MAPFRE
Cuidamos lo que te importa
MEMORIA 2023

MAPFRE

Cuidamos lo que te importa

ÍNDICE

1 MENSAJE DEL PRESIDENTE

Mensaje del presidente 6

2 GRUPO MAPFRE

2.1 Sobre Nosotros 8
2.2 Estructura funcional y accionaria 10

3 MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA

3.1 Plan Estratégico 13
3.2 Misión, Visión y Valores 15
3.3 Sostenibilidad 16

4 MAPFRE PARAGUAY

4.1 Informe de Gestión 20
4.2 Gobierno Corporativo 22
4.3 Estructura Territorial 23
4.4 Expansión Territorial 24
4.5 Organigrama 25
4.6 Comité Ejecutivo 26
4.7 Cuota de Mercado 27
4.8 Unidad de Seguros 28
4.9 Nuestros Productos 29
4.10 Nuestros Clientes 35
4.11 Modelo de Calidad e Indicadores de Satisfacción 37
4.12 Innovación en Productos y Servicios 38
4.13 Marketing Digital 39
4.14 Generando Negocios a Proveedores 41
4.15 Dimensión Financiera 43
4.16 Seguridad y Medioambiente 46
4.17 Dimensión Humana 48
4.18 Talleres Realizados 50
4.19 Actividades de Recursos Humanos 51
4.20 Actividades de Voluntariado 56
4.21 Dimensión Tecnológica e Innovación 59

5 FUNDACIÓN MAPFRE

5.1 Área Acción Social 61
5.2 Área Prevención y Seguridad Vial 62
5.3 Área de Seguros y Prevención Social BUGAMAP 63

6 MAGNITUDES BÁSICAS

6.1 Informe Consolidado 65
6.2 Informe de Auditoría 73
6.3 Informe del Síndico 74

01 MENSAJE DEL PRESIDENTE

SEÑORES ACCIONISTAS:

Les presento el informe sobre la gestión y los resultados correspondientes a las actividades desarrolladas por MAPFRE PARAGUAY Compañía de Seguros S.A., durante el 34º ejercicio fiscal, que abarcó desde el 01 de Julio 2022 al 30 de junio 2023.

Este año, notamos una recuperación en la economía del Paraguay, gracias al apoyo de todos hemos podido superar el último año que fue un desafío para MAPFRE Paraguay, lo que nos permitió seguir respondiendo de manera efectiva a las necesidades de nuestros clientes y del mercado.

Durante este año de gestión, hemos sido reconocidos por varias instituciones nacionales e internacionales. La agencia Fix Scr nos ha otorgado una vez más la calificación 'AAA Py', que representa el más alto nivel que se puede otorgar a una compañía de seguros en el mercado local.

También queremos reconocer el arduo trabajo de nuestros colaboradores y expresar nuestro agradecimiento por el apoyo incondicional de nuestros intermediarios, clientes y relacionados, que son elementos clave para nuestra compañía.

A nuestros valiosos accionistas, queremos transmitirles nuestra gratitud por la confianza que han depositado en nosotros.

Felicidades a todo nuestro equipo humano por su excelente desempeño en la consecución de nuestros objetivos.

Comenzamos un nuevo ejercicio con el desafío de establecer nuevas metas para un futuro próspero. Estamos comprometidos a forjar este camino con el esfuerzo y dedicación de nuestro equipo.

Miguel Figueredo - Presidente

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.

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.

INGRESOS
29.510 M€

EMPLEADOS
31.000

COLABORADORES
250.000

CLIENTES
Más de 31 Millones

OFICINAS
5.000

Edificio Corporativo
Grupo MAPFRE PARAGUAY

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

un completo programa de aseguramiento a personas, adaptado 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).

CONTRIBUIMOS

activamente a los Objetivos de Desarrollo de la Agenda 2030 de 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 una 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, y 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.

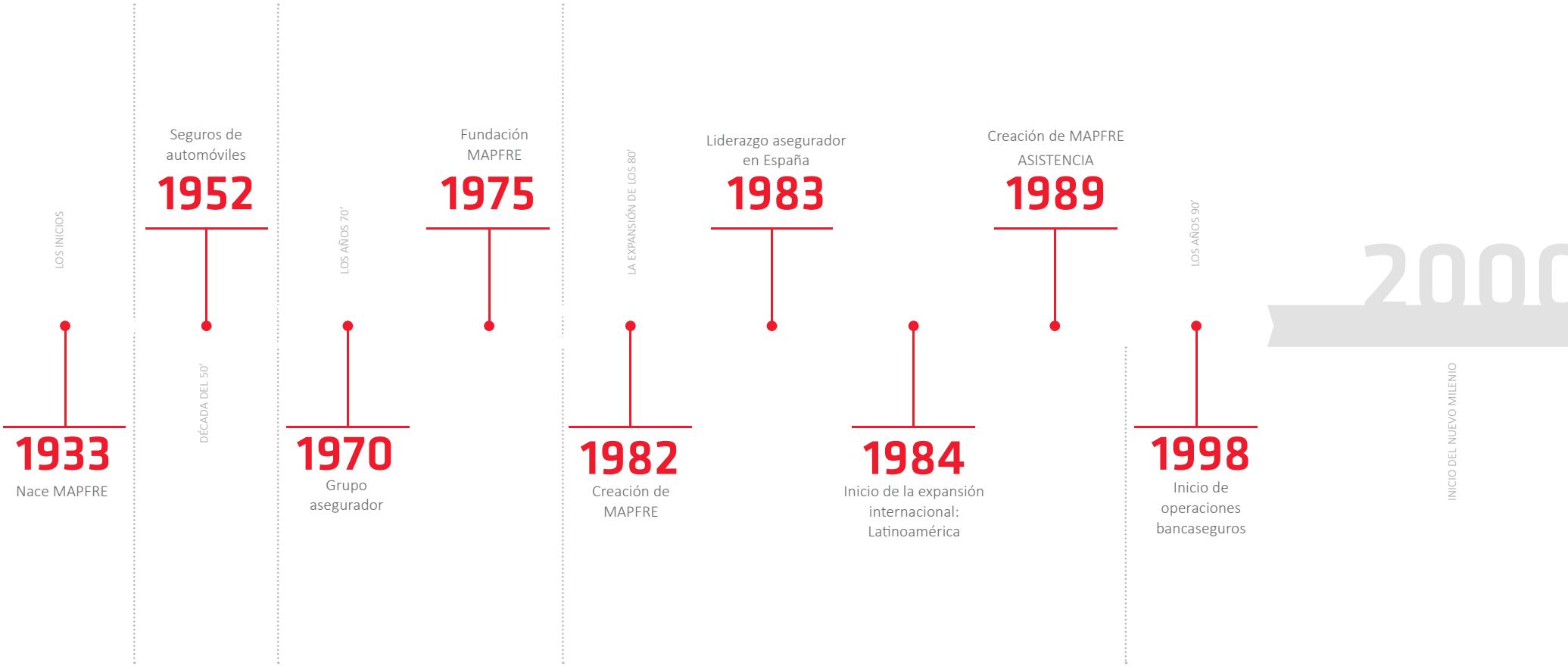
CONTAMOS

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 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.

2.2 ESTRUCTURA FUNCIONAL Y ACCIONARIA



HISTORIAL EN LÍNEA DE TIEMPO

2005
Primera compañía No Vida en Latinoamérica

2006
Deja de ser una mutualidad y se convierte en sociedad anónima

2007
Adquisición de GENEL SIGORTA (Turquía)

2008
Adquisición de Commerce Group (USA)

2009
Nace MAPFRE GLOBAL RISK

2010
Acuerdo con BANCO BRASIL

2011
Inicio del negocio directo

2014
Adquisición de DIRECT LINE (Italia y Alemania)

2016
Toma de control de ABDA (INDONESIA)

2022-2023
Lanzamiento del plan estratégico 2022-2024 y definición del propósito, visión, misión y valores

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.

3.1 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.

NUESTROS **PILARES**

CRECIMIENTO Y RENTABILIDAD

Crecer 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.

NUESTRO PROPÓSITO

3.2 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

> Estamos a tu lado, acompañándote para que avances con tranquilidad, contribuyendo al desarrollo de una sociedad más sostenible y solidaria.

PROPÓSITO DE MAPFRE

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 ¿sabes 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** son los pilares de la identidad de la empresa y guían la actuación de la empresa.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

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.

> **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.**

3.4 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

2022-2024 pone el foco en aquellos retos globales a los que podemos contribuir desde nuestra actividad:

- 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**.

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 sostenible y suscripción sostenible y sensibilizando a los clientes para que se comprometan y actúen.

COMPROMETIDOS CON LOS **GRUPOS DE INTERÉS:**

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 1.700 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: 40 centros de peritación y pago rápido, 10.000 talleres y más de 9.700 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 2 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.

43 *contact centers* para dar soporte a cualquier necesidad del cliente.

Más de 250 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: 15 escuelas, 17 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 300 universidades e instituciones académicas y más de 800 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 166 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 **145.000 proveedores** trabajan con MAPFRE y facturan del Grupo más de **4.440 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

04

MAPFRE PARAGUAY

Somos la aseguradora líder del mercado paraguayo con 34 años de trayectoria local, con más de 37 oficinas (31 delegadas + 6 comerciales) ubicadas en los puntos más importantes y estratégicos del territorio nacional.

4.1 INFORME DE GESTIÓN

MENSAJE DE LA DIRECTORA GENERAL

Me complace presentar el Informe de Gestión Anual de MAPFRE Compañía de Seguros, correspondiente al 34º ejercicio fiscal comprendido entre el **01 de Julio 2022 al 30 de junio 2023**.

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 fe del dictamen de los auditores independientes.

En términos de cifras e indicadores, las primas suscritas al **30 de junio 2023** alcanzaron la suma de **Gs. 528.374** millones de guaraníes, esto nos permite seguir siendo la aseguradora LÍDER del mercado asegurador paraguayo, con una cuota de participación de un **15,2%** según cifras publicadas por la Superintendencia de Seguros de Paraguay.

Nuestro mayor desafío es la mejora continua de nuestra gestión y eficiencia, manteniendo los más altos niveles de calidad en el servicio para nuestros clientes, en este sentido, se han abonado en el presente ejercicio las siguientes cifras en siniestros netos ocurridos: **Gs. 156.866 millones** en Automóviles, **Gs. 2.520 millones** en Personas y **Gs. 49.606 millones** en Patrimoniales, totalizando **Gs. 208.993 millones** en siniestros netos incurridos.

MIRANDO HACIA ADELANTE CON OPTIMISMO Y DEDICACIÓN

La utilidad técnica bruta que surge de la diferencia entre las primas y siniestros netos de reaseguro fue de **Gs. 157.144 millones**; mientras que el resultado técnico luego de restar los gastos técnicos y sumar los ingresos técnicos fue de **Gs. 8.554 millones**.

Las inversiones cerraron en **Gs 333 millones** que representa un **11,6%** de crecimiento con relación a **junio 2022** y un rendimiento promedio ponderado de **8,13%**. MAPFRE expone un ratio combinado que cerró en un **98,7%** una vez superada la catástrofe agrícola del año pasado en donde MAPFRE pagó a sus más de **400 asegurados** la suma de **Gs. 195.431 millones**. En este sentido, se atendieron **40.538 siniestros** por un total **Gs. 357 millones**. Nuestros indicadores de gastos internos y externos en función a las primas

Raquel Riveros

se situaron en un **41,6%**, producto de la mejora constante en nuestros procesos y un control adecuado de los costes.

