores Independientes

Señores Presidente y Directores de
Mapfre Paraguay Compañía de Seguros S.A.

Presente

Dictamen sobre los estados financieros

Hemos auditado los estados financieros que se acompañan de Mapfre Paraguay Compañía de Seguros S.A., en adelante "la entidad", que comprenden el balance general al 30 de junio de 2024, los correspondientes estados de resultados, de evolución del patrimonio neto y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, así como un resumen de políticas contables importantes y otras notas aclaratorias.

Responsabilidad de la administración por los estados financieros

La administración de la entidad es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con las normas, reglamentaciones e instrucciones contables establecidas por la Superintendencia de Seguros del Banco Central del Paraguay y con normas de información financiera emitidas por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay. Esta responsabilidad incluye: diseñar, implementar y mantener el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros que estén libres de representaciones erróneas de importancia relativa, ya sea debidas a fraude o error; seleccionando y aplicando políticas contables apropiadas, y haciendo estimaciones contables que sean razonables en las circunstancias.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Condujimos nuestra auditoría de acuerdo con lo requerido por la Superintendencia de Seguros del Banco Central del Paraguay a través de su Resolución SS.SG. N° 242/2004 y con normas de auditoría vigentes en Paraguay emitidas por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay. Dichas normas requieren que cumplamos con requisitos éticos así como que planeemos y desempeñemos la auditoría para obtener seguridad razonable sobre si los estados financieros están libres de representación errónea de importancia relativa.

Una auditoría implica desempeñar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros, ya sea debida a fraude o error. Al hacer esas evaluaciones del riesgo, el auditor considera el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros por la entidad, para diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las

bca@bca.com.py

www.bca.com.py

Av. Brasilia 707
Asunción - Paraguay



circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables usadas y lo razonable de las estimaciones contables hechas por la administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, los referidos estados financieros presentan razonablemente, respecto de todo lo importante, la situación patrimonial y financiera de Mapfre Paraguay Compañía de Seguros S.A. al 30 de junio de 2024, los resultados de sus operaciones, estado de evolución de patrimonio neto y su flujo de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con las disposiciones reglamentarias contables emitidas por la Superintendencia de Seguros del Banco Central del Paraguay y con las normas de información financiera emitidas por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay.

Asunción, 23 de septiembre de 2024

BCA - Benitez Codas & Asociados
Registro de Auditores Externos "SIS" N° 208/2023

Javier Benitez Duarte
Socio
Mat. Consejo CPP 528 A
Mat. Colegio CPy 652

bca@bca.com.py

www.bca.com.py

Av. Brasilia 707
Asunción - Paraguay

6.3 INFORME DEL SÍNDICO

Antonio Federico Britez Balzarini
Licenciado en Contabilidad y Administración
Master of Business Administration

Asunción, 23 de setiembre de 2024. -

Señores:
Accionistas de
Mapfre Paraguay Compañía de Seguros S.A.
Presente

En mi carácter de **Síndico** de la firma "Mapfre Paraguay Compañía de Seguros S.A.", he examinado los documentos detallados en el **párrafo I** siguiente. Los documentos citados son responsabilidad del Directorio de la Sociedad. Mi responsabilidad es informar sobre dichos documentos basado en el trabajo que se menciona en el **párrafo II**.

I. DOCUMENTOS EXAMINADOS

- a) Estado de Situación patrimonial al 30 de junio de 2024.
- b) Estado de Resultados al 30 de junio de 2024.
- c) Estado de variaciones del Patrimonio Neto al 30 de junio de 2024.
- d) Estado de Flujo de Efectivo al 30 de junio de 2024.
- e) Notas a los Estados Contables al 30 de junio de 2024.

II. ALCANCE DEL EXAMEN

Mi examen fue realizado de acuerdo con las normas legales vigentes sobre la responsabilidad y el trabajo del Síndico. Dichas normas requieren que:

- o Examine los libros y documentación siempre que lo juzgue conveniente.
- o Verificar en igual forma las disponibilidades y Títulos- Valores, así como las obligaciones y la forma en que son cumplidas.
- o Controle la constitución y subsistencia de la Garantías de los directores y solicitar medidas necesarias para corregir cualquier irregularidad.
- o Presente a la Asamblea Ordinaria un informe escrito y fundado sobre la situación económica y financiera de la sociedad, dictaminando sobre la Memoria, Inventario, Balance y Cuentas de Pérdidas y Ganancias.

Antonio Federico Britez Balzarini
Licenciado en Contabilidad y Administración
Master of Business Administration

Así mismo mi trabajo de Síndico también requiere que:

- o Examine los estados contables e incluya la verificación de la congruencia de los documentos examinados con la información sobre las decisiones societarias expuestas en actas, y la adecuación de dichas decisiones a la ley y a los estatutos, en lo relativo a sus aspectos formales y documentales.
- o Obtenga un grado razonable acerca de la inexistencia de manifestaciones no veraces o errores significativos en los estados contables.

Dado que NO es responsabilidad del síndico efectuar un control de gestión, el examen no se extendió a los criterios y decisiones empresariales de las diversas áreas de la Sociedad, cuestiones que son de **responsabilidad exclusiva del Directorio**. Considero que mi trabajo me brinda una base razonable para fundamentar mi informe.

Asimismo, en relación con la memoria del Directorio correspondiente al ejercicio terminado el 30 de junio de 2024, he verificado que contiene la información requerida y en lo que es materia de mi competencia, que sus datos numéricos concuerdan con los registros contables de la Sociedad y otra documentación pertinente.

III. DICTAMEN

a) Basado en el examen realizado, en mi opinión, los estados contables adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación patrimonial de Mapfre Paraguay Compañía de Seguros Sociedad Anónima al 30 de junio de 2024 y los resultados de sus operaciones, el Estado de variación del patrimonio neto en el ejercicio terminado en esa fecha, de acuerdo con las normas contables profesionales.

b) En relación con la memoria del Directorio, no tengo observaciones que formular en materia de mi competencia, siendo las afirmaciones sobre hechos futuros responsabilidad exclusiva el Directorio.

c) Los Estados Contables adjuntos con todas sus notas surgen de registros contables llevados en sus aspectos formales, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

ANTONIO
FEDÉRICO BRITZ
BALZARINI

Firmado digitalmente por
ANTONIO FEDÉRICO BRITZ
BALZARINI
Fecha: 2024.09.26 09:27:48
(+03:00)

Lic. Antonio F. Britez Balzarini
Síndico Titular



 **MAPFRE**

Cuidamos lo que te importa



Top of **Mind**
Paraguay 2024

B2B
Business to Business Paraguay
2024

www.mapfre.com.py