

2021

MEMORIA ANUAL

 **MAPFRE**



» Índice

1

MENSAJE DEL PRESIDENTE

4



2

GRUPO MAPFRE

5

- 2.1 Estructura funcional y accionarial
- 2.2 Huella geográfica (implantación)
- 2.3 Principales magnitudes económicas

3

MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA

10

- 3.1 Modelo de negocio
- 3.2 Estrategia
- 3.2 Sostenibilidad

4

MAPFRE PARAGUAY

17

- 4.1 Informe de gestión
- 4.2 Gobierno corporativo
- 4.3 Estructura territorial
- 4.4 Organigrama
- 4.5 Cuota de mercado
- 4.6 Unidad de seguros
- 4.7 Los clientes
- 4.8 Generando negocios a proveedores
- 4.9 Dimensión financiera
- 4.10 Dimensión humana
- 4.11 Dimensión tecnológica

5

FUNDACIÓN MAPFRE

58

- 5.1 Área de Acción social



6

MAGNITUDES BÁSICAS

63

- 6.1 Informe consolidado
- 6.2 Informe de Auditoría
- 6.3 Informe del Síndico



MENSAJE DEL PRESIDENTE



Mantenemos nuestro liderazgo en el mercado local y el compromiso con nuestros asegurados

Señores accionistas:

Les presento el informe sobre la gestión y los resultados, correspondiente a las actividades desarrolladas por MAPFRE Paraguay Compañía de Seguros S.A., correspondiente al 32° ejercicio fiscal comprendido entre el 01 de Julio 2020 al 30 de junio 2021.

A nivel mundial fue un año muy difícil debido a la COVID-19, al cual se pudo enfrentar con éxito gracias al apoyo de todos, lo cual nos permitió responder a nuestros clientes y a las exigencias del mercado.

Una serie de instituciones nacionales e internacionales, reconocen nuestro desempeño. La agencia FellerRate, una vez más nos otorga la calificación 'AAA Py', siendo el grado más alto que se pudiera otorgar a una compañía de seguros en el mercado local.

Así mismo, al compartir los resultados de este año de gestión, reconocemos el trabajo denodado de nuestros colaboradores, el apoyo incondicional de nuestros intermediarios, clientes y relacionados, principales colectivos, para nuestra compañía.

Señores accionistas, reciban nuestra gratitud por la confianza depositada en nosotros.

Felicitemos a todo nuestro equipo humano, por su excelente desempeño, para el logro de los objetivos.

Iniciamos un nuevo ejercicio desafiados en marcar nuevos retos para un futuro próspero, garantizando el camino con el compromiso y trabajo de nuestro equipo.



Miguel Figueredo | Presidente de MAPFRE

Miguel Figueredo
Presidente

2

Grupo MAPFRE

Globales

Somos un grupo multinacional que desarrolla actividades aseguradoras y reaseguradoras ofreciendo soluciones globales para proteger a personas, profesionales y empresas.



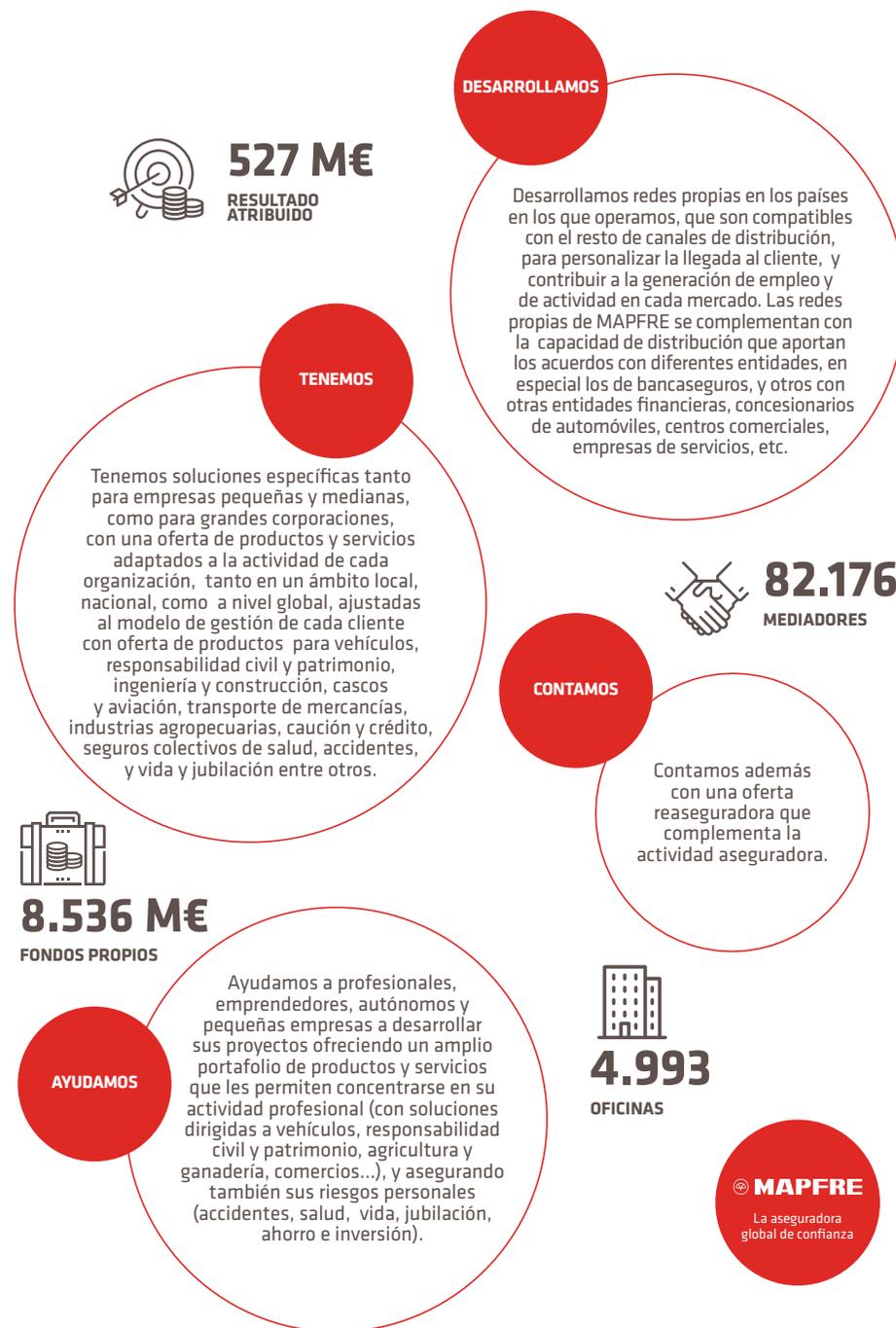
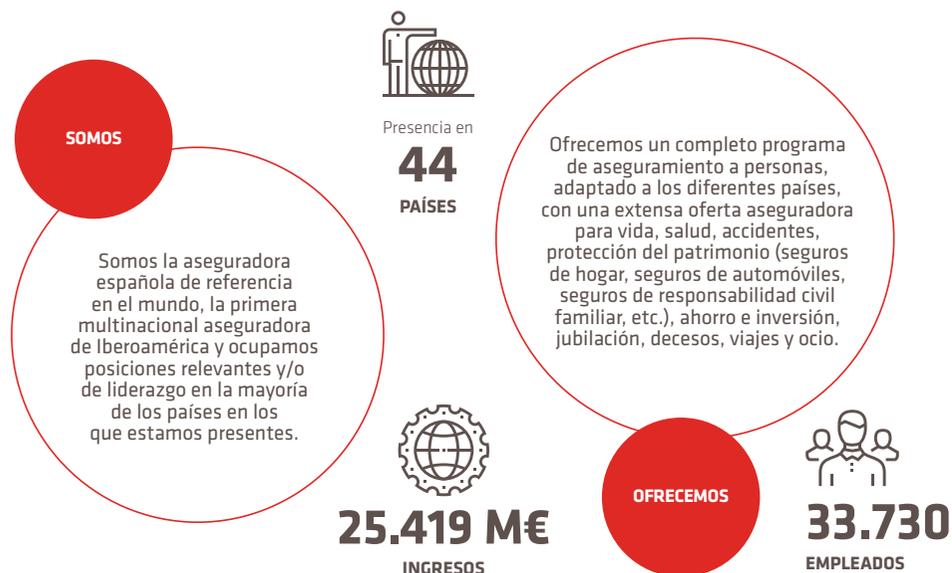
2.1. Estructura funcional y accionarial



» SOBRE NOSOTROS

Actividad principal

SOMOS UN GRUPO MULTINACIONAL QUE PRINCIPALMENTE DESARROLLAMOS, DESDE 1933, ACTIVIDADES ASEGURADORAS Y REASEGURADORAS QUE OFRECEMOS SOLUCIONES GLOBALES PARA PROTEGER FRENTE A SUS RIESGOS A PERSONAS, PROFESIONALES Y EMPRESAS OFRECIÉNDOLES, ADEMÁS, SÓLIDAS RESPUESTAS PARA GESTIONAR SUS NECESIDADES PRESENTES Y FUTURAS. TENEMOS UNA PRESENCIA GLOBAL EN MÁS DE 40 PAÍSES Y CONTAMOS CON UNA ESTRUCTURA SOCIETARIA ADAPTADA A LA EVOLUCIÓN DE LOS NEGOCIOS Y LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES EN LOS CINCO CONTINENTES.



2.3. Principales magnitudes económicas



Los ingresos consolidados del Grupo alcanzaron los 25.419,1 millones de euros, con una bajada del 10,7 % debido fundamentalmente al descenso en la emisión de primas y a los menores ingresos financieros. Las primas de seguro directo y reaseguro aceptado, que representan la parte fundamental de los ingresos, ascendieron a 20.482,2 millones de euros, con un descenso del 11,1 %, debido, en parte, a los efectos en la nueva producción del confinamiento de la población por la COVID-19 y a la fuerte depreciación de las principales divisas.