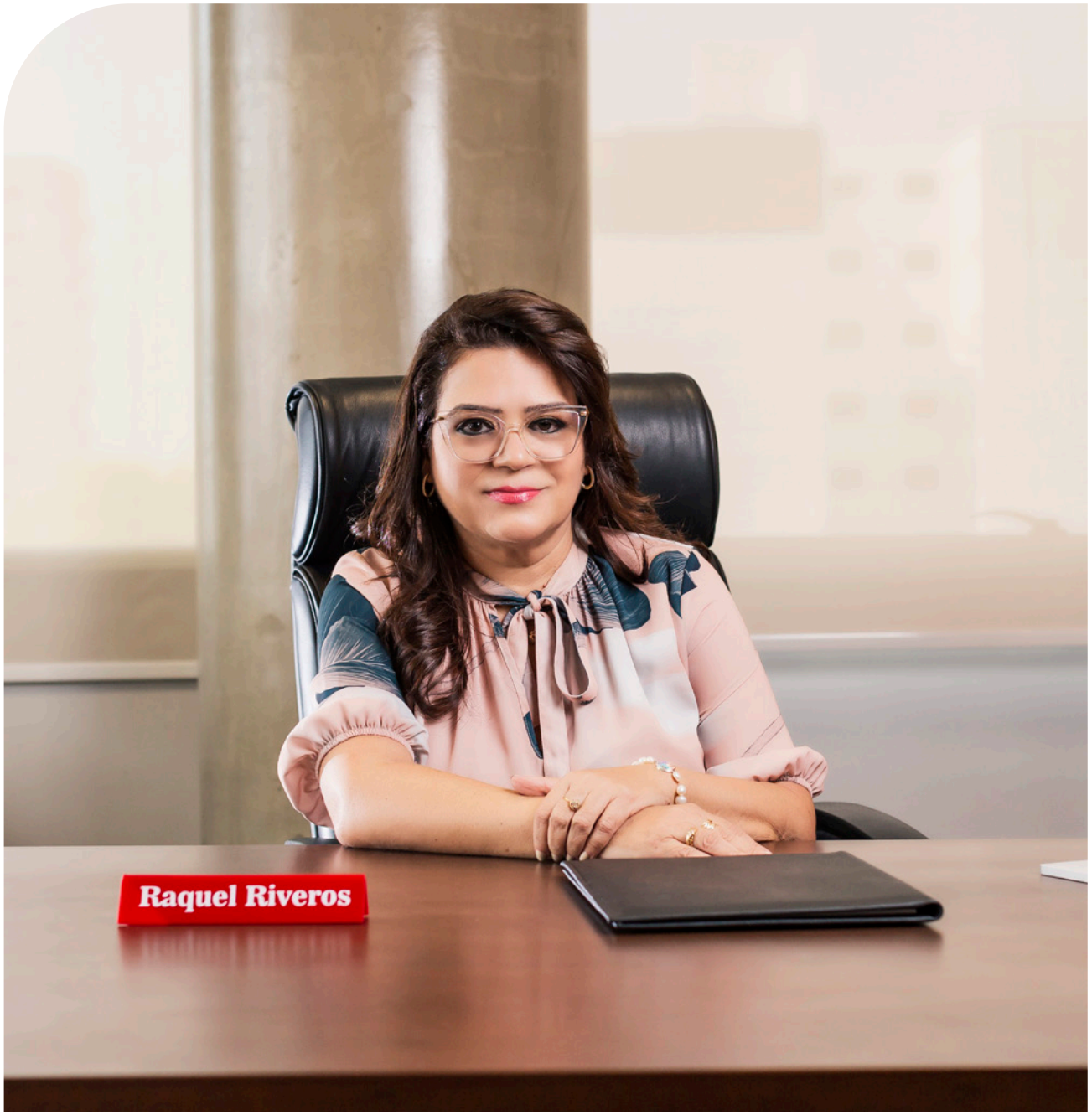
Los márgenes de solvencia continuaron muy por encima del mínimo establecido por ley; en este sentido, el resultado del indicador fue de **3,44%**, por encima en **2,44 puntos** de lo mínimo requerido por la Superintendencia de Seguros para operar en la industria. Nuestros resultados no serían posibles sin la confianza de nuestros clientes, sin nuestra red comercial única en Paraguay y sin el compromiso y esfuerzo de todo el excelente Equipo Humano de colaboradores de MAPFRE que cada día busca dar lo mejor para seguir cumpliendo con nuestro propósito **"Cuidamos lo que te importa"**.

Seguiremos enfocados en la mejora constante de nuestros servicios apalancados, por la innovación constante en todos los proyectos a futuro que impactan en nuestros clientes y eficiencia operativa. Queremos continuar relacionándonos con nuestros clientes consumidores y distribuidores, diferenciándonos en nuestra estrategia de fidelización y retención, así como seguir apostando fuertemente a la transformación digital en la constante búsqueda de clientes más satisfechos y fieles a nuestra compañía.

Mi sincera gratitud a todos quienes hacen a la gran MAPFRE Paraguay, a nuestros clientes en primer lugar, a nuestros accionistas, a nuestro directorio, a nuestra red comercial fidelizada, a nuestros proveedores y distribuidores y por supuesto a nuestros talentos que nos acompañan y aportan valor desde el lugar que ocupan para hacer realidad el éxito logrado.

Seguiremos avanzando siempre alineados a nuestra visión de "Ser tu aseguradora de confianza" y enfocados en cumplir nuestro propósito de cuidar lo que te importa, afianzando nuestro liderazgo en el mercado asegurador paraguayo.

RAQUEL RIVEROS
CEO de MAPFRE Paraguay



4.2 GOBIERNO CORPORATIVO

DIRECTORIO
MAPFRE PARAGUAY 2023

PRESIDENTE HONORÍFICO	
ESC. LUIS MA. ZUBIZARRETA	

DIRECTORES TITULARES

Presidente	Miguel Figueredo
Vicepresidente	Raquel Riveros
Director Titular	Gustavo Morales
Secretaria General del Directorio	María Claudia Fernández

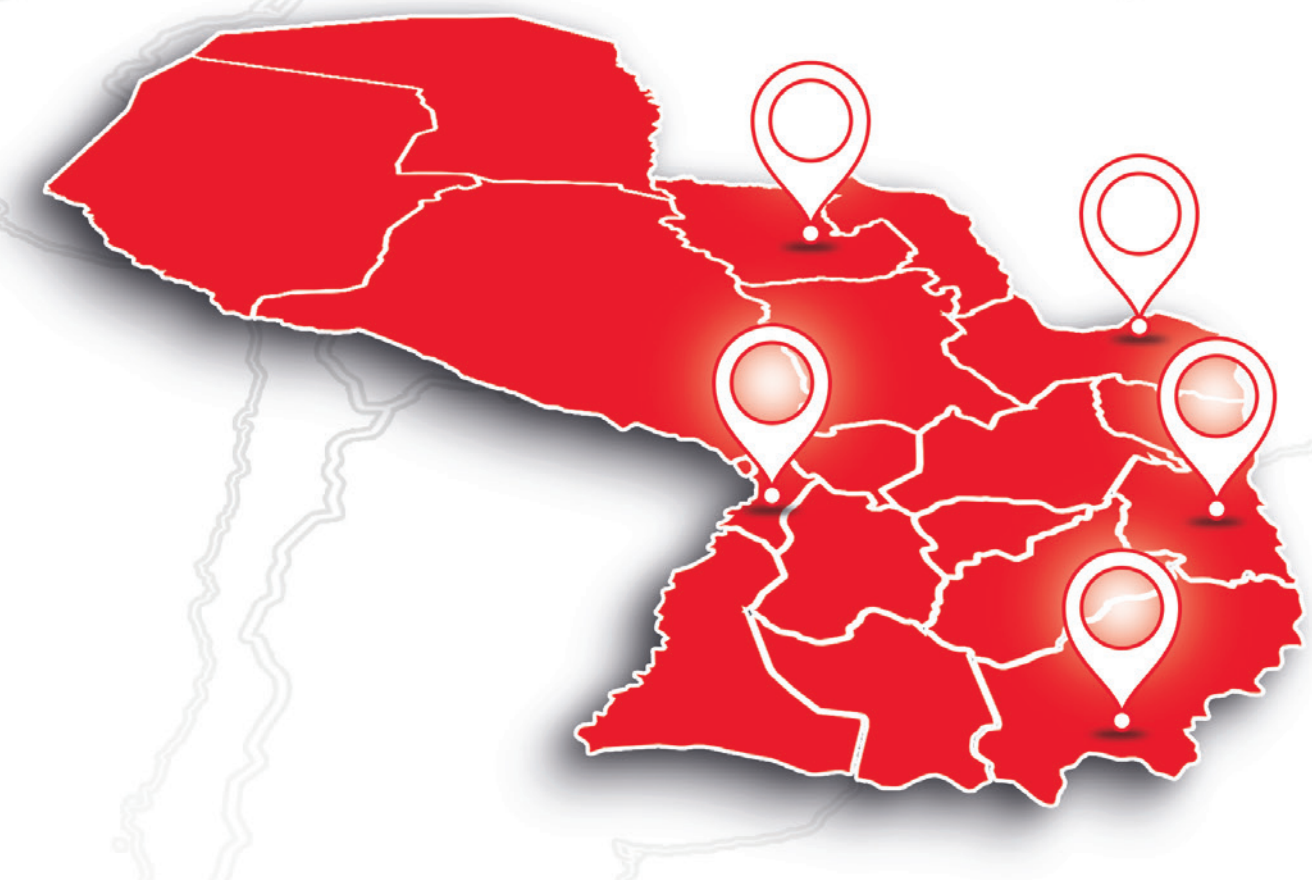
SÍNDICOS

Síndico Titular	Antonio Brítez
Síndico Suplente	Zunilda Benavente

DIRECTORES EJECUTIVOS

CEO / Directora General	Raquel Riveros
Directora de RR. HH.	Lourdes Caballero
Directora de Operaciones	Claudia Manosalva
Director de Ti	César Ojeda
Director Financiero	Hugo Benítez
Director Comercial	Carlos Agnesina
Director Técnico	Antonio Arroyo

4.3 ESTRUCTURA TERRITORIAL



OFICINAS COMERCIALES

- COMERCIAL PARAGUAY
- CONCEPCIÓN
- CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (C.A.C)
- SANTA RITA
- ENCARNACIÓN
- CIUDAD DEL ESTE

MAPFRE PARAGUAY

cuenta con

6 OFICINAS

comerciales y

31 AGENCIAS

delegadas

4.4 EXPANSIÓN TERRITORIAL

Oficina Comercial
CONCEPCIÓN

Agencia Delegada
PEDRO JUAN CABALLERO

Agencia Delegada
NARANJAL

Agencia Delegada
PRESIDENTE FRANCO

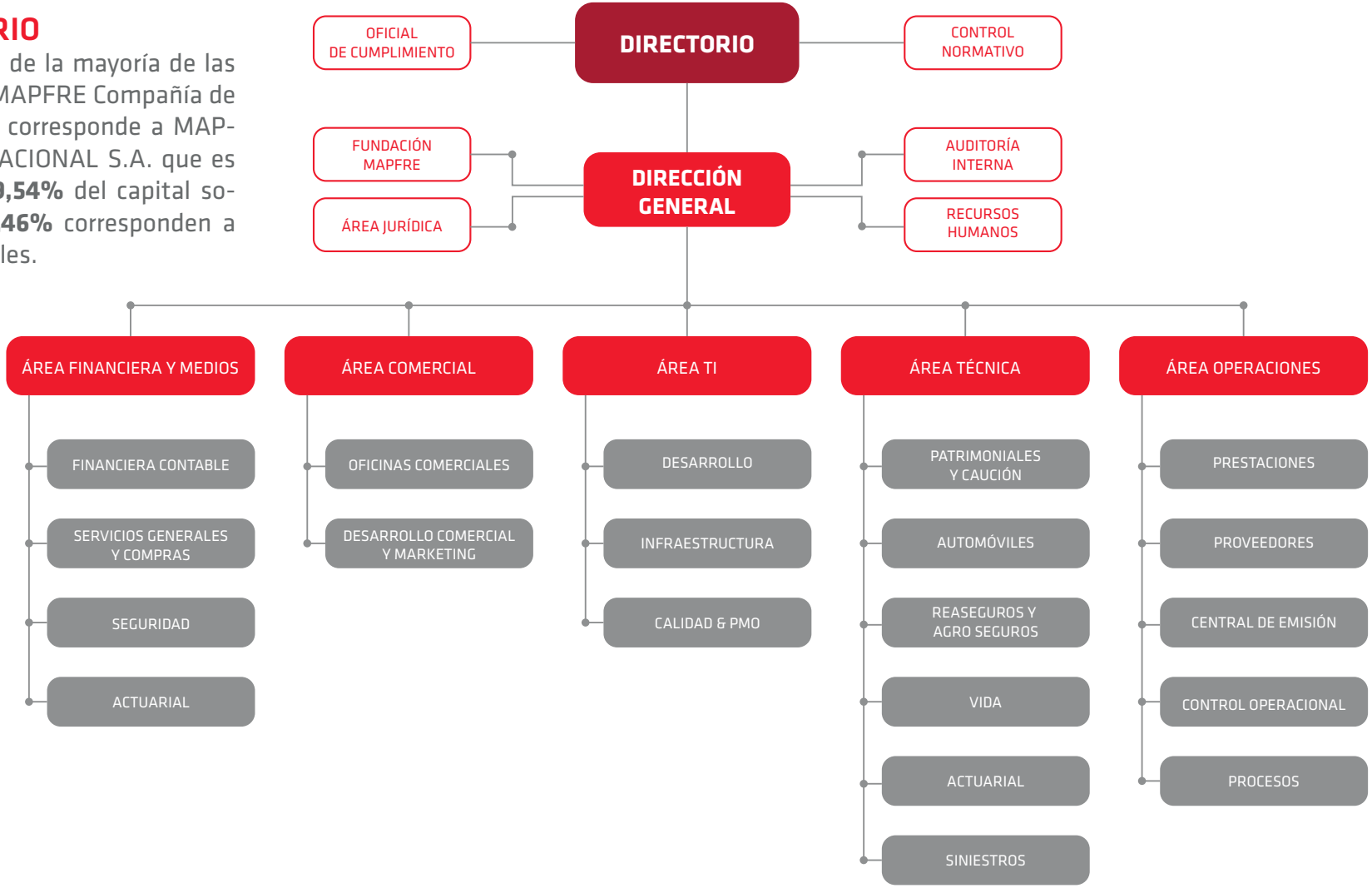
Agencia Delegada
CAPIATÁ

Agencia Delegada
SAN BERNARDINO

4.5 ORGANIGRAMA

COMPOSICIÓN DEL ACCIONARIO

La propiedad de la mayoría de las acciones de MAPFRE 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.