CONCEPTO	DICIEMBRE 2020	DICIEMBRE 2019	Var. % 20/19
RESULTADOS			
Ingresos	25.419,1	28.472,2	-10,7 %
Primas emitidas y aceptadas totales	20.482,2	23.043,9	-11,1 %
• No Vida	16.109,8	17.559,1	-8,3 %
• Vida	4.372,4	5.484,8	-20,3 %
Resultado neto atribuido	526,5	609,2	-13,6 %
Ratio de Siniestralidad No Vida	65,6 %	69,0 %	-3,4 p.p
Ratio de Gastos No Vida	29,1 %	28,6 %	0,5 p.p
Ratio Combinado No Vida	94,8 %	97,6 %	-2,9 p.p
Beneficio por acción (euros)	0,17	0,20	-13,6 %
BALANCE			
Activos totales	69.152,6	72.509,9	-4,6 %
Activos gestionados	55.181,8	63.637,8	-13,3 %
Fondos propios	8.536,0	8.854,3	-3,6 %
Deuda	2.994,2	2.973,7	0,7 %
ROE	6,1 %	7,2 %	-1,2 p.p
EMPLEADOS AL CIERRE DEL PERIODO			
Total	33.730	34.324	-1,7 %
• España	11.332	11.032	2,7 %
• Otros países	22.398	23.292	-3,8 %
ACCIÓN MAPFRE			
Capitalización bursátil	4.905,7	7.267,7	-32,5 %
Valor acción (euros)	1,59	2,36	-32,6 %

CONCEPTO	DICIEMBRE 2020	DICIEMBRE 2019	Var. % 20/19
SOLVENCIA			
Ratio de solvencia	180,2 %	186,8 %	-6,6 p.p

Cifras en millones de euros

3

Modelo de negocio y estrategia

Innovadores

Un factor clave que nos diferencia es la innovación. Utilizando la tecnología como herramienta al servicio de los negocios y sus objetivos.



3.1. Modelo de negocio

La Visión de MAPFRE es ser LA ASEGURADORA GLOBAL DE CONFIANZA, un concepto que se refiere tanto a la presencia geográfica como al amplio rango de productos aseguradores, reaseguradores y de servicios que desarrolla en todo el mundo. Aspira a liderar los mercados en los que opera, a través de un modelo de gestión propio y diferenciado basado en la transformación e innovación para lograr un crecimiento rentable, con una clara y decidida orientación al cliente, tanto particular como empresarial, con enfoque multicanal y una profunda vocación de servicio.

La irrupción de nuevos modelos de negocio de seguros *-insurtech-* basados en herramientas digitales, está provocando una verdadera revolución en el sector frente a la que MAPFRE está actuando con agilidad para ofrecer a todos sus *stakeholders* experiencias de valor.

En el modelo de negocio que se ha planteado en MAPFRE no estamos solamente enfocados a dar resultados económicos sino también en el ámbito social.



Somos la aseguradora global de confianza y aspiramos a liderar los mercados en los que operamos. Todo esto a través de un modelo de gestión propio y diferenciado, en el cual nos transformamos e innovamos constantemente para nuestros clientes.

Para ello, MAPFRE:

- Apuesta decididamente por el crecimiento, tanto en volumen de negocio como en desarrollo geográfico, obteniendo una rentabilidad adecuada y suficiente en sus negocios.
- Desarrolla su gestión con eficiencia y mejora permanente de la productividad, reduciendo costes estructurales de manera continuada para mejorar la competitividad.
- Gestiona profesionalmente los riesgos asumidos, garantizando un crecimiento y resultados sostenibles.
- Orienta su desarrollo diversificando su cartera de negocios aseguradores, reaseguradores y de servicios, como método para fortalecer el crecimiento y minimizar los riesgos.
- Integra una gestión global con una amplia capacidad de ejecución local, garantizando el adecuado equilibrio entre la actuación corporativa y el desarrollo empresarial en cada país.
- Pone a disposición de toda la organización los recursos existentes, aprovechando así las sinergias que se obtienen al compartir el talento, los procesos y las herramientas.
- Promueve la especialización en la gestión como vía permanente de optimización de los resultados y de mejora de la calidad de servicio.

» Misión, Visión y Valores

TRABAJAMOS CON LA MISIÓN DE AVANZAR CONSTANTEMENTE EN EL SERVICIO Y MEJORAR LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES, DISTRIBUIDORES, PROVEEDORES, ACCIONISTAS Y CON LA SOCIEDAD EN GENERAL.

Nuestra visión es ser LA ASEGURADORA GLOBAL DE CONFIANZA de todos nuestros clientes en el mundo, mediante una presencia mundial y con un amplio rango de productos aseguradores, reaseguradores y de servicios. Aspiramos a liderar los mercados en los que operamos a través de un modelo de gestión propio y diferenciado, sostenible y basado en la transformación e innovación para lograr un crecimiento rentable, con una clara y decidida orientación al cliente, tanto particular como empresarial, creando relaciones de equidad y transparencia, y con un enfoque multicanal y una profunda vocación de servicio.

Desarrollamos este compromiso de mejora constante apoyados en los siguientes valores, que nos ayudan a desarrollar la misión y alcanzar la visión de la compañía.

Solvencia

Fortaleza financiera con resultados sostenibles en el tiempo y capacidad plena para cumplir con todas sus obligaciones con sus 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.

Vocación de servicio

Búsqueda permanente de la excelencia en el desarrollo de sus actividades e iniciativa continua orientada al cuidado de la relación con el cliente.

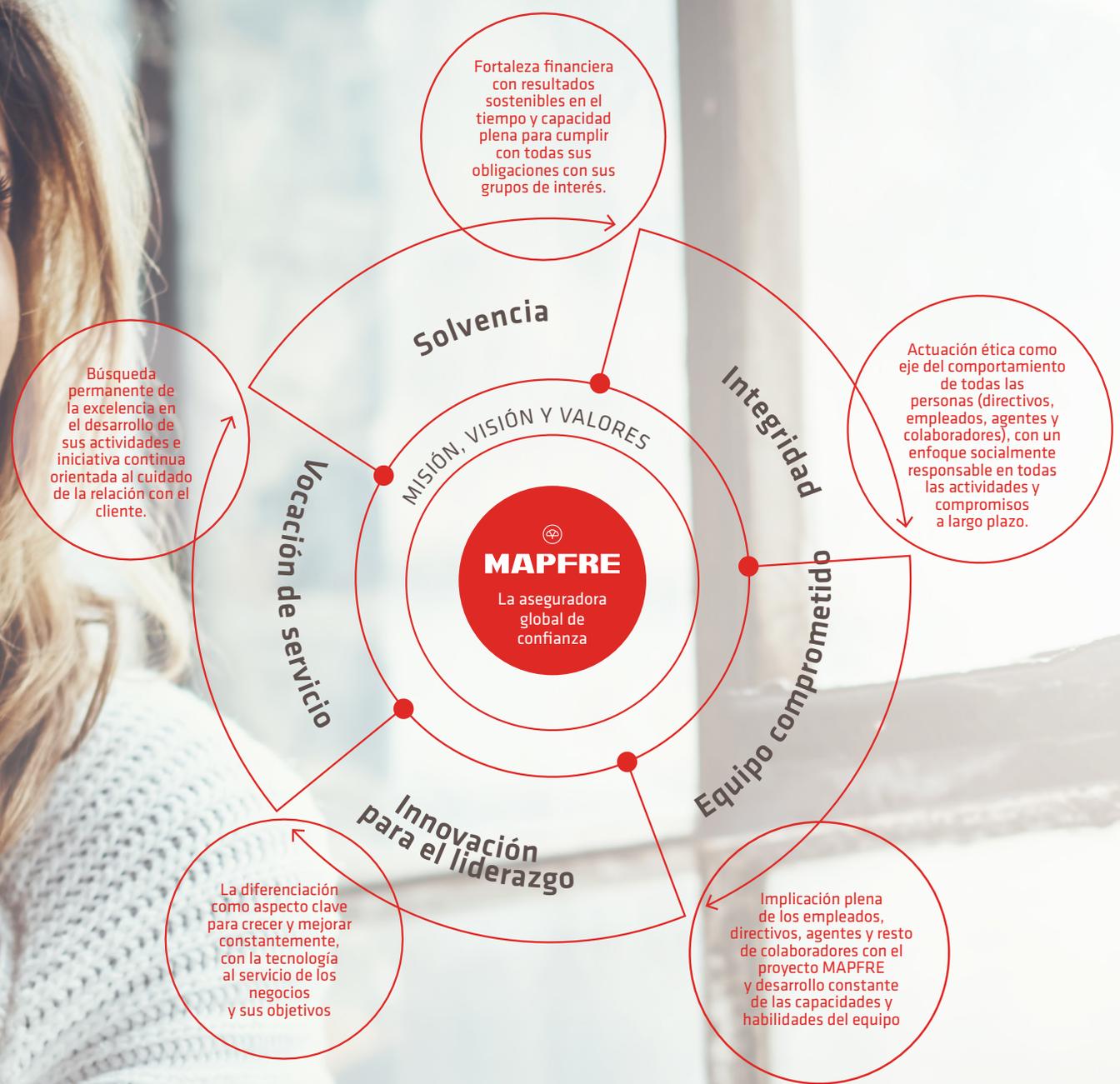
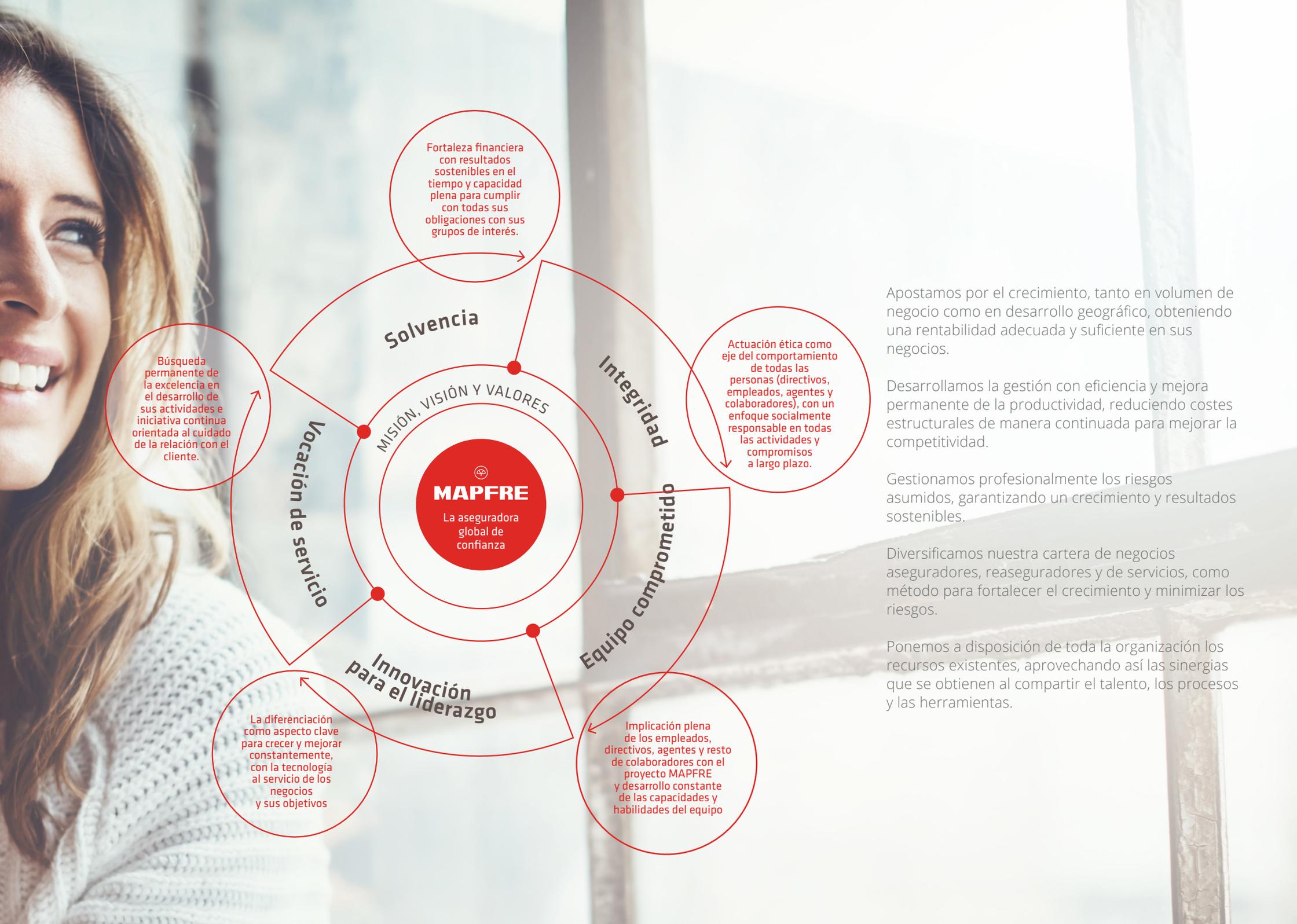
Innovación para el liderazgo