4.6 COMITÉ EJECUTIVO

Raquel Riveros
CEO Directora General

Lourdes Caballero
Directora de RRHH

Claudia Manosalva
Directora de Operaciones

César Ojeda
Director de TI

Hugo Benítez
Director Financiero

Carlos Agnesina
Director Comercial

Antonio Arroyo
Director Técnico

4.7 CUOTA DE MERCADO

RANKING COMPAÑÍAS DE SEGUROS DEL PARAGUAY

	COMPAÑÍA	PRIMA ACTUAL	CUOTA ACTUAL	PRIMA AA	CUOTA AA	CCTO	VAR. CUOTA	VAR. PRIMA
1	**MAPFRE Paraguay**	**528.374**	**15,22%**	**495.548**	**16,0%**	**6,6%**	**-0,8**	**32.825**
2	Aseguradora Del Este	392.201	11,3%	304.616	9,8%	28,8%	1,4	87.585
3	La Consolidada	251.660	7,2%	241.232	7,8%	4,3%	-0,6	10.427
4	Aseguradora Yacyreta	200.896	5,8%	183.554	5,9%	9,4%	-0,2	17.342
5	Aseguradora Tajy	199.182	5,7%	202.203	6,5%	-1,5%	-0,8	-3.021
6	Patria	188.589	5,4%	188.684	6,1%	-0,1%	-0,7	-95
7	Sancor Seguros	146.095	4,2%	131.182	4,2%	11,4%	0,0	14.913
8	Seguridad	143.776	4,1%	169.412	5,5%	-15,1%	-1,3	-25.636
9	Alianza	126.422	3,6%	110.419	3,6%	14,5%	0,1	16.002
10	Itau Seguros	116.422	3,3%	52.094	1,7%	123,5%	1,7	64.329
	Total	**3.475.773**	**100%**	**3.093.126**	**100%**	**12,4%**	**0,0**	**382.647**

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 2022 - Junio 2023.**

CLIENTES ASEGURADOS

72.048

4.8 UNIDAD DE SEGUROS

MAPFRE Paraguay se encuentra dentro de la región LATAM, la cual aporta el **7,1%** del volumen total de primas emitidas de MAPFRE a nivel mundial.

El cliente es el foco de todas las actuaciones de MAPFRE y la experiencia de cliente es el pilar básico que marca la transformación de todos los procesos de negocio.

MAPFRE en su afán de acompañar al cliente a lo largo de toda su vida, sigue trabajando en adaptar la propuesta de valor de forma personalizada a cada perfil.

4.9 NUESTROS PRODUCTOS

Durante el año 2022-2023, MAPFRE ha continuado avanzando en su proceso de transformación digital con el objetivo de consolidarse como una empresa que pone a sus clientes en el centro de su enfoque, ofreciendo soluciones adaptadas a sus necesidades. Esto ha sido especialmente relevante en el actual entorno, donde los hábitos y preferencias de los clientes en su relación con la compañía han experimentado cambios significativos.

Nuestro enfoque principal ha sido mejorar la comunicación con los clientes, empleando mensajes más personalizados y directos. Además, hemos ampliado la disponibilidad de canales de comunicación para los clientes, destacando el desarrollo tecnológico de nuestra exclusiva aplicación para Clientes MAPFRE PY. A través de esta aplicación, los clientes reciben notificaciones y avisos de interés y tienen la capacidad de gestionar de manera autónoma sus siniestros y pagos de cuotas.

Sin embargo, hemos reconocido que cada cliente es único, y en respuesta a esto, hemos adaptado nuestra propuesta de valor en función de las opiniones que recibimos activamente en cada interacción con el cliente.

Situar al cliente en el centro de nuestra estrategia ha implicado cambios significativos en aspectos como las personas, los procesos, la tecnología y la forma en que realizamos nuestras operaciones comerciales. Este proceso de transformación se ha acelerado de manera significativa a lo largo de este año, gracias a la decidida voluntad de la compañía de servir de manera excepcional a nuestros clientes.

En MAPFRE contamos con un amplio portafolio de productos y servicios, para cubrir todas y cada una de las necesidades que tienen los clientes particulares o empresas, cada uno de los productos tiene su adaptación a la medida de cada cliente.

Visualizá o consultá tus pólizas vigentes.

Denunciá siniestros

Solicitá asistencia

Gestioná tus pagos y recibos pendientes de pagos

SEGURO
AUTOMÓVILES

Mantenemos nuestro liderazgo en el mercado de seguros para automóviles.

Cuota de participación del

18,8%

LO CUAL RATIFICA NUESTRO LIDERAZGO EN EL MERCADO

Seguros disponibles

MAPFRE es la compañía líder en seguros de automóviles en Paraguay. Ofrece una amplia gama de coberturas para adaptarse a las necesidades de cada conductor, desde la cobertura básica de Responsabilidad Civil que incluye daños por lesiones corporales o muerte de terceras personas, así como los daños causados a propiedades de terceros. En el caso de daños personales, se cubre el amparo de muerte o invalidez permanente y gastos médicos.

También ofrece coberturas más completas como MAPFRE PREMIUM, que incluyen pérdida por robo, pérdida por accidente, robo parcial, airbag, vandalismo, fenómenos naturales y cobertura internacional, entre otros.

Cuenta con un sólido ecosistema de proveedores y empresas colaboradoras que, en conjunto, ofrecen un servicio de gestión y resolución de siniestros de automóviles de alta calidad.

MAPFRE está desarrollando las principales tendencias en el seguro del automóvil como ser las coberturas de autos híbridos y eléctricos, como así también coberturas internacionales en países limítrofes con servicios de grúas sin límites.

Nuestra posición de liderazgo se debe a un modelo de gestión propio y diferenciado, que se basa en los siguientes factores clave de organización:

- Excelencia operativa
- Innovación
- Cercanía al cliente

SEGURO
AUTOMÓVILES

Ofrecemos a nuestros clientes herramientas que permiten que nuestra red comercial sea más eficiente en sus gestiones.

Un claro ejemplo es el cotizador 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 *online*.

40.108
DENUNCIAS DE SINIESTROS

49.737
VEHÍCULOS ASEGURADOS

14.551
ASISTENCIAS PRESTADAS

SEGURO
PATRIMONIALES

Con el 17,7% de participación dentro del mercado asegurador paraguayo, somos líderes en seguros patrimoniales, brindando respaldo a nuestros más de 14.222 clientes. En este periodo de julio 22 a junio 2023 hemos atendido satisfactoriamente más de 5.431 denuncias y 351 servicios de asistencia al hogar.

14.222 CLIENTES

5.572 HOGARES

5.431 DENUNCIAS DE SINIESTROS

LÍDERES EN SEGUROS PATRIMONIALES

17,7% PARTICIPACIÓN DENTRO DEL MERCADO ASEGURADOR PARAGUAYO

SEGURO DE PERSONAS

MAPFRE sigue impulsando de forma estratégica esta línea de negocio, por tanto, cuenta con una gama de productos con foco en la protección de las familias, frente a riesgos de fallecimiento u otras situaciones adversas.

Este seguro es un elemento de protección esencial, que contribuye a la estabilidad de las familias ante la ocurrencia de un acontecimiento inesperado, en su modalidad de riesgo MAPFRE se posiciona entre las 10 primeras Aseguradoras con mayor producción de primas de Seguros de Personas aumentando nuestra cuota de Mercado al 3,7%.

Nuestra estrategia es seguir apostando a las oportunidades de crecimiento que se presentan.

Con relación al año anterior, el crecimiento en Primas devengadas 4,1%

Crecimiento de mercado 21,6%

Con un acompañamiento continuo en este periodo hemos consolidado las alianzas con las Corredoras Bancarias incorporando los Servicios de Asistencias a las Personas con intención de ampliación a otros canales de comercialización.

CUOTA DEL MERCADO

3,7%

CRECIMIENTO DE MERCADO

21,6%

SEGURO DE EMPRESAS

En nuestro compromiso inquebrantable con la excelencia del servicio al cliente, hemos dedicado esfuerzos continuos para entender y anticipar las necesidades de quienes confían en nosotros. Nos esforzamos por estar presentes en cada rincón donde nuestros clientes nos buscan, demostrando así nuestro compromiso con su comodidad y satisfacción.

Además, en MAPFRE contamos con una unidad de negocio especializada en la gestión de riesgos industriales a gran escala, donde brindamos apoyo a nuestros clientes en programas de alcance global.

Seguro de Comercios.

Ofrecemos soluciones diseñadas para atender a las necesidades del sector comercial y de las microempresas. Este producto tiene como objetivo brindar protección a la actividad económica, cubriendo posibles daños materiales que puedan afectar los activos, así como la responsabilidad civil relacionada con su ámbito de operación.

Seguro multirriesgo empresarial.

Dentro de esta línea de productos, ofrecemos salvaguardia para los diversos activos de las empresas, con un enfoque especializado en la pequeña y mediana empresa, abarcando una amplia variedad de sectores y actividades en los que operan.

Además, en MAPFRE ponemos a disposición otros productos diseñados para empresas, que incluyen seguros de transporte y aviación, tanto para la carga como para las embarcaciones, así como pólizas relacionadas con construcción y montaje, pérdida de ingresos, daños a maquinaria, crédito y caución, explotaciones agropecuarias, y flotas de vehículos, entre otros.

Por otro lado, reconocemos que las empresas también requieren proteger a sus empleados y colaboradores. En este ámbito, la oferta de MAPFRE abarca una amplia gama de productos y servicios para este grupo, que incluye seguros de vida e incapacidad, atención médica y cobertura de accidentes.

Finalmente, es fundamental resaltar los seguros y servicios proporcionados por nuestra Unidad de Asistencia, relacionados con diversas áreas, como asistencia en carretera, viajes, salud, vivienda y vehículos.

4.10 NUESTROS CLIENTES

CLIENTES
CONSUMIDORES

La relación con nuestros clientes es uno de los enfoques estratégicos clave para MAPFRE. Nuestro compromiso es lograr la excelencia al brindarles la mejor experiencia posible. Para lograrlo, hemos diseñado el 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, hemos iniciado el desarrollo de capacidades funcionales que ponen al cliente en el centro de nuestra gestión, como evidencia el proyecto de Gestión de Ficha de Cliente y el Pasillo de Clientes mediante herramientas informáticas. Todo esto tiene como objetivo 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.

CLIENTES
DISTRIBUIDORES

MAPFRE está comprometida 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 Exclusiva, 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 un modelo de especialización por canales, en los ultimos años, hemos avanzado en modelos de gestión para nuestra red exclusiva, banca seguros, vinculados y no vinculados, grandes cuentas, oficinas directas y delegadas. Además, contamos con un Responsable Comercial especializado en negocios de personas, basado en un profundo conocimiento de nuestros clientes y una 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 socios distribuidores. Para lograrlo, hemos implementado un sólido programa de capacitación destinado a impulsar el crecimiento en el sector.

Red propia

El canal de Delegados y Afectos en Paraguay es el 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 la parte principal 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

Presentes en casi la totalidad de aliados comerciales del Canal Bancario, en donde desarrollamos una solida y una propuesta de Valor para seguir afianzando nuestros acuerdos comerciales, entre ellos podemos destacar la Alianza con el Banco Sudameris aliado estrategico para el desarrollo del Canal dentro de MAPFRE Paraguay.

Acuerdos de distribución

MAPFRE administra acuerdos que extienden considerablemente su capacidad de distribución, proporcionando propuestas de valor únicas y de alta calidad a sus socios distribuidores. En este contexto, MAPFRE sigue avanzando en el desarrollo y la consolidación de sus relaciones comerciales con concesionarias de automóviles y empresas de servicios de telecomunicaciones.

Omnicanalidad en la relación con los clientes

MAPFRE ofrece a sus clientes diversas vías de contacto que complementan su amplia red de oficinas y agentes, con el objetivo de establecer una comunicación bidireccional que se ajuste a las necesidades y preferencias de los clientes.

Los canales digitales han ganado un papel preponderante y se han convertido en uno de los principales medios de atracción y contacto con los clientes, marcando un cambio significativo en el mercado de seguros. Esto se debe principalmente a la accesibilidad y flexibilidad que ofrecen en comparación con las restricciones 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 prefieren tomar decisiones respaldadas por una Oficina Comercial o un agente.

En el transcurso del ejercicio 2022/2023, hemos definido y expandido el modelo de atención ROPO (Research Online/ Purchase Offline) 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 la ayuda de un gestor comercial o en la red comercial, 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 mayor conversión de ventas a través del canal digital, con un impresionante 10.02% de conversión de ventas, lo que equivale a 2,475 millones en primas durante este período, duplicando la prima emitida en el cierre de negocios del periodo 2021/2022.

PARTICIPACIÓN POR CANAL

MAPFRE continúa respaldando sus canales de venta, y los resultados son notables. Durante el ejercicio 2022/2023, hemos sido testigos de un aumento significativo en la eficiencia y el rendimiento de nuestro canal de Red Propia en comparación con el período 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	**43,83%**
RED EXTERNA	**30,58%**
ACUERDOS	**12,31%**
BANCA SEGUROS	**7,22%**
DIRECTO	**5,48%**
CANAL DIGITAL	**0,58%**

4.11 MODELO DE CALIDAD E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Cantidad de siniestros denunciados Julio 2022 a Junio 2023 totales y por canales de atención (telefónica, app, presencial)

Línea Negocio	Cantidad denuncias
AUTOMÓVILES	36.211
PATRIMONIALES	4.909
PERSONAS	330
TOTAL GENERAL	**41.450**

Canal de denuncia	% Denuncias
PRESENCIAL	56%
SI24	43%
AUTOSERVICIO	1%

CANTIDAD TOTAL DE ASISTENCIAS BRINDADAS **14.985**

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.

CLIENTES

ENCUESTAS	# encuestas respondidas	NPS
Reparación	1.059	52
Denuncia	2.061	27
Emisión	1.506	59
Renovación	589	61
Total	5.215	45

DISTRIBUIDORES

ENCUESTAS	# encuestas respondidas	NPS
Agentes	110	61
Total	110	61

4.12 INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS

La historia de MAPFRE está marcada por su constante innovación; La innovación es parte fundamental de nuestra cultura y se erige como uno de los principales motores para crear propuestas de valor únicas para nuestros clientes. Estratégicamente, se han impulsado iniciativas digitales con el objetivo de proporcionar un servicio al cliente más eficiente y accesible a través de sus dispositivos móviles. Esto engloba todo el proceso de contratación, así como los servicios de prestaciones y consultas, los cuales han experimentado una transformación significativa gracias a las herramientas digitales.

4.13 MARKETING DIGITAL

Seguimos comprometidos con la identificación de las necesidades de nuestros clientes y con la expansión de nuestra presencia en los lugares donde nos buscan, al mismo tiempo que exploramos nuevas maneras de interactuar con ellos.

Como resultado, hemos investigado enfoques innovadores para la búsqueda de productos y servicios, utilizando voz, imágenes y videos en el entorno digital, especialmente a través de las redes sociales. Además, hemos mejorado nuestra capacidad de recopilación y análisis de datos, adaptándonos a las demandas cambiantes de nuestros clientes.

ECOSISTEMA DIGITAL

+20.000
seguidores

+7.000
seguidores

+500.000
seguidores

*La página es una cuenta global, por lo tanto los seguidores comentados representan al total de los países.

+8.000
USUARIOS ALCANZADOS MENSUALMENTE

+4.482
CLIENTES POTENCIALES CAPTADOS MENSUALMENTE

+196
ANUNCIOS VISTOS

MAPFRE
Cuidamos lo que te importa

por 5DIAS

SOMOS LA EMPRESA **REFERENTE** EN EL MERCADO PARAGUAYO

Fuimos reconocidos como EMPRESA PROVEEDORA DEL 2023 en su primera edición. Este reconocimiento que se otorga a un proveedor que se ha destacado por su desempeño y recordación por parte del cliente dentro del mercado paraguayo. Un reconocimiento de prestigio que reciben los proveedores, destacando la excelencia y el compromiso de la empresa con sus aliados y con la industria en general.

Ranking de marcas
2022

OTRO AÑO MÁS SIENDO LA **ASEGURADORA #1**

Ranking de marcas es el gran premio a las marcas más utilizadas, preferidas y recordadas del país. En esta oportunidad participaron 100 empresas en el país siendo estas marcas de consumo masivo o prestadoras de servicios y productos.

4.14 GENERANDO NEGOCIOS A PROVEEDORES

MAPFRE tiene el objetivo de garantizar una actuación ética y socialmente responsable por parte de todos los proveedores que prestan algún servicio, bien al Grupo o bien directamente a los clientes. Todo ello, 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 cuenta 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 se tienen que desarrollar la relación. El Grupo trabaja con cerca de 145.000 proveedores con una facturación de más de 4.440 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, MAPFRE pone a su disposición diversos materiales, dosieres formativos, procedimientos de actuación, herramientas y cursos *online* o presenciales, que facilitan su labor y aportan conocimientos sobre diversos temas como modificaciones legislativas, desarrollos tecnológicos, así como otros asuntos relevantes en el ámbito de la sostenibilidad.

MODELO OPERATIVO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIO

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), en el que su puesta en práctica 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, por tanto, 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 que son: el rigor técnico, la orientación y optimización del contacto con el cliente, la vocación de servicio, la eficiencia operativa, el control del riesgo y control interno, la innovación y mejora continua, así como la 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 de 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

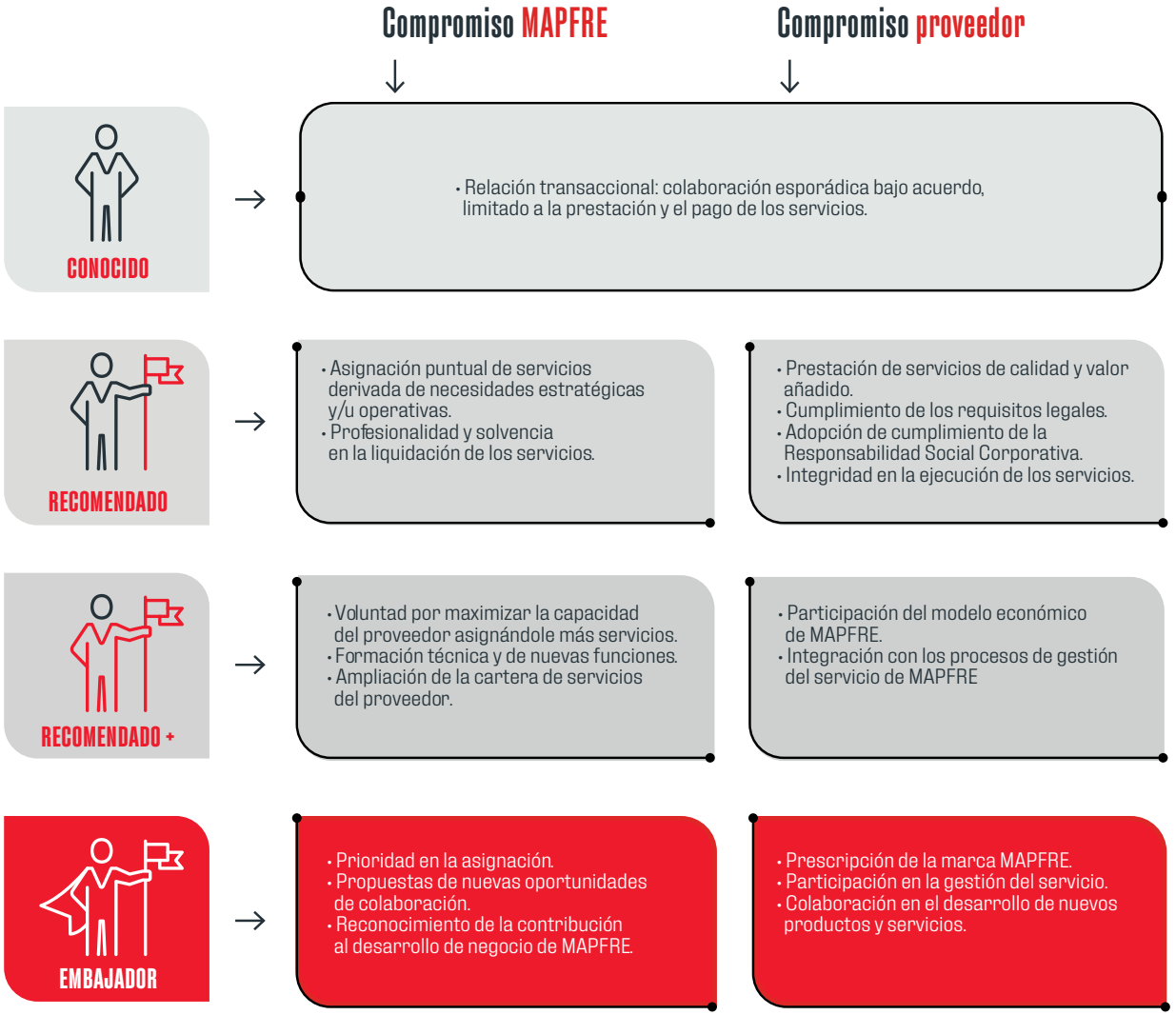
Operativo de Proveedores (MOP) se ha desplegado en 19 países de cinco regiones. Con la implantación de este modelo lo que se busca es la normalización y homogeneización de los procesos y subprocesos, generación de eficiencia, ahorro económico para la entidad y mejora de la calidad percibida por el cliente en todos los países en los que opera el Grupo.

Asimismo, este modelo es la referencia que establece las pautas a seguir y constituye la fuente básica para una correcta gestión y ejecución. Y 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.

Periodo Julio 2022 - Junio 2023

Proveedores	Nro. Proveedores	Coste Gs.
Administrativos	375	94.287.745.395
De Prestaciones	363	113.575.089.904

CATEGORÍA DEL PROVEEDOR
DEFINIDO POR MAPFRE Y COMPROMISOS MUTUOS:



4.15 DIMENSIÓN FINANCIERA

Ser la aseguradora número uno del país requiere una capacidad de solvencia y una fortaleza financiera sólida. MAPFRE demuestra con sus ratios financieros su estabilidad a corto y largo plazo

La Solvencia constituye uno de los valores fundamentales de MAPFRE PARAGUAY que ayuda a desarrollar la Misión y alcanzar la Visión del Grupo. Nuestro modelo de negocio se construye desde la base de una fortaleza financiera y una estrategia de resultados sostenibles en el tiempo, que es lo que garantiza que podamos cumplir con todas las obligaciones que contraemos con nuestros grupos de interés. En este epígrafe se presentan los principales hitos realizados durante el último ejercicio al 30 de junio de 2023

Estos números reflejan la solvencia que mantiene MAPFRE Paraguay una vez pagados estos siniestros, el Fondo de Garantía es de 142% y la situación de liquidez del 112% y el estado de representatividad ha sido de 115.5%.

Las primas devengadas del mercado alcanzaron Gs. 3.475.773 millones, significando un incremento del 12,4% con respecto al mismo periodo del año anterior. MAPFRE ha registrado un crecimiento de 6,6% en primas, posicionándose en primer lugar con una cuota de mercado igual a 15,2% (-0,8 p.p. vs mismo periodo del año anterior).

El crecimiento de la compañía durante el periodo se explica por los crecimientos en los tres segmentos. En cuanto al sector automóviles, ha crecido por debajo del mercado (9% vs 10,9%).

En personas presenta un crecimiento del 4,1%, también en menor proporción que el mercado, el cual ha crecido 21,6%. Con relación a patrimoniales, se observa un crecimiento del 4,2% con respecto al año anterior, mientras que el mercado ha crecido un 9,2%.

El ratio de solvencia continuó en este ejercicio por encima del mínimo establecido por ley; en este sentido, el resultado del indicador fue de 3,42%. Además de contar con una marca líder, reconocida y valorada con calificación AAA en el mercado local. En términos de cifras e indicadores, las primas suscritas al 30 de junio 2023 alcanzaron la suma de Gs. 524 millones de guaraníes, esto nos permite seguir siendo la aseguradora LÍDER del mercado asegurador paraguayo, con una cuota de participación de un 15.2 % según cifras publicadas por la Superintendencia de Seguros de Paraguay

Somos valorada con calificación AAA por la calificadora de Riesgo FIX SCR

174% respaldo de activos/pasivos	**3,42%** ratio de solvencia
112% situación de liquidez	**142%** fondo de garantía

EN MAPFRE SEGUIMOS

TRABAJANDO

PARA CREAR VALOR BASADO EN LOS SIGUIENTES PILARES:

FONDOS PROPIOS

El patrimonio neto de la compañía ha alcanzado la cifra de 316.035 millones de guaraníes al 30 de junio de 2023, frente a 209.054 millones de guaraníes al 30 de junio de 2022. De la citada cantidad, 163.545 millones de guaraníes corresponden a la constitución de reservas, 124.392 al capi- tal social, nuestros resultados acumulados de ejercicios an- teriores ascienden a-708 millones, mientras el resultado neto del ejercicio cerró en 28.805 millones de guaraníes.

DIVIDENDOS PAGADOS CARGO A RESULTADOS

El compromiso de MAPFRE PARAGUAY con los accionistas es claro y consistente, como lo demuestra la rentabilidad que les ofrece. La política de dividendos del Grupo establece que la remuneración a los accionistas debe estar vinculada al beneficio, la solvencia, la liquidez y los planes de inversión de MAPFRE, y alineada con los intereses de todos sus accionistas. Durante el ejercicio al 30 de junio 2023, se ha cerrado con un ROE del 9,1%, el cual mide la rentabilidad obtenida por la compañía sobre sus fondos propios. En este contexto los resultados atribuidos han sido positivos, gracias a nuestra calidad de servicio enfocada al cliente en el 100%, que nos posiciona con el compromiso de sostener el alto nivel de la imagen y reputación de la compañía, y no solo aportando al sector agrícola, sino al industrial, Logístico, Fluvial, Cooperativo, Servicios, Gastronómicos, Turismo y categóricamente a toda la sociedad del Paraguay, sosteniendo nuestro respaldo y siendo importantes actores participes como soporte en el progreso de la economía paraguaya.