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

Equipo comprometido

Implicación plena de los empleados, directivos, agentes y resto de colaboradores con el proyecto MAPFRE y desarrollo constante de las capacidades y habilidades del equipo.





Apostamos por el crecimiento, tanto en volumen de negocio como en desarrollo geográfico, obteniendo una rentabilidad adecuada y suficiente en sus negocios.

Desarrollamos la gestión con eficiencia y mejora permanente de la productividad, reduciendo costes estructurales de manera continuada para mejorar la competitividad.

Gestionamos profesionalmente los riesgos asumidos, garantizando un crecimiento y resultados sostenibles.

Diversificamos nuestra cartera de negocios aseguradores, reaseguradores y de servicios, como método para fortalecer el crecimiento y minimizar los riesgos.

Ponemos a disposición de toda la organización los recursos existentes, aprovechando así las sinergias que se obtienen al compartir el talento, los procesos y las herramientas.

3.2. Estrategia

En MAPFRE nos transformamos para crecer con rentabilidad. La digitalización e innovación son clave en esta evolución. La transformación estará presente en todo lo que hagamos, será transversal y actuará como auténtico acelerador en todos los ámbitos de la compañía. Nuestra estrategia se apoya en tres pilares:

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Somos un equipo orientado 100% al cliente. Apostamos por un modelo competitivo que pone siempre al cliente en el centro de todo lo que hacemos con la finalidad de ofrecer una experiencia óptima en cada momento de contacto con MAPFRE. Queremos conocer, entender y fidelizar a los clientes; incrementar la productividad en todos nuestros canales e innovar en productos, servicios y experiencias para nuestros clientes.

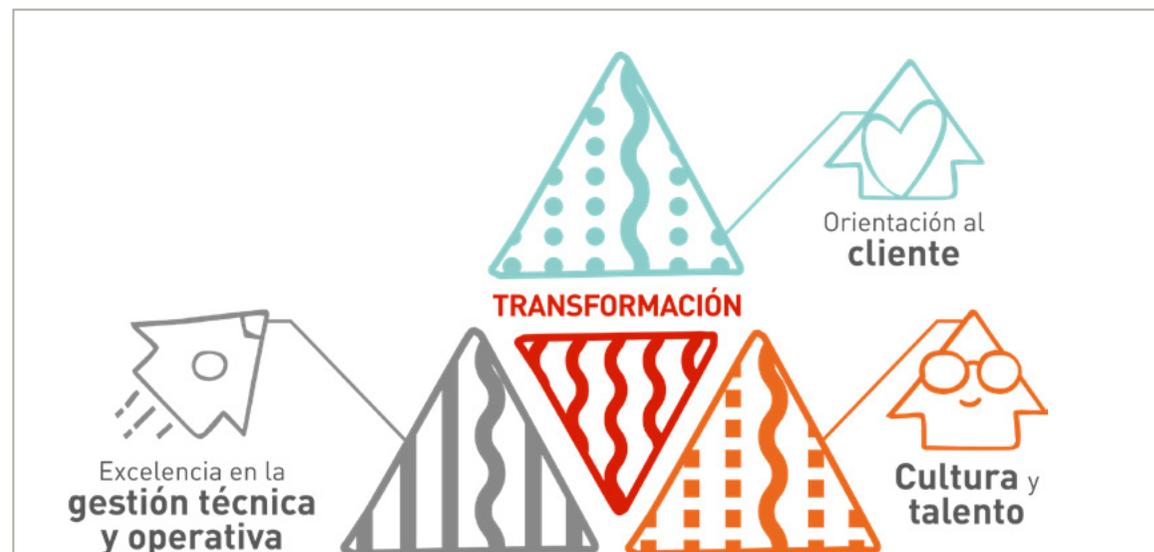
EXCELENCIA EN LA GESTIÓN TÉCNICA Y OPERATIVA

Trabajamos para mejorar nuestra eficiencia, adaptando nuestra estructura para ofrecer un servicio excelente, con una tecnología global, flexible y abierta que nos permita aumentar nuestra competitividad.

CULTURA Y TALENTO

Potenciando el compromiso de todos los que trabajamos en MAPFRE, queremos seguir

PILARES DEL PLAN ESTRATÉGICO 2019-2021



adaptándonos a los cambios con nuevas habilidades que nos permitan afrontar los desafíos futuros.

Seguimos trabajando para ser referentes en sostenibilidad: MAPFRE es un grupo comprometido con el desarrollo sostenible y, en especial, con la lucha contra el cambio climático.

El primer año del **Plan estratégico 2019-2021 'Transformándonos para Crecer y ser Rentables'**, ha sido un año marcado por las catástrofes ambientales (tifones como el Faxai y Hagibis son

algunos ejemplos de catástrofes que han supuesto un alto impacto en el resultado atribuible de MAPFRE) y por la volatilidad e incertidumbre política, económica y social en los diferentes mercados donde MAPFRE opera.

A la luz de estas circunstancias hemos realizado un ajuste en los objetivos aspiracionales públicos para el periodo 2019-2021, enfocándolos en seis y alineándolos a la realidad de los mercados sin perder la ambición que siempre ha caracterizado a MAPFRE.

3.3. Sostenibilidad

MAPFRE ES UNA EMPRESA QUE LLEVA MÁS DE 85 AÑOS TRABAJANDO CON UN FUERTE COMPROMISO SOCIAL Y PERSIGUE UN MODELO DE NEGOCIO ORIENTADO AL DESARROLLO SOSTENIBLE, MIRANDO EL PRESENTE Y CON LA VISTA PUESTA EN EL FUTURO.

El modelo de sostenibilidad, publicado en la web corporativa, está alineado con la visión, misión y valores de MAPFRE, con los Principios Institucionales y Empresariales y con su estrategia; y en su diseño se contemplan los ejes básicos de la sostenibilidad —ambiental, social y de gobernanza—, junto con el crecimiento rentable y sostenible.

MODELO DE GOBIERNO EN SOSTENIBILIDAD

MAPFRE cuenta con una Política de Responsabilidad Social Corporativa, aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. el 23 de julio de 2015, que establece el marco de referencia para que cualquier entidad del Grupo MAPFRE pueda desarrollar y potenciar un comportamiento socialmente responsable, independientemente de si se centra en el negocio convencional o digital. La aplicación efectiva de esta política y el seguimiento y control de sus actuaciones son supervisadas por el Comité de Sostenibilidad del Grupo.

MAPFRE asume al máximo nivel de gobierno la aprobación y seguimiento de la estrategia de sostenibilidad. Cuenta con un Comité Corporativo de Sostenibilidad, cuyos miembros son designados por el Comité Ejecutivo. Este órgano, de máximo nivel ejecutivo se encarga, entre otros asuntos, de proponer al Consejo de Administración la estrategia de sostenibilidad del Grupo, de promover el avance del plan y de tratar aquellos asuntos que son relevantes para el Grupo en este ámbito. En 2020 se ha reunido en tres ocasiones para, entre

otros asuntos, analizar el seguimiento del Plan de Sostenibilidad 2019–2021; proponer a los órganos de gobierno correspondientes de MAPFRE la aprobación de la Política de Derechos Humanos y la Política de Anticorrupción, y la creación del Observatorio MAPFRE de Finanzas Sostenibles.

Por otra parte, cuenta con una Dirección Corporativa de Sostenibilidad, encargada de la operativa y de la coordinación. Esta dirección participa en diferentes comités internos como el Comité de Riesgos de MAPFRE Asset Management y grupos de trabajo como el creado sobre economía circular y Agenda 2030.

ESTRATEGIA EN SOSTENIBILIDAD

El Plan de Sostenibilidad 2019–2021, aprobado por el Consejo de Administración, es nuestra hoja de ruta en sostenibilidad y pone el foco en los grandes retos globales y sociales a los que nos enfrentamos, el cambio climático, la economía circular, la inclusión y el talento, la educación financiera y aseguradora, la economía del envejecimiento y la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

» PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2019-2021

Eje transversal

RIESGOS Y OPORTUNIDADES

de aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en el aseguramiento y en la inversión, poniendo el foco principalmente en transición energética (**low carbon economy**)

Gobernanza

AGENDA 2030 DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE NACIONES UNIDAS

- Difusión interna y externa
- Revisión de objetivos prioritarios de impacto
- Reporte de contribución

CANAL DE ÉTICA

- Actualización de los canales

HUELLA SOCIAL

- Voluntariado
- Discapacidad

Ambiental

CAMBIO CLIMÁTICO

- Reducción de la huella de carbono
- Gestión ambiental de los edificios

ECONOMÍA CIRCULAR

- Reducción de la generación de residuos
- Oportunidades de la economía circular

Social

INCLUSIÓN Y TALENTO

- Mujeres y talento
- Personas con discapacidad
- Nuevos modelos de trabajo y transformación digital

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTO Y TRANSPARENCIA

- Educación financiera/aseguradora, inversión responsable y microseguros
- Cadena de suministro (homologación de proveedores con criterios ASG como continuación del plan anterior)

ECONOMÍA DEL ENVEJECIMIENTO

4

MAPFRE Paraguay

Somos la aseguradora líder del mercado paraguayo con 32 años de trayectoria local, con más de 33 oficinas ubicadas en los puntos más importantes y estratégicos del territorio nacional.