Patrimonio Neto	
Capital Social	124.392.913.000
Reservas	163.545.304.653
Resultados Acumulados	-708.955.814
Resultados del Ejercicio	28.805.769.271

PATRIMONIO NETO
Gs. 316.035 MILLONES

INVERSIONES
Gs. 318.029 MILLONES

INVERSIONES CIERRE JUNIO 2023

**Cifras en millones de GS*

Distribución del portafolio por emisor

Emisor	Calificación	Capital	%
BONOS DEL TESORO	AAA	66.465	21%
SUDAMERIS	AA	40.000	13%
GNB	AA+	32.500	10%
FINEXPAR	A-	30.000	9%
BONO TELECEL	AAA	24.192	8%
VISIÓN	A+	22.500	7%
SOLAR	A	20.500	6%
BANCOP	A+	20.000	6%
RÍO	A	14.500	5%
ITAÚ	AAA	12.100	4%
F. EL COMERCIO	BBB+	9.338	3%
ATLAS	AA-	8.500	3%
BANCO NÚCLEO	AA-	7.598	2%
BONO VICENTE SCAVONE & CIA.	AA	4.267	1%
BONO BID	AA	3.904	1%
BONO AMERICANO	AAA	1.665	1%
Total		318.029	100%

Distribución por moneda

Guaraníes: Gs. 316.364

99,48%

USD: Gs. 1.665

0,51%

Distribución por plazo

Guaraníes: Gs. 302.029

94,97%

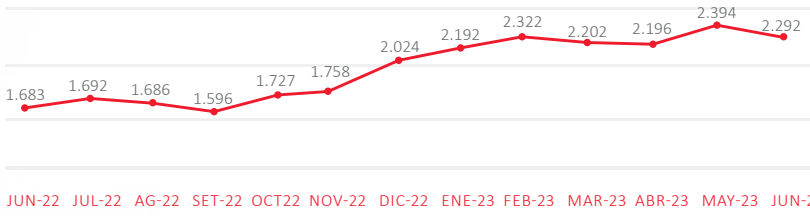
USD: Gs. 16.000

5,03%

INVERSIONES

MAPFRE PARAGUAY gestiona sus inversiones considerando los riesgos asumidos y tomando riesgos asumibles. La política de inversiones de la compañía está orientada a poder cumplir con los compromisos de los asegurados y persigue la conservación del valor de los activos lo que hace necesaria una política prudente de selección de inversiones y de asunción de riesgos. MAPFRE busca desarrollar un negocio solvente y rentable, pero siempre con un comportamiento sostenible hacia nuestro entorno. Las inversiones cerraron al 30 de junio de 2023 en 318.029 millones de guaraníes con un aumento del 10% con relación al año anterior y un rendimiento promedio ponderado de 8,13%.

Detalle ingresos por intereses



Comparativo acumulado	
PPTO-23	27.272
JUN-23	13.598
VARIACIÓN	-13.674
% CUMPLIMIENTO	49,9%

Los ingresos por intereses suman al cierre de junio Gs 13.630 millones aproximadamente, lo que representa un cumplimiento del 50% del cumplimiento del presupuesto 2023.

4.16 SEGURIDAD Y MEDIOAMBIENTE

MAPFRE PARAGUAY, como en el período anterior ha continuado con el compromiso de desarrollar sus actividades tomando en cuenta valores fundamentales como la seguridad de las personas, el control de riesgos y la protección del medioambiente, implementando proyectos de eficiencia energética, gestión de residuos y automatización de sus procesos, para ahorrar en consumo de recursos. Estas acciones redujeron considerablemente el impacto ambiental y los riesgos residuales de nuestras operaciones.

Mediante la formación y continuas campañas de sensibilización en materia de seguridad y medioambiente a los colaboradores, el año culminó libre de incidentes de impacto en la organización. En materia de seguridad, la ciberseguridad es un eje fundamental de la transformación digital, y en el entorno de las nuevas tecnologías y la era digital cada vez estamos más expuestos a los ciber ataques. En este contexto, cualquiera de las acciones puede convertirse en una gran amenaza para la seguridad. Por la razón mencionada, desde MAPFRE se ha desplegado una campaña global de concienciación en ciberseguridad, denominada Firewall Mindset MAPFRE, #CulturaCibersegura, en su segunda temporada, la campaña, basada en la gamificación y el *storytelling* para hacerla amena y adictiva, busca impulsar la Cultura de Seguridad de MAPFRE, en el marco del Plan de Ciber Resiliencia (PCR), y forma parte del escenario de Protección de la información de Digital *Workplace*, de Reto Digital.

MAPFRE cuenta con una Política Medioambiental que ha sido revisada y aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. en setiembre 2021. MAPFRE, con el objetivo de formar parte activa de esta necesaria y urgente transformación hacia una economía baja en carbono, define su estrategia de lucha contra el cambio climático a través del Plan Corporativo de Huella Ambiental 2021-2030, que dando continuidad al anterior Plan de Eficiencia Energética y Cambio Climático 2014-2020, incorpora en esta ocasión otras variables ambientales decisivas en los procesos de adaptación y mitigación.

En Paraguay durante el año 2022, se ha realizado la auditoría de re-certificación sobre el sistema de gestión medioambiental del edificio Casa Matriz de acuerdo a la norma ISO 14001:2015, manteniendo la misma su certificación. Se han vuelto a lanzar medidas para el ahorro de la Energía, como la iniciativa de una política de vestimenta y regulación de Temperatura del sistema de refrigeración a 24ºC, así como del horario de encendido y apagado del sistema de climatización permitiendo así el consumo energético del edificio y por tanto las emisiones de gas es de efecto invernadero.

Mediante la formación y continuas campañas de sensibilización en materia de seguridad y medioambiente a los colaboradores, el año concluyó libre de incidentes de impacto en la empresa.

Hemos avanzado de manera importante en con la incorporación de tecnologías a modo de mejorar los controles y de esta manera reducir los riesgos, Actualización y mejora del perfil transaccional, Automatización de señales de alerta, Fortalecimiento del seguimiento proceso de la debida diligencia del cliente, inclusión de señales de alerta en manuales de procedimientos.

PREVENCIÓN
LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO

En materia de mitigación del riesgo de lavado de activos (LA) y financiamiento del terrorismo (FT), MAPFRE PARAGUAY se encuentra alineada a la regulación local que afecta al rubro seguros, que para nuestro caso es la Resolución 071/2019 “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”, MAPFRE PARAGUAY se encuentra abocada al cumplimiento de todas las disposiciones, apoyada en los manuales y procedimientos internos, los cuales se encuentran alineados a la ley nacional y la resolución que afecta al negocio con el fin de mitigar el riesgo del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.

“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 ser la participación del Taller de elaboración de la matriz de riesgos ALA/CFT–FACTOR CLIENTE Y SOCIOS y en la Conferencia Internacional

4.17 DIMENSIÓN HUMANA

MAPFRE es una empresa de oportunidades, diversa e inclusiva que cuenta con los mejores profesionales para atender a sus clientes y desarrollar el negocio. Personas comprometidas y con talento.

MAPFRE apuesta firmemente por la integración laboral de las personas con discapacidad. Es por esto que formamos parte de un programa global con medidas para potenciar la verdadera inclusión donde buscamos la igualdad entre todas las personas.

Mantenemos el compromiso de contar con el

1% de personas con DISCAPACIDAD

en la plantilla de MAPFRE PARAGUAY.

LA GESTIÓN DE LAS PERSONAS TIENE UNA ESPECIAL RELEVANCIA EN UNA COMPAÑÍA GLOBAL COMO MAPFRE

Presente en los cinco continentes y con empleados de 89 nacionalidades. Una gestión que acompaña al negocio en su transformación, potencia el compromiso de los empleados con los valores de la empresa y contribuye al desarrollo de las capacidades técnicas, globales y transformacionales. Algunos de los aspectos más relevantes en la gestión son:

La integración de todas las generaciones de empleados que conviven en la empresa, aprovechando el conocimiento de cada una de ellas.

La utilización de las ventajas de las nuevas tecnologías y las redes sociales para el desarrollo de los empleados.

La comunicación y la transparencia con los empleados para hacerles partícipes de la estrategia, los objetivos y la cultura de MAPFRE.

El diseño de carreras profesionales y la formación continua.

La apuesta por la movilidad funcional y geográfica de los empleados, con el objetivo de contar con equipos globales y polivalentes.

DIVERSIDAD DE GÉNERO

En el periodo julio 22/junio 23,

el 51%

de los puestos de responsabilidad son ocupados por mujeres

EMPLEADOS POR GÉNERO

101 Mujeres

91 Hombres

192 Total

POR GENERACIÓN

	F	M
Generación X		
Alta dirección	1	0
Dirección	2	4
Jefes y mandos	0	4
Sub dirección	4	2
Técnicos	3	3
Generación Z		
Administrativo	8	6
Especialista	1	0
Técnicos	12	7
Millennials		
Administrativo	13	8
Especialista	0	1
Experta	1	0
Jefes y mandos	8	7
Sub dirección	8	5
Técnicos	40	44
Total General	101	91

PUESTOS DE RESPONSABILIDAD

	F	M
Alta dirección	1	0
Dirección	2	4
Sub dirección	12	7
Jefes y mandos	8	11
Especialista	1	1
Experta	1	0
	25	23

Apostamos por la formación de nuestros colaboradores. Es por esto que contamos con una plataforma digital donde ofrecemos contenido de formación a través de catálogos abiertos para que cada colaborador, a nivel global, acceda a contenido 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.

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

4.374,49
horas de formación

HORAS DE FORMACIÓN	MUJER	HOMBRE	TOTAL
ADMINISTRATIVOS	355,47	163,91	519,38
DIRECCIÓN	512,49	390,12	902,61
JEFES Y MANDOS	247,96	464,76	712,72
TÉCNICOS	1190,92	499,81	2239,78
TOTAL GENERAL	2164,78	2209,71	4374,49

TIPOS DE FORMACIÓN	HORAS
FORMACIÓN COMERCIAL	17
FORMACIÓN TÉCNICA	2934,53
FORMACIÓN TRANSVERSAL	1422,96
TOTAL HORAS	4374,49

Con una inversión de Gs. 215.000.000

4.18 TALLERES REALIZADOS

Escuela de líderes

A cargo de Javier Barbero Coach Ontológico Profesional.

El objetivo de esta escuela fue construir un mapa colectivo sobre el Liderazgo que necesita la Empresa y definir competencias para el logro de resultados. Se realizaron jornadas grupales con los líderes, donde se trabajaron los siguientes temas: liderazgo aspiracional, estrategias para trabajar con personas, *coaching* básico y habilidades de inteligencia emocional.

Seminario de Estrategia Empresarial BugaMap

En el mes de octubre se ha realizado una sesión de BugaMAP, *Business Game* MAPFRE, el cual es un juego de estrategia empresarial aplicado al mercado asegurador, desarrollado por Fundación MAPFRE. El mismo estuvo a cargo del Sr. Arturo Coronel – Gerente Técnico de Patrimoniales-, y participaron 25 colaboradores de distintas áreas.

El juego persigue la asimilación de contenidos relativos a la gestión del negocio asegurador, mediante la adopción de decisiones representativas de las distintas áreas de gestión de una compañía de seguros, y la simulación de su impacto en la cuota de mercado, resultados y solvencia de la compañía.

4.19 ACTIVIDADES DE RECURSOS HUMANOS

Festejo por el día de la primavera

Se realizó un festejo con los colaboradores para darle la bienvenida a la primavera y conmemorando el día de la juventud, para ello compartimos un *after office* con música en vivo.

El día de Agradecer

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

Entrega de regalos de Navidad

Como todos los años, se realizó la entrega de regalos de Navidad a todos los colaboradores

Fiesta de Fin de Año

Se llevó a cabo la fiesta de fin de año con los colaboradores a nivel nacional, el cual contó con almuerzo y premios. Ese día se hizo entrega de reconocimientos a colaboradores con mayor antigüedad.

MAPFRE acompaña tu vuelta a clases

Este año acompañamos a los hijos de nuestros colaboradores, de entre 3 y 18 años de edad, a su vuelta a clases con la entrega de Kits Escolares para los mismos.

Jornada de Planificación Estratégica 2023

El sábado 11 de marzo 2023 se realizó la planificación estratégica con todos los colaboradores del país, en el Yacht y Golf Club Paraguayo, donde se presentaron los lineamientos estratégicos a trabajar en el año.

Día del Trabajador

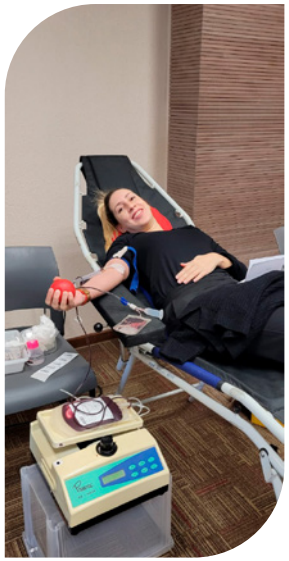
El viernes 21 de abril festejamos el día del trabajador con un *after office* donde pudimos compartir un ambiente distendido.

Reunión general con colaboradores

Se realizó la reunión general con los colaboradores, en la cual se presentaron las cifras del mercado asegurador y cifras locales del primer trimestre del 2023. Con el objetivo de mantener siempre informado al equipo, logrando así una comunicación efectiva.

Jornada de Integración

El sábado 3 de junio se realizó la jornada de integración con los colaboradores del área de Operaciones, la actividad fue diseñada especialmente para fortalecer los lazos entre los equipos y promover un ambiente de trabajo unido y armonioso.



Jornada de Donación de Sangre en Asunción y Santa Rita

En los meses de junio y septiembre, se realizaron jornadas de Donación de Sangre en la ciudad de Asunción y Santa Rita, en ambos días nos acompañaron profesionales del Centro Nacional de Servicios de Sangre (C.E.N.S.S.A.).

Colaboraron 79 donantes en esta campaña.

En MAPFRE, creemos firmemente que donar sangre puede marcar diferencia en la vida de alguien que lo necesita.

Reunión de líderes

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

Actividad para la familiar -Función Especial de Cine

Tuvimos el privilegio de disfrutar de una función exclusiva de La Sirenita junto a nuestros colaboradores y sus familias.