4.1 Informe de gestión

MENSAJE DE LA DIRECTORA GENERAL



Pierina Pumarol | CEO de MAPFRE Paraguay

LA BÚSQUEDA DE LA EXCELENCIA EN TODO LO QUE HACEMOS

Me complace presentar el Informe de Gestión Anual de MAPFRE Compañía de Seguros, correspondiente al 32º ejercicio fiscal comprendido entre el 01 de Julio 2020 al 30 de junio 2021.

En esta publicación encontrarán los resultados y las actividades más relevantes de ese período 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 2021 alcanzaron la suma de Gs. 465 mil millones de guaraníes, esto nos permite seguir siendo la aseguradora LÍDER del mercado asegurador paraguayo, con una cuota de participación de un 16,7% según cifras publicadas por la Superintendencia de Seguros de Paraguay.

Los segmentos que se vieron afectados en cuanto a su crecimiento son el de automóviles y patrimoniales.

Luego de luchar en un periodo tan complicado, a causa de la COVID-19, seguimos liderando el mercado obteniendo resultados igualmente favorables.

La utilidad bruta que surge de la diferencia entre las primas y siniestros netos de reaseguro fue de Gs. 146 mil millones; mientras que el resultado técnico luego de restar los gastos técnicos y sumar los ingresos técnicos fue de Gs. 28 mil millones. La rentabilidad sobre el patrimonio fue del 13,6%. Las reservas técnicas aumentaron en un 5,9%

con relación a junio 2020, llegando a Gs. 274 mil millones. Las inversiones cerraron en Gs 365 mil millones con un aumento del 9,4% y un rendimiento promedio ponderado de 7,08%.

MAPFRE expone un ratio de siniestralidad combinado que cerró en un 91.3%, producto de la reactivación paulatina de las actividades post cuarentena, que principalmente se ha visto en los últimos meses de este ejercicio. En este sentido, se atendieron 50.515 siniestros, por un total Gs. 288 mil millones, entre pagos y reservas.

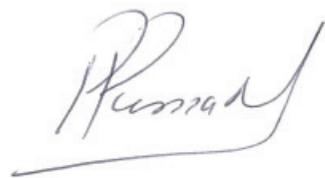
Nuestros indicadores de gastos en función a las primas se situaron en un 33,6%, producto de la mejora constante en nuestros procesos y un control adecuado de los costes, permitiéndonos obtener resultados técnicos positivos por un monto total en todos los ramos en los que operamos de Gs. 28 mil millones.

Los márgenes de solvencia continuaron muy por encima del mínimo establecidos por ley; en este sentido, el resultado del indicador fue de 3,87.

En el año 2020 se ha propagado en Paraguay y en el mundo el virus denominado Coronavirus COVID-19 que ha sido calificado como una pandemia por la Organización Mundial de la Salud el 11 de marzo de 2020, impactando significativamente entre otros, las condiciones económicas, los negocios y a los consumidores. A la fecha, se puede mencionar que los planes de reactivación económica han supuesto un recupero paulatino de las actividades durante el año 2021

Nuestros resultados no serían posibles sin el compromiso y esfuerzo de todo el Equipo Humano de MAPFRE, que además de los ratios favorables, no han dejado de orientar sus servicios basados en la innovación en todos los proyectos a futuro que impactan en nuestros clientes. El desafío que tenemos es conocer a nuestros clientes consumidores y distribuidores para aplicar estrategias de fidelización que nos sigan permitiendo diferenciarnos gracias los beneficios y servicios que ofrecemos, además de fomentar los canales digitales en nuestra incansable búsqueda que nos transita hacia el futuro para alcanzar la misión de avanzar constantemente rompiendo barreras.

Mi sincera gratitud a quienes han acompañado y aportado con su grano de arena desde el lugar que ocupan para hacer realidad el éxito logrado. A nuestros accionistas y consejeros por el apoyo que siempre nos han ofrecido y a nuestros colaboradores, porque respaldados por su entrega y compromiso en el servicio, seguimos innovando y construyendo una compañía líder en el mercado asegurador paraguayo.



Pierina Pumarol
CEO de MAPFRE Paraguay



4.2. Gobierno corporativo

PRESIDENTE DE HONOR

Esc. Luis Ma. Zubizarreta

DIRECTORIO

Presidente:	Miguel Figueredo
Vicepresidente:	Pierina Pumarol
Director Titular:	Rafael González Moya
Síndico Titular:	Gustavo Morales
Síndico Suplente:	José Luis Rhenfeld

COMITÉ EJECUTIVO

CEO-Directora General:	Pierina Pumarol
Directora de Recursos Humanos:	Lourdes Caballero
Director Comercial:	Carlos Agnesina
Director de Finanzas:	Hugo Benítez
Director Técnico:	César Villalba
Directora de Operaciones:	Claudia Manosalva
Director de Ti & Procesos:	César Ojeda



4.3. Estructura territorial



OFICINAS COMERCIALES

COMERCIAL CENTRAL	📍
VILLA MORRA	📍
MCAL. LÓPEZ	📍
SANTA RITA	📍
ENCARNACIÓN	📍
CIUDAD DEL ESTE	📍
P. J. CABALLERO	📍

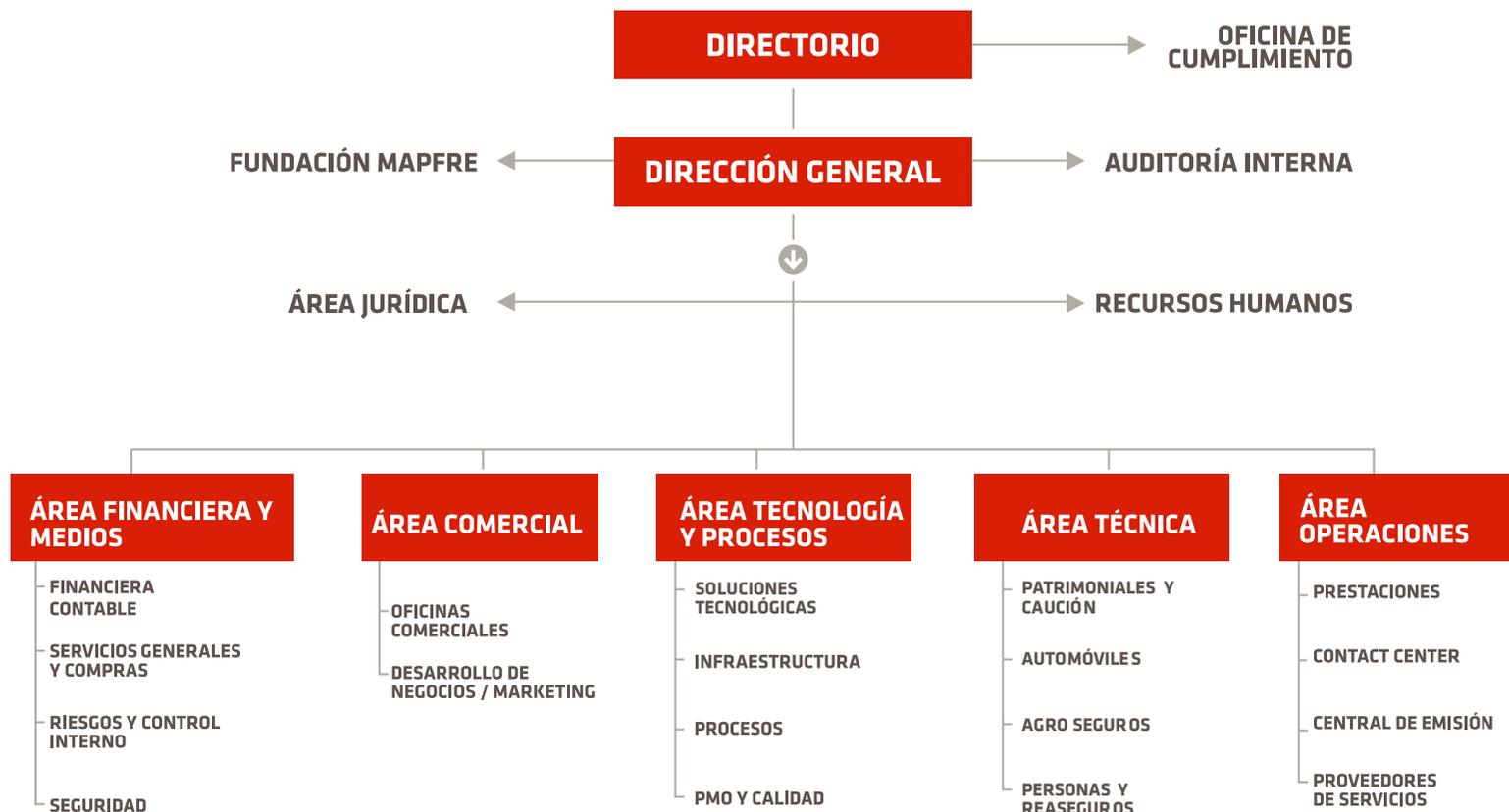
MAPFRE PARAGUAY cuenta con
7 OFICINAS
 directas y
26 OFICINAS
 DELEGADAS

4.4. 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 accionistas locales.



» **COMITÉ
EJECUTIVO**



Pierina Pumarol
CEO



Carlos Agnesina
Director Comercial



Lourdes Caballero
Directora de RRHH



César Villalba
Director Técnico



Hugo Benítez
Director de Finanzas



Claudia Manosalva
Directora de Operaciones



César Ojeda
Director de Ti&Procesos

4.5. Cuota de mercado

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 2020-junio 2021.

Clientes Asegurados

72.098

RANKING COMPAÑÍAS DE SEGUROS EN PARAGUAY

N°	Compañía	Cuota de mercado (%)	Primas netas (millones de Gs.)
 1	MAPFRE Paraguay Compañía de Seguros S.A.	16,7%	465.263
2	Aseguradora Del Este S.A. de Seguros y Reaseguros	12,0%	335.701
3	La Consolidada S.A. de Seguros	8,2%	228.172
4	Aseguradora Yacyreta S.A. de Seguros y Reaseguros	6,0%	166.795
5	Patria S.A. de Seguros y Reaseguros	5,5%	154.257
6	Aseguradora Tajy Propiedad Cooperativa S.A. de Seguros	5,5%	153.894
7	Seguridad S.A. Compañía de Seguros	5,3%	746.756
8	Sancor Seguros del Paraguay S.A.	4,2%	116.921
9	Alianza Garantía Seguros y Reaseguros S.A.	3,5%	97.478
10	Aseguradora Paraguaya S.A.	3,1%	86.731
11	Resto del Mercado	30,1%	-

4.6. Unidad de seguros

MAPFRE Paraguay se encuentra dentro de la región LATAM Sur, la cual aporta el **6%** del volumen total de primas emitidas de MAPFRE a nivel mundial.

**Primas
(en millones de Gs.)
465.263**

**Ratio Combinado
91,3 %**



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.

» NUESTROS PRODUCTOS

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.

Este 2020, MAPFRE ingresó en la transformación digital en busca de la consolidación como compañía centrada en el cliente dando respuesta a las necesidades de los clientes, en la complicada coyuntura actual donde se modifican los hábitos y preferencias de relación con la compañía.

En MAPFRE se han lanzado diferentes acciones para ayudar a los clientes a paliar las consecuencias de la COVID-19. Entre todas ellas figuran medidas económicas en cuanto a flexibilidad de pago, fraccionamiento de prima, adaptación de coberturas y descuentos comerciales, cobertura de gastos hospitalarios y médicos, así como el esfuerzo en renovación con medidas tanto proactivas como reactivas. Y ha sido muy activa la campaña lanzada por MAPFRE Paraguay orientadas a bonificaciones de cuotas en los meses de pandemia donde se vieron beneficiados más de mil clientes.

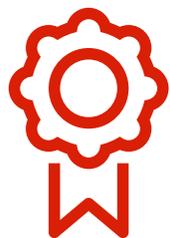
También se ha intensificado la comunicación con el cliente a través de mensajes más directos y personales, y se ha puesto a disposición de los clientes capacidades digitales para distintos servicios, especialmente la gestión de siniestros, con los que se ha podido asegurar la continuidad del servicio.

Pero como no todos los clientes son iguales, MAPFRE ha adaptado su propuesta de valor de acuerdo con las opiniones que escuchamos de forma activa en todos los momentos de relación con el cliente.

Poner al cliente en el centro supone transformaciones en las personas, los procesos, la tecnología y la forma de hacer negocios. Este proceso se ha acelerado en gran medida durante este año, precisamente por la voluntad de adaptación de la compañía en su obsesión por servir al cliente.

SEGURO DE AUTOMÓVILES

Mantenemos nuestro liderazgo en el mercado de seguros para automóviles.



Estamos posicionados en el mercado con una cuota de participación del

19,7%,

lo cual ratifica nuestro liderazgo en el mercado

SEGUROS PARA CLIENTES PARTICULARES

Los seguros de automóviles en donde MAPFRE es el líder del mercado, ofrecen distintas modalidades de cobertura, que pueden ir desde la responsabilidad civil hasta una póliza con la cobertura mas completa como la innovadora MAPFRE PREMIUM con la que se cubren los daños propios del vehículo en la cual está potenciada con la cobertura de vandalismo, granizo, inundación y beneficios especiales como vehículos de reemplazo.

La oferta alcanza a todo tipo de vehículos. Este producto es resultante de la comunicación y vínculo emocional con el cliente que exigía más valor de MAPFRE.

Para la gestión y resolución de los siniestros de automóvil, MAPFRE cuenta con una amplia red de proveedores y empresas colaboradoras, tales como talleres, peritos, grúas, abogados, etc..

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.





SEGURO DE 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 la posibilidad de cotizar todos los productos de automóviles de manera online.



35.136
DENUNCIAS DE SINIESTROS



50.980
VEHÍCULOS ASEGURADOS



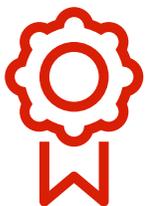
10.573
ASISTENCIAS PRESTADAS





SEGURO DE PATRIMONIALES

Con el 19,4% de participación dentro del mercado asegurador paraguayo, somos líderes en seguros patrimoniales, brindando respaldo a nuestros más de 12.580 clientes. En este periodo de jul 20 a jun 2021 hemos atendido satisfactoriamente 4.700 denuncias, brindamos más de 400 servicios de asistencia al hogar



LÍDERES EN SEGUROS PATRIMONIALES

19,4%

PARTICIPACIÓN DENTRO DEL MERCADO ASEGURADOR PARAGUAYO



12.580
CLIENTES



5.040
HOGARES



4.669
DENUNCIAS DE SINIESTROS





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

A pesar de la difícil situación pandémica, MAPFRE se posiciona entre las 8 primeras Aseguradoras con mayor producción de primas de Seguros de Personas, subiendo así dos posiciones en el mercado con respecto al periodo anterior. Nuestra estrategia es seguir apostando a las oportunidades de crecimiento que se presentan. Con relación al año anterior, el crecimiento en primas devengadas fue de **7,7%**, el ramo de mayor crecimiento en este sector es el ramo de Vida con un **10,7%** con relación al año anterior. Esto nos lleva a consolidar el **4,2%** de cuota de mercado.

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

4,2%

CRECIMIENTO

7,7%





SEGUROS PARA EMPRESAS

MAPFRE quien lidera el mercado de patrimoniales, dispone de distintos seguros para garantizar los riesgos a los que están expuestas las actividades empresariales, y ofrece coberturas dentro de una amplia gama de productos para el comercio, la pequeña y mediana empresa y el autónomo o profesional independiente.

Por otra parte, MAPFRE dispone de una unidad de negocio especializada en el gran riesgo industrial, acompañando a sus clientes en programas de ámbito global.

Seguro de Comercios. Producto dirigido al comercio y la microempresa, destinado a proteger la actividad económica frente a los daños materiales que puedan sufrir sus activos, así como la responsabilidad civil en el ámbito de su actuación.

Seguro multirriesgo empresarial. En esta gama de producto se ofrece protección a los distintos activos de las empresas, así como a su cuenta de resultados. Están diseñados especialmente para la pequeña y mediana empresa y en sectores que abarcan desde la fabricación hasta los servicios públicos y privados.

Adicionalmente MAPFRE dispone de otros productos para la empresa como son los de transporte y aviación (tanto para las mercancías como el casco de las naves), construcción y montaje, pérdida de beneficios, avería de maquinaria, crédito y caución, explotaciones agropecuarias y flotas de automóviles entre otros.

Por otra parte, las empresas también tienen necesidades de protección para sus empleados y colaboradores. En esta área, la oferta de MAPFRE alcanza una completa gama de productos y servicios para dichos colectivos, como pueden ser vida e incapacidad, salud, accidentes, decesos, además de otros seguros de vida.

Para finalizar, es importante destacar los seguros y servicios de nuestra Unidad de Asistencia, relacionados con ámbitos como asistencia en carretera, viajes, salud, hogar y vehículos.



4.7. Los clientes

Red no exclusiva. Existe un gran potencial de crecimiento con la red externa por lo que es importante entender sus necesidades y las capacidades que necesitan estos mediadores.

No solo es cuestión de fijar metas comerciales, necesitamos aportar una experiencia de cliente única y una propuesta de valor que se adecue a sus expectativas.

Durante 2020, se ha trabajado en mejorar las relaciones con ellos, lo que nos ha permitido elevar el grado de reutilización de las mejores prácticas y experiencias de éxito y todo esto adaptándonos a la casuística de Paraguay..

Esto posibilita:

- Ser más ágiles y eficientes en el uso de nuestros recursos comerciales.
- Dar mayor visibilidad a la calidad de la producción.
- Tener una visión homogénea del negocio aportado.

Bancaseguros. Los acuerdos existentes más destacables son los del Banco Sudameris, y una propuesta de valor Banca que es aprovechada por distintas entidades.

Acuerdos de distribución. MAPFRE gestiona acuerdos con los que amplía de manera significativa su capacidad de distribución, ofreciendo propuestas de valor diferenciales y de alta calidad a sus clientes distribuidores. En este ámbito MAPFRE continúa desarrollando y profundizando sus relaciones de negocio con concesionarias de automóviles y empresas de servicios de telefonía.

Canales de distribución.

MAPFRE apuesta por la distribución y especialización multicanal. Una prueba evidente de ello es el equilibrio que existe con los cinco tipos de clientes/distribuidoras que se manejan para su adecuada gestión: directo, redes agenciales exclusivas, redes agenciales no exclusivas, bancaseguros y acuerdos de distribución.

Esta proporción difiere en cada país de manera sustancial, adaptándose a las condiciones más ventajosas para desarrollar la actividad en cada mercado.

En los últimos años hemos sistematizado los modelos de gestión de redes exclusivas, bancaseguros, redes no exclusivas, grandes cuentas, oficinas directas y delegadas.

Redes exclusivas.

El canal delegado y afectos distribuidoras de referencia en Paraguay, representan el canal estratégico donde se registran una participación significativa en cifra de negocio, así como su amplia implantación geográfica.

Omnicanalidad en la relación con los clientes.

MAPFRE ofrece a sus clientes vías de contacto complementarias a su extensa red de oficinas y agentes, buscando siempre adaptarse a sus necesidades y preferencias.