Fue una oportunidad para fortalecer los lazos familiares y compartir momentos de calidad fuera de la oficina.

Semana de Sostenibilidad MAPFRE

Este año la dedicamos a la SOSTENIBILIDAD. Es una oportunidad de despertar, consolidar y reforzar la sostenibilidad como algo inspirador en las vidas de todas las personas que formamos parte de MAPFRE y de esta manera aportar a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas para conseguir un mundo mejor.

Nos encargamos de brindar momentos de relajación y cuidado personal a nuestros colaboradores. Implementamos una variedad de actividades diseñadas para mejorar el bienestar físico y mental. Algunas de ellas fueron: pausa activa, masaje anti-estrés, desayuno saludable y cocina en vivo.

Entrega de regalos por los días de la madre y del padre

4.20 ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO

Festejo Día del Niño

Realizada en la Escuela Papa Francisco, participaron de la jornada 250 niños. Compartimos una cálida mañana con una rica merienda, juegos, carita pintada, show de magia y entrega de sorpresitas.

Día Global de Voluntariado

En el mes de octubre se celebra el día global del voluntariado. La temática fue Educación sobre Seguridad Vial. Hemos diseñado para esta actividad una jornada en conjunto con la Municipalidad de Fernando de la Mora y la Comisión Vecinal.

Las actividades realizadas fueron las siguientes:

- Circuito de *karting* y sector de *grafitti* para cascos.
- Tablero de memoria para niños.
- Circuito con gafas de incapacidad.

A través de los juegos logramos incorporar conocimientos sobre seguridad vial a los niños y adultos que participaron de las actividades.

Campaña Navideña “La caja de la ilusión”

En conmemoración al Día Internacional de los Voluntarios se realizó una actividad global muy especial, se trata de una actividad sencilla y llena de emoción “La caja de la ilusión”, con esta iniciativa logramos hacer sonreír a 105 niños y 45 abuelitos del Hogar Nido de Niños, haciéndoles llegar un regalo especial por Navidad.

En esta actividad participaron los voluntarios con sus familias para el armado de las cajas. La entrega de las mismas se realizó en el mes de diciembre.

Actividad deportiva con los adolescentes de Casa Virgen de Caacupé (Cavica)

Compartimos una mañana con los niños de la Escuela Socio deportiva Real Itauguá, la cual recibe apoyo de la Fundación Real Madrid y de la Fundación MAPFRE.

Junto con los voluntarios se realizó una actividad deportiva donde se promovió una vida mas saludable para la juventud, finalizamos la jornada con una rica media mañana.

Charla con expertos sobre la importancia de la actividad física y la buena alimentación.

Celebrando la pascua con los niños de Asoleu

Los voluntarios participaron de una tarde con los niños de Asoleu con el objetivo de celebrar la tradicional Pascua, en donde se realizaron varias actividades como: preparación de la chipa y la búsqueda de los huevos de Pascua.

Visita a los niños del Comedor Amar y Servir de Encarnación

En el mes de mayo los voluntarios de la ciudad de Encarnación visitaron a 40 niños del comedor Amar y Servir, compartieron una tarde con muchos juegos y una rica merienda.

Visita por el día de la madre a las abuelitas del Hogar Oasis

Los voluntarios agasajaron a las abuelitas del Hogar Oasis en conmemoración por el día de las madres. Disfrutamos de momentos inolvidables juntos, especialmente a través de la música, que conecta corazones y despierta emociones.

Visita por el día del padre a los abuelitos del Hogar la Piedad.

Fue un día increíblemente especial y emotivo. Celebramos el día del padre con los abuelitos del Hogar la Piedad llevando alegría y compañía, los abuelitos disfrutaron del baile compartiendo una deliciosa media mañana y les entregamos regalitos que les arrancaron sonrisas. Los voluntarios fueron pieza clave para que ésta jornada fuera inolvidable.

4.21 DIMENSIÓN TECNOLÓGICA E INNOVACIÓN

Facturación Electrónica

Se ha implantado exitosamente el sistema que permite emitir facturas electrónicas cumpliendo con lo establecido en la legislación.
De esta forma nuestros clientes ya reciben digitalmente todas sus documentaciones fiscales emitidas por la compañía.
Para llegar a este objetivo se tuvo que realizar las adaptaciones necesarias de los sistemas y procesos de la compañía.

Cotizador Online

Esta solución está dirigida al cliente final para que tenga autonomía de cotizar productos de automóviles en la web.
Este aplicativo está implementado en la nube según lineamientos corporativos.

Operaciones 2.0

Este proyecto está enfocado en mejorar la experiencia de nuestros clientes, la eficiencia de procesos internos y cuenta con varios objetivos a ser implementados progresivamente.
Actualmente ya se encuentra operativa una evolución en la integración con el sistema *Orión One Plus* de nuestro aliado estratégico CESVI, como también otros evolutivos que ayudarán significativamente a mejorar la gestión con nuestros proveedores y clientes.

Salesforce

Se implementó esta herramienta homologada por la corporación.
El módulo disponibilizado es el *SalesForce* Ventas, orientado al registro de las interacciones con los clientes.

Siniestro Express y Agenda del Tramitador

Se agrego una nueva tipificación para brindar mayor celeridad a los siniestros de bajo impacto.
También se abordó la implementación de herramientas que ayudarán al seguimiento de la gestión de denuncias de siniestros.

Actualización de plataforma

Se abordaron proyectos recurrentes de forma anual, en los que se actualizó la plataforma tecnológica a fin de erradicar la obsolescencia de nuestra infraestructura.
Seguimos avanzando en la utilización de servicios en la nube gracias a la arquitectura de integración implantada en el grupo.
También se abordaron iniciativas de securización de accesos a las plataformas de acuerdo con los lineamientos corporativos.

05

FUNDACIÓN **MAPFRE**

Pensando en el impacto social, el bienestar de la comunidad y el medioambiente, nació **Fundación MAPFRE,** con un solo objetivo: **El bien común.**

5.1 ÁREA ACCIÓN SOCIAL

ASOLEU

Continuación del Proyecto Centro Apoyo a la terapia oncológica de niños con Cáncer proyecto: **"ÁREA DE ESPARCIMIENTO A NIÑOS/AS Y PADRES BENEFICIADOS POR ASOLEU" y "JUGANDO; DIBUJANDO Y SANANDO..."** con Fundación Asoleu.

BENEFICIARIOS

200 NIÑOS/AS

ALDA

PROYECTO: Mejorado el nivel de desarrollo de niñas, niños y adolescentes de 2 a 14 años de tres asentamientos del municipio de Limpio con Fundación Alda.

BENEFICIARIOS

150 NIÑOS/AS

5.2 ÁREA PREVENCIÓN Y SEGURIDAD VIAL

LA PRÁCTICA DE LA EDUCACIÓN VIAL

Desde el 2011 venimos implementando el programa escolar **"La Práctica de la Educación vial"** un Programa dirigido a alumnos de la Educación escolar Básica del nivel inicial, 1er y 2do ciclo, con el objetivo de contribuir con la educación para formar conductores, peatones, y ciudadanos más responsables de la vía pública, y de esa manera lograr la disminución de los índices de mortalidad y discapacidad a causa de estos accidentes viales.

A mediados del 2022 tuvimos 500 Instituciones adheridas, donde participaron 630 docentes en una capacitación virtual dictada por la Fundación MAPFRE, sobre el manejo del material de seguridad vial, propios del programa, que luego fueron replicados en las aulas llegando así a beneficiar a unos 113.993 escolares que tuvieron la oportunidad de desarrollar nuestro programa escolar **"La Práctica de la Educación vial".**

5.3 ÁREA DE SEGUROS Y PREVENCIÓN SOCIAL BUGAMAP

BugaMAP, business game MAPFRE

Un juego de estrategia empresarial aplicado al mercado asegurador, dirigido para las Áreas Financieras, Administrativas, Comercial de una Compañía.

El juego persigue la asimilación de contenidos relativos a la gestión del negocio asegurador, mediante la adopción de decisiones representativas de las distintas áreas de gestión de una compañía de seguros, y la simulación de su impacto en la cuota de mercado, resultados y solvencia de la compañía.

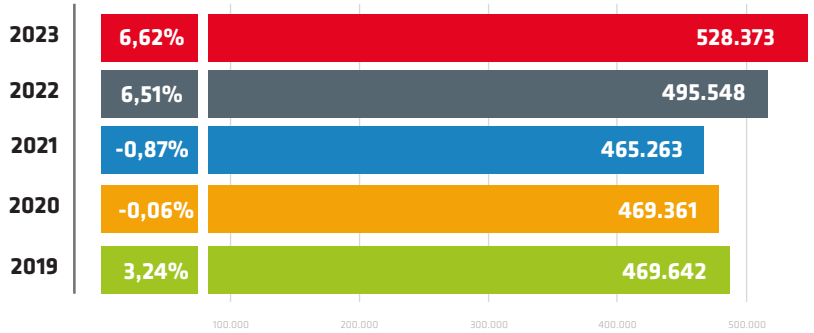
Esta actividad se llevo a cabo en la Universidad Comunera (UCOM) y con funcionarios de la Compañía. (MAPFRE).

06
MAGNITUDES BÁSICAS

6.1 INFORME CONSOLIDADO

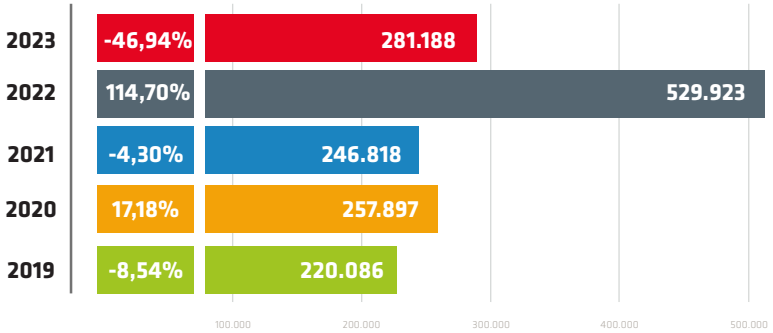
PRIMAS DEVENGADAS

Expresado en millones de guaraníes



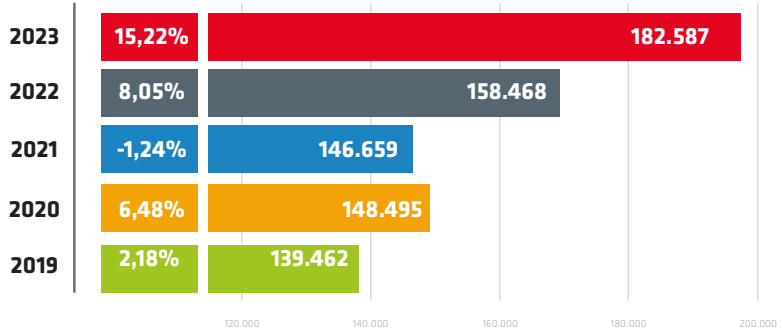
SINIESTROS INCURRIDOS

Expresado en millones de guaraníes



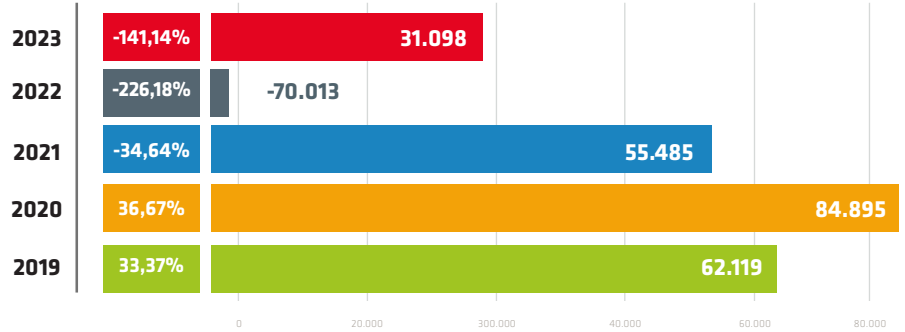
GASTOS TOTALES

Expresado en millones de guaraníes



UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTOS

Expresado en millones de guaraníes



MEMORIA BALANCE

Al 30 de junio de 2023

Valores expresados en guaraníes

ACTIVO	30/6/2023	30/6/2022
Activo Corriente		
- Disponibilidades (Nota 3)	41.312.105.393	85.817.614.772
- Inversiones (Nota 8)	331.039.896.822	296.274.688.255
- Créditos Técnicos Vigentes (Nota 4)	187.130.362.504	193.561.541.190
- Créditos Administrativos (Nota 6)	15.873.976.739	14.109.710.669
- Gastos Pagados por Adelantado	2.983.868.446	3.087.903.526
- Bienes y Derechos Recibidos en Pago (Nota 7)	2.141.397	0
Activo no Corriente		
- Créditos Técnicos Vencidos (Nota 5)	1.978.445.206	5.363.009.205
- Inversiones	2.409.358.103	2.409.358.103
- Bienes de Uso (Nota 9)	44.331.717.951	45.229.200.786
- Activos Diferidos (Nota 10)	118.772.503.280	120.434.128.282
TOTAL ACTIVO	**745.834.375.841**	**766.287.154.788**