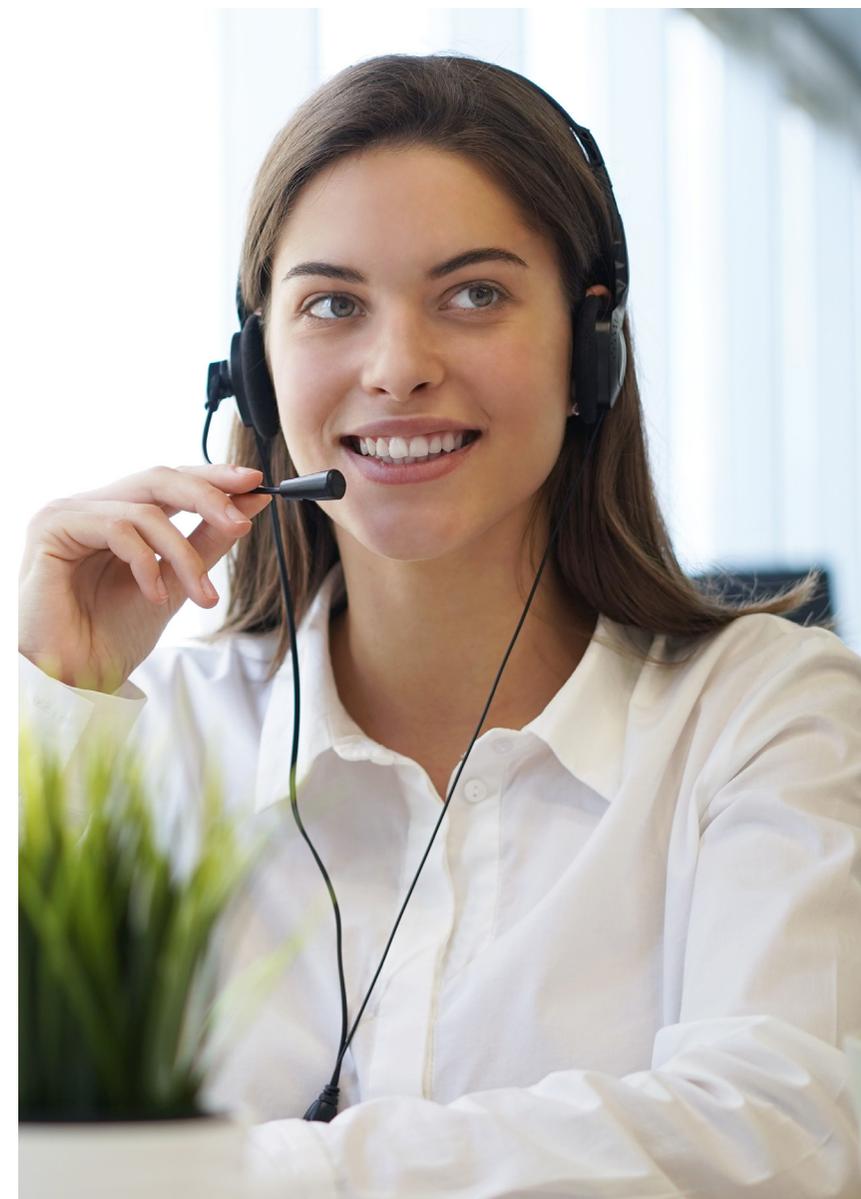
Los canales digitales son uno de los principales medios de atracción y contacto con los clientes y marcan liderazgo en el mercado de seguros.

Por la particularidad y necesidad de asesoramiento de muchos productos aseguradores, un elevado número de clientes inician su contacto comercial online, pero prefieren tomar su decisión apoyados en un asesor de centro de contacto, en un comercial o en un agente.

Durante 2020 se ha definido y ampliado el modelo de atención ROPO (Research on-line/ Purchase offline) y las soluciones que permiten ofrecer un avanzado servicio y una adecuada experiencia omnicanal, a los clientes que inician su compra de forma digital y que finalizan la misma en un gestor comercial y en red comercial con preferencia del canal delegado.

La creciente digitalización de la sociedad está llevando a que los clientes deseen contactar con MAPFRE por canales alternativos al teléfono. En el año 2020 representan un 50% de los contactos para la realización de denuncias por siniestros.

La pandemia COVID-19 ha generado cambios a lo largo de los meses de confinamiento en la relación habitual de los clientes con MAPFRE, dada la imposibilidad de acudir a los canales presenciales (oficinas y agentes), trasladándose parte de la demanda de servicio a los centros de contacto. Dado que la pandemia también afectaba a la realidad operativa de dichos centros, MAPFRE solventó positivamente la situación habilitando soluciones tecnológicas y organizativas de trabajo remoto, llegando a tener al 100% de los colaboradores que trabajan como agentes de contact center, atendiendo a los clientes desde su domicilio.





» INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS

MAPFRE tiene en su haber una larga historia de compañía innovadora. Está en su ADN y es una de sus palancas principales para generar propuestas de valor diferenciales para los clientes. Las líneas digitales en forma estratégica para el servicio del cliente se vieron desarrolladas para que desde su celular tenga alcance a todo el ciclo de contratación como así los servicios de prestaciones y consultas que fueron transformadas a través de las herramientas digitales.

MARKETING DIGITAL

Hemos continuado identificando las necesidades de nuestros clientes y en tener presencia allí donde nos buscan, así como en ofrecer nuevas formas de relacionarnos con ellos. Por ello, hemos analizado nuevas formas de búsqueda de productos y servicios a través de voz, imagen y vídeo en el ámbito digital a través de las redes sociales y hemos evolucionado en el uso y generación de datos.

PRINCIPALES ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN MARKETING DIGITAL SON:



Gestión de buscadores (SEO y SEM)
Publicidad en medios digitales y sociales



Acciones de **remarketing y afiliación**
Diseño visual de piezas y contenidos digitales
Segmentación de usuarios y clientes



Recogida, homogeneización y activación de **datos digitales**
Análisis de resultados e informes ropo (Research online purchase offline)

MAPFRE ASISTENCIA

En MAPFRE Asistencia sólo tenemos un objetivo, garantizar tu tranquilidad y la de los tuyos allí donde te encuentres. Por ello estamos en constante evolución, desarrollando soluciones que se ajustan a las necesidades del día a día de las personas. Para que tú sólo te preocupes de disfrutar sin ningún riesgo y toda la protección de la mejor compañía.

MODELO RELACIONAMIENTO DIGITAL	FRONT			MIDDLE		BACK		
	PWA	WhatsApp	Chatbol	Lading pages	Coche conectado	Portal APIs	MiA Tracking	Portal Distribución
SERVICIOS PROPIOS	<ul style="list-style-type: none"> -Servicio de grúa -RIS -Ruedas/ llantas -Repair Assist -Selección taller -Apertura parte siniestro -Cristales -Llaves -Combustible -xCall 	<ul style="list-style-type: none"> -Reparación electrodomésticos -Fontanería -Cerrajería -Electricidad -Cristalería -Carpintería -Pintura -Albañilería 	<ul style="list-style-type: none"> -Gestión Reparaciones dispositivos -Gestión reembolsos -Gestión de pagos -Orientación psicológica -Asistencia nutricional -Asistencia fitness y yoga -Asistencia veterinaria -Asistencia escolar 		<ul style="list-style-type: none"> -Ambulancia -Médico a domicilio -Asistencia médica Mediphone -Repatriación médica -Reembolso gastos médicos 	<ul style="list-style-type: none"> -Ambulancia -Médico a domicilio -Mediphone -Asistencia funeraria -Enfermería -Redes médicas con descuento -Farmacia y laboratorios -Orientación psicológica -Asistencia nutricional -Asistencia fitness y yoga 	<ul style="list-style-type: none"> -Gestión de pagos -Gestión Reparaciones dispositivos -Asistencia tecnológica en remoto y/o in situ 	<ul style="list-style-type: none"> -Mediphone -Envío ambulancia -Médico a domicilio -Chequeo médico -Asistencia funeraria -Orientación psicológica -Asistencia nutricional -Asistencia fitness y yoga -Asistencia veterinaria -Electricidad -Cristalería
SERVICIOS TERCEROS	<ul style="list-style-type: none"> -Vehículo sustitución -Club descuentos -Revisión mecánica -Instalación alarmas -Cursos mecánica y conducción -Recuperación de puntos 	<ul style="list-style-type: none"> -Configuración dispositivos -Mantenimiento preventivo -Cyberbulling -Club descuentos 	<ul style="list-style-type: none"> -Club descuentos -Salud femenina -Asistencia dental y visual 	<ul style="list-style-type: none"> -Video consulta -Chat médico -Redes médicas 	<ul style="list-style-type: none"> -Video consulta -Chat médico -Salud femenina 	<ul style="list-style-type: none"> -Protección ante ciberataques -Protección antifraude: Análisis de vulnerabilidades: red, IP y web -Localización de dispositivos -Cyberbulling 	<ul style="list-style-type: none"> -Video consulta -Chat médico -Redes médicas con descuento -Farmacia y laboratorios -Asistencia dental y visual 	
SERVICIOS TERCEROS	<ul style="list-style-type: none"> -PPI -Garantía -Additional expenses -Dings & dens 	<ul style="list-style-type: none"> -Home Warranty 	<ul style="list-style-type: none"> -Protección de dispositivos -Garantía electrodomésticos -PPI -Uso fraudulento de tarjetas -Compra protegida 	<ul style="list-style-type: none"> Viaje (accidente, equipaje, cancelación y/o anulación) 	<ul style="list-style-type: none"> -Accidentes personales 	<ul style="list-style-type: none"> -Fraude en línea (ventas, compras y robo de fondos) -Bolso protegido 	<ul style="list-style-type: none"> -Accidentes personales -Gastos sepelio -Renta diaria hospitalización -Hogar primer riesgo 	



SOMOS LA ASEGURADORA **NÚMERO 1** EN LA MENTE DEL CONSUMIDOR

Por octava vez, MAPFRE es la marca más valorada por los paraguayos en la categoría de aseguradoras.

En la edición del Top of Mind de este año nos consolidamos como líderes en la mente del consumidor.

Hoy en día con tanta información, estar primeros en la mente del consumidor significa que estamos firmemente posicionados en el mercado asegurador y cuando pensás en sentírte seguro, pensás en MAPFRE.



AÑOS EN LOS QUE RECIBIMOS EL PREMIO:



2012

2013



2014

2015



2017

2019



2020

2021

4.8. 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 sea a la aseguradora o directamente a los asegurados todo ello, manteniendo un adecuado nivel de calidad en la prestación del servicio asociado a los protocolos de la compañía así como unos estándares de control 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 gobernanza, 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 de la compañía y del Grupo establece un apartado específico para proveedores y empresas colaboradoras que determina el marco en el que se tiene que desarrollar la relación.

MAPFRE trabaja con más de 400 proveedores, diferenciando proveedores de servicio (aquellos que realizan prestaciones derivadas de los contratos de seguro o de servicios ofrecidos y proveedores de soporte o generales (aquellos que tienen como cliente final a la aseguradora para actividades como la gestión de suministros, firmas de consultoría, impresión, etcétera).

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.

La siguiente tabla muestra el desglose por número de proveedores y los pagos totales que se han realizado en los dos últimos periodos fiscales:

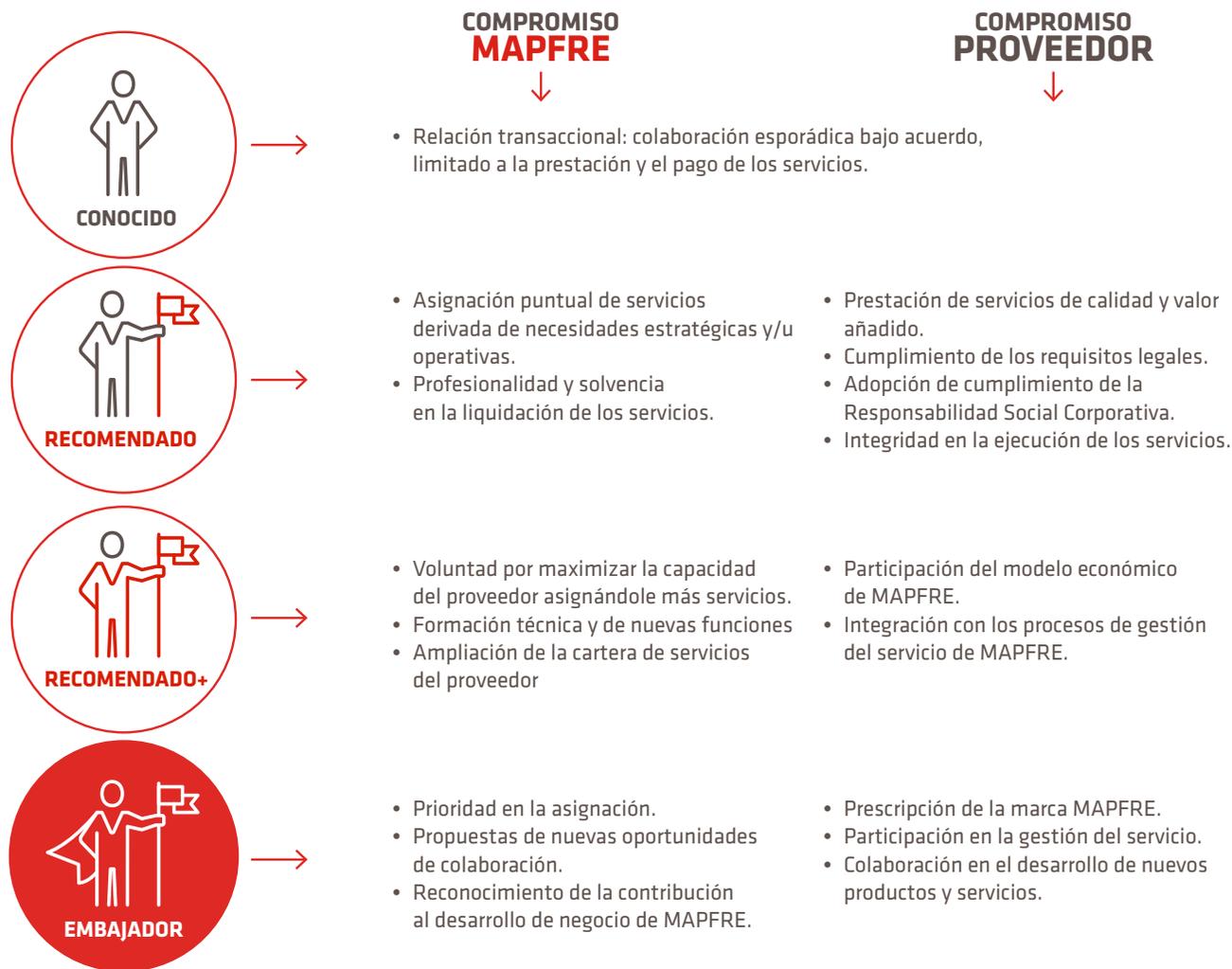
Periodo jul 2019 - jun 2020

Proveedores	Nro. Proveedores	Coste Gs.
De servicios	60	94.287.745.395

Periodo jul 2020 - jun 2021

Proveedores	Nro. Proveedores	Coste Gs.
De servicios	226	88.186.120.983

CATEGORÍA DEL PROVEEDOR DEFINIDO POR MAPFRE Y COMPROMISOS MUTUOS:



MODELO OPERATIVO DE GESTIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIO

Los proveedores de servicio son, en la mayoría de los casos, la imagen de MAPFRE de cara al cliente. Por ello, dada su relevancia, la empresa tiene un Modelo Operativo de Gestión de Proveedores, desarrollado en el marco de la iniciativa estratégica 'Proveedores como embajadores de marca'.

El modelo se basa en la aplicación de unos principios generales que son: la orientación al cliente, la optimización del contacto con cliente, la vocación de servicio, la optimización del coste, y la Responsabilidad Social.

Se establece un sistema de contribución común que implica una continua retroalimentación de los compromisos entre MAPFRE y 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 se consideran una extensión de la compañía, pudiendo asumir, parcialmente, funciones de MAPFRE en la prestación de servicios.

Los Embajadores de Marca están plenamente comprometidos con MAPFRE participando en el modelo económico, prescribiendo la marca MAPFRE, luciendo la imagen de la compañía y aportando su conocimiento para el diseño de nuevos servicios.

» VÍNCULOS
FORMALIZACIÓN BAJO UN MARCO CONTRACTUAL O ACUERDO

COMPROMISO MAPFRE
 APOYAR AL PROVEEDOR EN:



Capacidad

Asignación de servicios de acuerdo a la actividad propia del proveedor	Asignación de nuevas funciones y/o servicios adicionales
--	--



Formación

En habilidades técnicas/operativas relativas a los servicios del proveedor	En otros ámbitos o funciones que puedas aportar valor adicional el cliente a MAPFRE
--	---



Rentabilidad

Reconocimiento de la contribución al desarrollo del negocio de MAPFRE	Asignación de nuevas funciones y/o servicios adicionales
---	--

COMPROMISO PROVEEDOR
 APOYAR A MAPFRE EN:



Calidad

Ofrecer un servicio diferencial de calidad al menor costo objetivo	Superar las expectativas del cliente con servicios de valor añadido
--	---



Marca

Trasladar al cliente tanto la imagen como los valores de MAPFRE	Reafirmar su compromiso con la marca actuando como cliente MAPFRE
---	---



Desarrollo

Aprovechar su contacto con el cliente para actuar como prescriptor de la marca de MAPFRE	Explorar su conocimiento para el desarrollo de nuevos servicios y/o productos
--	---

¿CÓMO MAPFRE HA ENFRENTADO A LA PANDEMIA?

EL CRECIMIENTO RENTABLE, EL OBJETIVO DEL ACTUAL PLAN ESTRATÉGICO, NO SE PUEDE ENTENDER SOLO DESDE EL PUNTO DE VISTA FINANCIERO. SOMOS UNA EMPRESA COMPROMETIDA QUE ASPIRA TAMBIÉN A LA CREACIÓN DE VALOR PARA TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS CON LOS QUE NOS RELACIONAMOS.

NUESTROS CLIENTES, COLABORADORES Y EMPLEADOS NUESTRA PRIORIDAD

Este compromiso social de amplio calado en todos los países en los que estamos es el que refleja el enorme avance en los indicadores de reputación registrados en 2020, el año marcado por los efectos de la pandemia

» MAPFRE Y LA COVID-19

A través de las medidas de apoyo desarrolladas encontramos la forma de mitigar el impacto de la crisis en nuestros clientes con una inversión de:



En MAPFRE trabajamos desde la responsabilidad, dando todos los pasos necesarios para seguir al lado de nuestros clientes, prestando los servicios y velando en todo momento por la salud de nuestros empleados y colaboradores.

Con estas acciones reafirmamos el compromiso con nuestros clientes y lo importante que consideramos que sigan eligiéndonos en el futuro.

Como aseguradora global, MAPFRE comenzó a actuar frente a la COVID-19 a finales de 2019, tomando las primeras decisiones en cuanto se detectó la epidemia en Asia. Desde ese momento, fuimos actuando regional y localmente siguiendo la evolución geográfica del virus, hasta que estalló con toda su virulencia primero en Europa y después en el continente americano. La compañía siempre ha actuado frente a la COVID-19 con un triple objetivo:

- Proteger a nuestros empleados, colaboradores y clientes.
- Proteger a la compañía, su solvencia y adoptar decisiones para acotar el impacto económico de la pandemia y propiciar una recuperación rápida de la compañía en la salida de la crisis.
- Proteger y ayudar a la sociedad en todos los países donde MAPFRE tiene actividad.

En este sentido, las iniciativas desarrolladas por MAPFRE desde el inicio de la actual emergencia sanitaria han partido de una estrategia transversal centrada de las necesidades concretas de sus stakeholders ante la crisis. A través de ellas, se ha buscado contribuir a reducir el impacto de la crisis en cada uno de ellos y, cuando ha sido posible, formar parte de la solución a sus problemas presentes y futuros. A lo largo de 2020 MAPFRE se ha movilizado para ayudar en la lucha contra la pandemia y contribuir a paliar sus efectos

sobre la economía y el empleo, protegiendo a sus empleados, apoyando a sus clientes y proveedores y ayudando a los sistemas sanitarios del país.



Una iniciativa clave que puso en marcha MAPFRE para luchar contra la COVID-19 fue poner los medios necesarios para garantizar que todos aquellos trabajadores cuya actividad no exigiera su presencia en su puesto de trabajo pudieran trabajar desde sus casas. El camino avanzado en el proceso de digitalización de la compañía hizo posible que, en cuestión de pocas semanas, el 90 % de los empleados de MAPFRE en todo el mundo pudieran trabajar en remoto para reducir el riesgo de contagio y poder garantizar el servicio a los clientes. El proceso de digitalización en el que llevábamos años trabajando como una iniciativa estratégica para el grupo ha sido fundamental, y nos ha permitido reducir el riesgo para nuestros empleados, que son un elemento clave para MAPFRE y para sus familias.

» Asistencia / siniestros



FUNCIONALIDADES

Debido a la COVID-19 hemos implementado una oficina en **Ciudad del Este** denominada **“Box Virtual”** para evitar el contacto físico con nuestros clientes y así poder contribuir con la no propagación del virus.

De esta manera, cuidamos la salud de nuestros colaboradores y clientes al mismo tiempo, y también avanzamos en el proceso de digitalización de nuestros servicios.

La atención es 100% digital y posibilitará a los clientes a realizar autogestiones. Para finalizar, el cliente podrá responder una encuesta de satisfacción de servicio.



TELECONSULTAS PSICOLÓGICAS Y NUTRICIONALES

No solo cuidamos los bienes de nuestros asegurados, sino también su salud física y mental, ambas muy importantes para una mejor calidad de vida.