PASIVO Y PATRIMONIO NETO	30/6/2023	30/6/2022
Pasivo Corriente		
- Deudas con Asegurados (Nota 11)	5.383.303.285	3.116.496.579
- Deudas con Coaseguros	2.576.314.825	2.435.928.483
- Deudas con Reaseguros (Nota 12)	44.467.180.524	110.151.037.767
- Deudas con Intermediarios (Nota 13)	25.119.760.743	24.658.973.988
- Obligaciones Administrativas (Nota 14)	23.469.031.200	87.162.831.105
- Provisiones Técnicas de Seguros (Nota 15)	249.469.671.969	247.006.540.596
- Provisiones Técnicas de Siniestros (Nota 16)	62.580.836.511	66.128.736.990
Pasivo no Corriente		
- Utilidades Diferidas (Nota 17)	16.733.245.674	16.572.360.441
PASIVO TOTAL	**429.799.344.731**	**557.232.905.949**
Patrimonio Neto (Nota 18)		
- Capital Social	124.392.913.000	46.217.900.000
- Reservas	163.545.304.653	163.545.304.653
- Resultados Acumulados	-708.955.814	69.304.005.933
- Resultado del Ejercicio	28.805.769.271	-70.012.961.747
TOTAL PATRIMONIO NETO	**316.035.031.110**	**209.054.248.839**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	**745.834.375.841**	**766.287.154.788**

RESULTADO DE GESTIÓN MAPFRE PARAGUAY

Valores expresados en millones de guaraníes

PRIMAS NETAS DEVENGADAS S1	Junio 2.018	Ratios %	Junio 2.019	Ratios %	Junio 2.020	Ratios %	Junio 2.021	Ratios %	Junio 2.022	Ratios %	Junio 2.023	Ratios %
Primas Devengadas	443.341		463.319		485.248		465.263		495.548		528.373	
Variación Reservas R.C.	1.847		-613		347		1.525		290		-252	
Variación Provisión P.Pndts.	-4.916		-8.136		-5.941		-15.301		-8.945		-10.600	
Prima Neta Devengada	**440.272**	**99,31**	**454.570**	**98,11**	**479.654**	**98,85**	**451.487**	**97,04**	**486.893**	**98,25**	**517,521**	**97,95**
GASTOS GESTIÓN INTERNA												
Gastos de Explotación	60.643	13,68	59.391	12,82	64.078	13,21	63.711	13,69	69.641	14,05	77.146	14,60
Otros Ingresos (recuperación de Gastos)	-3.252	0,73	-3.192	0,69	-4.027	0,83	-5.026	1,08	-4.864	0,98	-7.254	1,37
Total Gastos Internos	**57.391**	**12,95**	**56.199**	**12,13**	**60.051**	**12,38**	**58.685**	**12,61**	**64.777**	**13,07**	**69.892**	**13,23**
COMISIONES												
Comisiones y Otros Gastos de Adquisición	73.979	16,69	76.197	16,45	77.625	16,00	77.426	16,64	85.023	17,16	91.366	17,29
Total Gastos Externos	**73.979**	**16,69**	**76.197**	**16,45**	**77.625**	**16,00**	**77.426**	**16,64**	**85.023**	**17,16**	**91.366**	**17,29**
Gastos Totales	**131.370**	**29,63**	**132.396**	**28,58**	**137.676**	**28,37**	**136.111**	**29,25**	**149.800**	**30,23**	**161.258**	**30,52**
SINIESTROS												
Siniestros Pagados	312.427	70,96	216.214	47,56	197.292	41,13	273.638	60,61	273.638	56,20	353.172	68,24
Variación Reserva de Siniestros	-116.992	-26,57	3.840	0,84	60.605	12,64	-26.819	-5,94	-26.819	-5,51	-71.984	-13,91
Siniestros Incurridos	**195.435**	**44,39**	**220.054**	**48,41**	**257.897**	**53,77**	**246.819**	**54,67**	**264.819**	**50,69**	**281.188**	**54,33**
REASEGURO CEDIDO PRIMAS												
Primas Cedidas neta devengadas	122.750	27,69	139.227	30,05	142.546	29,38	145.543	31,28	161.493	32,59	168.895	31,97
Siniestros Incurridos Reaseg.	-8.993	7,33	-38.971	27,99	-84.720	59,43	-69.519	47,77	-226.704	140,38	-71.775	42,50
Comisiones y Participaciones	-21.708	17,68	-33.649	24,17	-28.685	20,12	-33.149	22,78	-28.214	17,47	-25.910	15,34
Resultado reaseguro Cedido	**92.049**	**20,76**	**66.607**	**14,38**	**29.141**	**6,01**	**42.875**	**9,22**	**93.425**	**18,85**	**-71.210**	**-13,48**
Resultado Explotac. Retenido	**21.418**	**4,83**	**35.513**	**7,66**	**54.940**	**11,32**	**25.682**	**5,52**	**-99.405**	**-20,06**	**3.864**	**0,73**
INGRESOS FINANCIEROS	**26.507**	**5,98**	**29.119**	**6,28**	**29.958**	**6,17**	**29.803**	**6,41**	**29.959**	**6,05**	**34.517**	**5,80**
Resultado antes de Impuestos	**47.925**	**10,81**	**64.632**	**13,95**	**84.895**	**17,50**	**55.485**	**11,93**	**-69.446**	**-14,01**	**34.517**	**6,53**
Impuestos de Sociedades	**7.541**	**1,70**	**9.064**	**1,96**	**8.866**	**1,83**	**6.491**	**1,40**	**567**	**0,11**	**5.711**	**1,08**
Resultado después de Impuestos	**40.384**	**9,11**	**55.568**	**11,99**	**76.029**	**15,67**	**48.994**	**10,53**	**-70.013**	**-14,13**	**28.806**	**5,45**

EVOLUCIÓN DE FONDOS PROPIOS Y DISPONIBILIDADES

Expresados en millones de guaraníes

Fondos Propios	Año 2017 Local	Año 2018 Local	Año 2019 Local	Año 2020 Local	Año 2021 Local	AÑO 2022 LOCAL	AÑO 2023 LOCAL
Capital	46.218	46.218	46.218	46.218	46.218	46.218	124.393
Reserva	107.264	121.279	122.765	142.750	163.545	163.545	163.545
Pérdidas y Ganancias	124.321	132.541	147.726	168.187	149.304	69.304	28.097
Total Fondos Propios	**277.803**	**300.038**	**316.709**	**357.155**	**359.067**	**279.067**	**316.035**
Inversiones							
Caja	2.357	1.006	857	436	686	333	683
Depósitos en Bancos	51.379	82.179	51.777	45.040	12.083	85.484	40.629
Inversiones Financieras	230.204	262.083	289.552	309.463	344.026	287.813	331.039
Inmuebles	35.525	36.606	42.642	42.018	38.925	35.708	2.410
Total Inversiones	**319.465**	**381.874**	**384.828**	**396.957**	**395.720**	**409.337**	**374.761**
TOTAL FONDOS PROPIOS	**277.803**	**300.038**	**316.709**	**357.155**	**359.067**	**279.067**	**316.035**
TOTAL INVERSIONES	**319.465**	**381.874**	**384.828**	**396.957**	**395.720**	**409.338**	**374.761**

Expresado en Millones de Guaraníes

283.940	345.268	342.186	354.939	356.795	373.630	372.351
-5,83%	21,60%	-0,89%	3,73%	0,52%	4,72%	-0,34%

277.803	300.038	316.709	357.155	359.067	279.067	316.035
3,63%	8,00%	5,56%	12,77%	0,54%	-22,28%	13,25%

COBERTURA DE RESERVAS TÉCNICAS

Expresados en millones de guaraníes

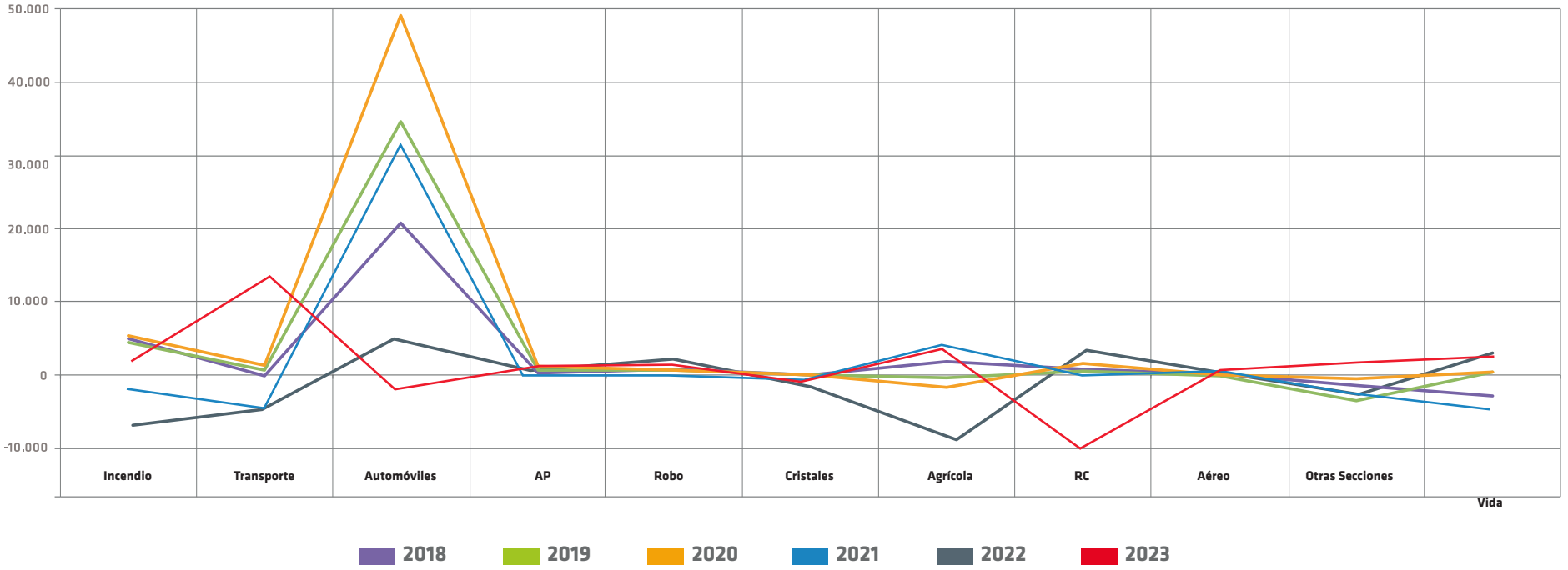
PROVISIONES TÉCNICAS A CUBRIR	Año 201 7 Local	Año 2018 Local	Año 2019 Local	Año 2020 Local	Año 2021 Local	Año 2022 Local	Año 2023 Local
RVA.RIESGOS EN CURSO	136.876	145.782	153.048	146.250	153.767	174.144	170.646
RVA.SINIESTROS PEND.	43.186	45.082	47.363	44.443	50.491	66.128	62.580
PREMIOS COBRADOS POR ANTICIPADO	882	1.942	5.256	3.368	2.530	1.105	1.528
TOTAL PROVISIONES	**180.944**	**192.806**	**205.667**	**194.061**	**206.788**	**238.377**	**234.754**
BIENES APTOS							
DEPÓSITOS EN BANCOS	0	0	0	0	0	0	0
BONOS	83.616	95.757	89.633	66.562	92.663	75.744	68.131
INVERSIONES BANCARIAS	91.398	79.695	87.346	108.517	109.902	92.312	88.300
DEUDORES POR PREMIO	63.331	57.842	41.134	38.812	41.357	47675	46.950
INVERSIONES FINANCIERAS	0	0	2.938	10.043	23.237	35.412	41.501
INMUEBLES	28.920	29.677	29.850	29.412	28.933	26.682	26.150
TOTAL BIENES	**267.265**	**262.971**	**250.901**	**253.346**	**296.092**	**277.825**	**271,032**
SUPERÁVIT	**86.321**	**70.165**	**45.234**	**59.285**	**89.304**	**39.448**	**36.278**
RATIO DE COBERTURA %	**148%**	**136%**	**122%**	**131%**	**143%**	**117%**	**115%**

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

RESULTADO TÉCNICO POR RAMOS

Expresados en millones de guaraníes

Año	Incendio	Transporte	Automóviles	AP	Robo	Cristales	Agrícola	RC	Aero	Otras Secciones	Vida
2018	4.973	-202	20.813	183	745	19	1.763	782	39	-1.520	-2.928
2019	4.508	691	34.636	727	638	27	-322	505	-39	-3.489	472
2020	5.391	1.263	49.076	1.122	598	17	-1.687	1.555	68	-511	344
2021	-2.877	-4.789	41.509	159	701	-41	4.017	220	58	-3.151	-7.371
2022	-6.994	-6.204	4.655	775	253	-199	-81.601	1.257	71	-3.478	-5.492
2023	112	12.646	-2.275	1.287	819	-360	4.003	-11.317	247	-1.298	3.864



ESTADO DE RESULTADOS

		Junio 2.023	Junio 2.022	Junio 2.021	Junio 2.020	Junio 2.019	Junio 2.018	Junio 2.017	Junio 2.016	Junio 2.015	Junio 2.014
	PRIMAS EMITIDAS	**524.459.247.515**	**517.427.174.566**	**477.425.453.805**	**469.361.945.310**	**469.642.163.845**	**454.904.358.146**	**422.512.586.188**	**393.715.393.938**	**374.572.472.153**	**362.540.131.475**
Ingresos Técnicos de Producción	Primas Netas	528.373.684.076	495.548.338.720	465.263.264.279	485.248.724.560	463.318.510.949	443.341.054.611	396.461.915.351	391.996.473.279	375.542.527.097	350.999.042.635
	Desafectación de Provisiones Técnicas de Seguros	512.492.717	996.158.380	2.097.098.567	852.879.524	426.360.230	2.129.069.331	0	0	0	0
Egresos Técnicos de Producción	Primas Reaseguros Cedidos	-161.985.010.408	-156.639.601.142	-141.097.654.056	-138.526.170.152	-134.763.083.783	-118.690.081.479	-99.241.566.009	-101.233.217.641	-90.796.953.837	-91.359.130.269
	Constitución de Provisiones Técnicas de Seguros	-764.389.478	-1.045.048.574	-949.613.843	-529.663.563	-1.183.047.989	-281.786.001	-6.083.800.591	-215.231.788	-78.543.495	-
	PRIMAS NETAS GANADAS	**366.136.776.907**	**338.859.847.384**	**325.313.094.947**	**347.045.770.369**	**327.798.739.407**	**326.498.256.462**	**291.136.548.751**	**290.548.023.850**	**284.667.029.765**	**259.639.912.366**
Siniestros	Siniestros	-347.726.105.377	-443.474.853.098	-269.086.758.410	-196.597.866.406	-216.244.333.351	-335.639.265.759	-237.047.620.775	-240.958.221.434	-219.912.729.319	-201.460.451.916
	Gastos Liquidación de Siniestros, Salvataje y Recupero	-8.996.364.874	-8516.657.377	-6.293.086.689	-2.055.083.644	-2.037.037.840	-1.441.521.181	-1.047.750.841	-921.298.319	-545.599.316	-408.633.363
	Participación Recupero Reaseguros Cedidos	-	-	-	-157.518.133	-30.715.181	-	-	-	-	-
	Constitución de Provisiones Técnicas de Siniestros	-69.328.957.204	-36.076.661.392	-13.586.668.373	-8.092.250.514	-8.129.343.110	-9.698.607.087	-4.530.175.850	-4.253.370.606	-20.333.850.392	-11.303.063.512
Siniestros	Recupero de Siniestros	3.538.432.672	1.524.057.795	1.807.436.017	1.375.802.641	2.410.873.846	24.690.519.585	16.530.079.115	17.849.062.449	14.794.689.479	21.118.926.120
	Siniestros Recuperados Reaseguros Cedidos	140.438.676.690	163.098.422.147	101.204.881.664	21.574.781.019	37.346.016.356	127.855.384.744	43.976.665.956	36.319.843.122	34.969.864.774	33.281.148.059
	Desafectación de Provisiones Técnicas de Siniestros	73.081.733.697	20.250.608.768	7.538.935.061	11.012.288.593	5.847.865.935	7.803.449.120	4.084.706.163	7.896.184.236	14.431.291.887	6.027.513.371
	SINIESTROS NETOS OCURRIDOS	**-208.992.584.396**	**-303.195.083.157**	**-178.415.260.730**	**-172.939.846.444**	**-180.836.673.345**	**-186.430.040.578**	**-178.034.096.232**	**-184.067.800.552**	**-176.596.332.887**	**-152.744.561.241**
	UTILIDAD TÉCNICA BRUTA	**157.144.192.511**	**35.664.764.227**	**146.897.834.217**	**174.105.923.925**	**146.962.066.062**	**140.068.215.884**	**113.102.452.519**	**106.480.223.298**	**108.070.696.878**	**106.895.351.125**
Otros Ingresos Técnicos	Reintegro de Gastos de Producción	10.607.915.996	10.352.569.642	12.057.080.659	11.942.268.016	11.605.593.812	10.412.663.829	9.125.216.787	9.272.281.433	9.283.403.278	8.634.006.186
	Otros Ingresos por Reaseguros Cedidos	25.909.520.961	28.213.962.191	33.148.552.210	28.684.348.825	33.649.618.507	21.707.275.129	23.481.724.072	16.685.137.297	13.901.643.290	12.469.083.978
	Desafectación de Previsiones	2.244.748.791	1.875.678.214	1.332.378.872	4.302.773.059	1.543.283.793	2.427.392.809	2.414.218.714	1.397.272.851	888.383.786	2.986.107.580
	Gastos de Producción	-77.317.408.566	-71.581.092.694	-66.795.090.903	-69.513.197.035	-67.961.899.352	-66.600.493.248	-57.555.824.926	-54.669.848.376	-53.725.643.019	-51.330.618.938
	Gastos de Cesión de Reaseguros	-6.823.078.994	-4.431.096.652	-3.993.008.295	-3.925.024.166	-4.226.972.718	-3.961.104.522	-3.603.432.572	-	-	-
	Gastos Técnicos de Explotación	-109.054.686.947	-92.808.790.219	-8.792.840.6152	-86.999.812.579	-78.879.643.972	-76.341.834.202	-67.851.764.911	-63.596.837.810	-56.168.740.227	-47.643.958.837
	Constitución de Previsiones	-1.409.588.279	-4.243.834.694	-6.284.057.829	-1.361.115.817	-4.338.114.529	-3.044.467.121	-2.730.920.523	-2.575.581.740	-1.534.379.595	-1.858.705.692
	UTILIDAD / PÉRDIDA TÉCNICA NETA	**1.301.615.473**	**96.957.839.985**	**28.435.282.779**	**57.236.164.228**	**38.353.931.603**	**24.667.648.558**	**16.381.669.160**	**12.992.646.953**	**20.715.364.391**	**30.151.265.402**
	Ingresos de Inversión	24.903.584.793	22.986.478.755	23.944.070.742	38.693.044.383	22.596.459.600	30.073.651.358	25.595.126.508	33.934.563.661	38.926.745.477	24.220.689.829
	Gastos de Inversión	-2.351.655.081	-860.549.221	-1.931.727.799	-15.057.835.579	-1.975.678.485	-11.500.385.489	-8.713.078.360	-13.556.126.373	-14.781.858.821	-6.457.400.818
	UTILIDAD / PÉRDIDA NETA SOBRE INVERSIONES	**22.551.929.712**	**22.125.929.534**	**22.012.342.943**	**23.635.208.804**	**20.620.781.115**	**18.573.265.869**	**16.882.048.148**	**20.378.437.288**	**24.144.886.656**	**17.763.289.011**
	RESULTADOS EXTRAORDINARIOS (NETOS)	**7.244.808.187**	**4.818.948.704**	**5.037.649.459**	**4.024.356.645**	**3.145.122.602**	**3.335.716.394**	**2.559.525.924**	**2.703.465.171**	**3.015.974.287**	**5.127.410.078**
	UTILIDAD / PÉRDIDA NETA ANTES DE IMPUESTOS	**31.098.353.372**	**70.012.961.747**	**55.485.275.181**	**84.895.729.677**	**62.119.835.320**	**46.576.630.821**	**35.823.243.232**	**36.074.549.412**	**47.876.225.334**	**53.041.964.491**
	Impuesto a la Renta	-2.292.584.101	-	-6.491.190.398	-8.866.025.806	-6.551.428.726	-6.192.373.543	-3.660.277.370	-3.453.689.408	-4.441.939.797	-5.080.154.960
	UTILIDAD / PÉRDIDA NETA DEL EJERCICIO	**28.805.769.271**	**70.012.961.747**	**48.994.084.783**	**76.029.703.871**	**55.568.406.594**	**40.384.257.278**	**32.162.965.862**	**32.620.860.004**	**43.434.285.537**	**47.961.809.531**
	Gastos Totales	**182.587.258.511**	**158.468.409.923**	**146.659.424.691**	**148.495.765.764**	**139.462.922.230**	**136.490.768.143**	**119.885.805.622**	**108.994.404.753**	**100.610.979.968**	**90.340.571.589**
	Gastos de Gestión	34,81%	30,63%	30,72%	31,64%	29,70%	30,00%	28,37%	27,68%	26,86%	24,92%
	Disminución/aumento del gasto en comparación al año anterior	4,19%	-0,09%	-0,92%	1,94%	-0,31%	1,63%	0,69%	0,82%	1,94%	0,65%
	% de Primas	1,36%	8,83%	1,72%	-0,06%	3,24%	7,67%	7,31%	5,11%	3,32%	15,71%
	% de Gastos	15,22%	8,05%	-1,24%	6,48%	2,18%	13,85%	9,99%	8,33%	11,37%	18,81%
	% de Ratio de Eficiencia	116,19%	444,33%	99,84%	85,29%	94,90%	97,45%	106,00%	102,36%	93,10%	84,51%
	Utilidad Técnica Bruta	157.144.192.511	35.664.764.227	146.897.834.217	174.105.923.925	146.962.066.062	140.068.215.884	113.102.452.519	106.480.223.298	108.070.696.878	106.895.351.125
	Resultado Operativo Neto s/ Primas Devengadas	0,25%	-19,57%	6,11%	11,80%	8,28%	5,56%	4,13%	3,31%	5,52%	8,59%

CÁLCULOS VARIACIONALES

CÁLCULO TIPO CAMBIARIO									
2019	6.190	2020	6.807	2021	6.754	2022	6.848	2023	7.266
2018	5.703	2019	6.190	2020	6.807	2021	6.754	2022	6.848
	8,54%		**9,97%**		**-0,78%**		**1,39%**		**6,10%**

PRIMAS DEVENGADAS									
2019	469.642	2020	469.361	2021	465.263	2022	495.548	2023	528.373
2018	454.904	2019	469.642	2020	469.361	2021	465.263	2022	495.548
	3,24%		**-0,06%**		**-0,87%**		**6,51%**		**6,62%**

UTILIDAD TÉCNICA BRUTA									
2019	146.962	2020	174.106	2021	146.897	2022	35.664	2023	157.144
2018	140.068	2019	146.962	2020	174.106	2021	146.897	2022	35.664
	4,92%		**18,47%**		**-15,63%**		**-75,72%**		**340,62%**

6.2 INFORME DE AUDITORÍA

BCA
BENITEZ CODAS & ASOCIADOS
KPMG

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 2023, los correspondientes estados de resultados, de variación del patrimonio neto y de flujo 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 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.

Av. Brasilia 707 (Asunción - Paraguay)
021 212 505 - 0982 414 601
bca@bca.com.py - www.bca.com.py

BCA
BENITEZ CODAS & ASOCIADOS
KPMG

Opinión

En nuestra opinión, los referidos estados financieros presentan razonablemente, respecto de todo lo importante, el balance general de MAPFRE Paraguay Compañía de Seguros S.A. al 30 de junio de 2023, los correspondientes estados de resultados, de variación del patrimonio neto y de 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, 13 de septiembre de 2023

BCA – Benítez Codas & Asociados

Javier Benítez Duarte
Socio

Mat. Consejo CPP 528 A
Mat. Colegio CPy C652

Av. Brasilia 707 (Asunción - Paraguay)
021 212 505 - 0982 414 601
bca@bca.com.py - www.bca.com.py

6.3 INFORME DEL SÍNDICO

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

Asunción, 25 de setiembre de 2023.

Señores:
Asambleístas de
MAPFRE Paraguay Compañía de Seguros S.A.
Presente

En mi carácter de **Síndico Titular** de la compañía **"MAPFRE Paraguay Compañía de Seguros S.A."**, he examinado los documentos detallados en el **Apartado I** siguiente. Los documentos citados son de exclusividad responsabilidad del Directorio de la compañía. Mi responsabilidad es informar sobre dichos documentos basado en el alcance de mi trabajo que se detalla en el **Apartado II.**

I. DOCUMENTOS EXAMINADOS

- Estado de Situación Patrimonial al 30 de junio de 2023.
- Estado de Resultados, Estado de Evolución del Patrimonio Neto y el Estado de Flujo de Efectivo correspondientes al ejercicio económico que inició el 1 de julio de 2022 al 30 de junio de 2023.
- Notas a los Estados Contables al 30 de junio de 2023.

II. ALCANCE DEL EXAMEN

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

- Examine los libros y documentación siempre que lo juzgue conveniente.
- Verificar en igual forma las disponibilidades y Títulos- Valores, así como las obligaciones y la forma en que son cumplidas.
- Controle la constitución y subsistencia de la Garantías de los directores y solicitar medidas necesarias para corregir cualquier irregularidad.
- 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.

Así mismo mi trabajo como Síndico también requiere que:

- Examine selectivamente las cuentas 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.
- 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 compañía, cuestiones que son de responsabilidad exclusiva del Directorio en el ejercicio de sus funciones. Considero que mi trabajo me brinda una base razonable para fundamentar este informe.

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

Asimismo, en relación con la memoria del Directorio correspondiente al ejercicio terminado el 30 de junio de 2023, 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 compañía y otra documentación pertinente.

III. DICTAMEN

a) Basado en el examen realizado, detallados en el **Apartado II** precedente, y basado en el dictamen de auditoría externa practicada por la firma Benitez Codas & Asociados de fecha 13 de setiembre de 2023, 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 2023 y los resultados de sus operaciones, el Estado de variación del patrimonio neto por el ejercicio terminado en esa fecha, de acuerdo con las disposiciones contables reglamentarias emitidas por la Superintendencia de Seguros del Banco Central del Paraguay.

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 en la Republica del Paraguay.

Lic. Antonio F. Britez Balzarini
Sindico Titular

MAPFRE

Cuidamos lo que te importa