Tras un año 2020 de cuarentena intensa a nivel mundial y distanciamiento social para cuidarnos de la COVID-19 debido a su alta tasa de probabilidad de contagio, pusimos en marcha un proyecto con objetivo de mantener la atención al cliente en su mayor eficacia posible. Habilitamos una línea exclusiva de teleconsultas para nuestros clientes, los cuales podían acceder a soporte psicológico y nutricional, de la mano de expertos en el área quienes los guiaban a través de un control con seguimiento exhaustivo.

4.9. 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 2021.

Se puede destacar, que los márgenes de solvencia continuaron en este ejercicio por encima del mínimo establecido por ley; en este sentido, el resultado del indicador fue de **3,8**. 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 2021 alcanzaron la suma de **Gs. 477 mil millones** de guaraníes, esto nos permite seguir siendo la aseguradora LIDER del mercado asegurador paraguayo, con una cuota de participación de un **16,7%** según cifras publicadas por la Superintendencia de Seguros de Paraguay.

Con una fortaleza financiera que respaldan nuestros activos sobre los pasivos del **105,4%** y una rentabilidad sobre el patrimonio de **13,6%**.

MAPFRE ha registrado un decrecimiento de **4,1%** en primas y finalizó el periodo con una cuota de mercado igual a **16,7%**. Los principales factores que explican la caída anual en las primas de la compañía son los decrecimientos observados en el segmento de automóviles (**Gs -12.454 millones/ 2021 vs 2020**) y en el segmento de patrimoniales (**Gs -9.125 millones/ 2021 vs 2020**).

105,4% RESPALDO DE ACTIVOS/
PASIVOS



3,8% RATIO DE SOLVENCIA



13,6% RENTABILIDAD SOBRE
EL PATRIMONIO (ROE)



EN MAPFRE SEGUIMOS TRABAJANDO PARA CREAR VALOR BASADO EN LOS SIGUIENTES PILARES:

A) Inversiones:

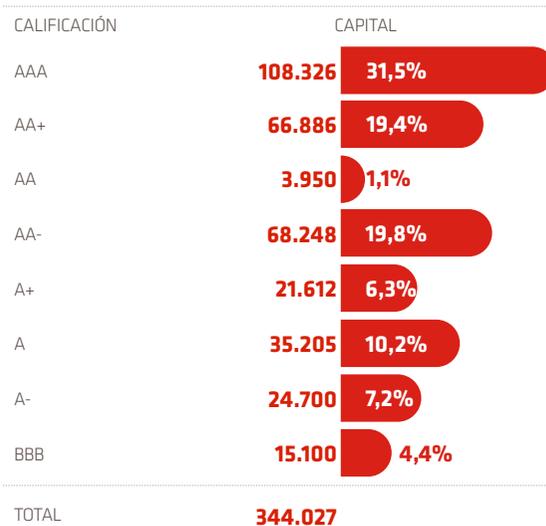
MAPFRE PARAGUAY gestiona sus inversiones considerando los riesgos asumidos y tomando riesgos asumibles. La política de inversiones de la compañía está orientada a poder cumplir con los compromisos de los asegurados y persigue la conservación del valor de los activos lo que hace necesaria una política 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 2021 en 344.027 millones de guaraníes con un aumento del 9,4% con relación al año anterior y un rendimiento promedio ponderado de 7,08%.

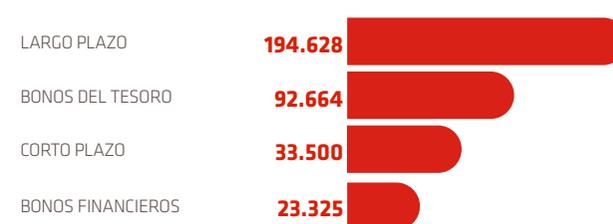
INVERSIONES
Gs. 344.027 MILLONES

CIERRE JULIO 2020 - JULIO 2021

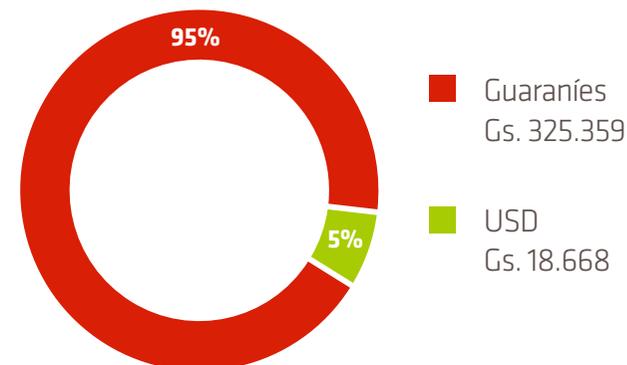
Por calificación



Por instrumento



Por moda



B) Fondos Propios:

El patrimonio neto de la compañía ha alcanzado la cifra de 359.067 millones de guaraníes al 30 de junio de 2021, frente a 357.155 millones de guaraníes al 30 de junio de 2020. De la citada cantidad, 163.545 millones de guaraníes corresponden a la constitución de reservas, 46.217 al capital social, nuestros resultados acumulados de ejercicios anteriores ascienden a 100.309 millones, mientras el resultado neto del ejercicio cerró en 48.994 millones de guaraníes.



- Capital social
- Reservas
- Resultados acumulados
- Resultado del ejercicio

PATRIMONIO NETO
Gs. 359.067 MILLONES

C) Dividendos pagados con 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 2021, se ha cerrado con un ROE del 13,6%, el cual mide la rentabilidad obtenida por la compañía sobre sus fondos propios.

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.

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 medio ambiente a los colaboradores, el año concluyó libre de incidentes de impacto en la empresa. En materia de seguridad, se ha dado continuidad a la formación dirigida a colaboradores sobre Seguridad Integral, mediante la Universidad Corporativa.

A su vez, se han desplegado nuevas medidas de ciberseguridad para la actividad en Internet, en donde MAPFRE con su sede en Paraguay no ha sido la excepción y que permite a la misma estar más sólido en ese sentido.

Cabe mencionar que con motivo de la pandemia por el COVID - 19, MAPFRE ha continuado la apuesta a la salud de sus colaboradores, con la puesta a disposición del equipamiento informático securizado y los correspondientes portales web para la conexión, lo cual ha continuado permitiendo la disponibilidad de los servicios que brinda la compañía independientemente del lugar en donde se hallen sus colaboradores, esto a cumpliendo adicionalmente con las disposiciones sanitarias dispuestas como el trabajo en cuadrillas de trabajo, la disminución de

la asistencia presencial a las oficinas, la distribución de kits de autoprotección frente al COVID-19, y la permanente dotación de equipamiento de desinfección para el ingreso a oficinas comerciales y delegadas.

MAPFRE cuenta con una Política Medioambiental aprobada por el Consejo de Administración de MAPFRE S.A. con fecha 13 de diciembre de 2018. La citada política se implementa en todas las entidades principalmente a través del Triple Sistema Integrado Corporativo de Gestión Medioambiental, Energética y de Huella de Carbono.

Este Sistema que ha sido diseñado conforme a los estándares internacionales ISO, se sigue constituyendo en el marco común para gestionar todos los aspectos asociados a la sostenibilidad ambiental, incluidos los energéticos y las emisiones de gases de efecto invernadero y permite identificar las Mejores prácticas e implantarlas a nivel corporativo, asegurando de manera permanente la mejora continua de las actuaciones, así como un rendimiento óptimo más allá del cumplimiento de la normativa vigente.

En Paraguay durante el año 2020, se ha realizado la auditoría de mantenimiento 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 24°C, 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 gases de efecto invernadero.

PREVENCIÓN LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

En fecha 01 de julio de 2019 entró en vigencia la Resolución N° 071/2019 **“Reglamento de Prevención de 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”**.

Desde allí MAPFRE Paraguay se ha abocado a lograr la implementación de las exigencias de la nueva normativa y para ello se inició con Creación del Comité de PLA/FT, donde se han verificado los procesos de la compañía a modo de ajustar dichas tareas conforme a lo estipulado por la Resolución N° 071/2019.

➦ Además se trabajó en:

- La actualización de los manuales de procedimientos.
- En la implementación de nuevos controles en materia de Anti lavado de Activos(ALA) y contra el Financiamiento del Terrorismo(CFT).
- En la implementación de mejoras de las herramientas tecnológicas utilizadas en el sistema de prevención de la compañía.
- En la capacitación a colaboradores de la compañía.
- En la 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 **“PERSPECTIVAS DEL COMPLIANCE EN PARAGUAY ANTE LA TRANSFORMACIÓN GLOBAL”**.



4.10. 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.

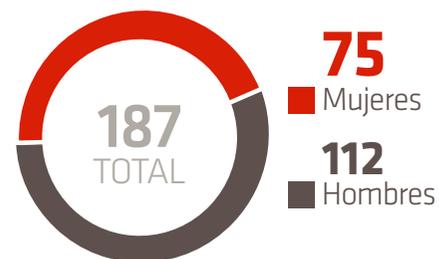
LA GESTIÓN DE LAS PERSONAS TIENE UNA ESPECIAL RELEVANCIA EN UNA COMPAÑÍA GLOBAL COMO MAPFRE

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.

	BABY BOOMERS	BABY BOOMERS	GENERACION X	GENERACION X	GENERACION Y	GENERACION Y	GENERACION Z
	M	F	F	M	F	M	F
ALTA DIRECCIÓN	0	0	1	0	0	0	0
DIRECCIÓN	1	0	6	8	6	2	0
JEFES Y MANDOS	0	0	2	3	5	9	1
TÉCNICOS	0	0	3	4	27	47	13
ADMINISTRATIVO	1	0	0	0	5	5	7
TOTALES	2	0	12	15	43	63	21

COLABORADORES



Tenemos el objetivo de distribuir nuestros cargos gerenciales de manera equitativa, es decir entre 50% mujeres y 50% hombres.

DIVERSIDAD DE GÉNERO

En el periodo julio 20/junio 21,

el 44%
de los puestos de responsabilidad son ocupados **por mujeres**

Mantenemos el compromiso de contar con el

1% de personas con **DISCAPACIDAD**
en la plantilla de MAPFRE Paraguay.

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.

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.

3.339
horas de formación

HORAS DE FORMACIÓN	MUJER	HOMBRE
ADMINISTRATIVOS	113	140
ALTA DIRECCIÓN	12	0
DIRECCIÓN	198	155
JEFES Y MANDOS	180	465
TÉCNICOS	1095	981

TIPOS DE FORMACIÓN	HORAS
FORMACIÓN COMERCIAL	221
FORMACIÓN TÉCNICA	2.331
FORMACIÓN TRANSVERSAL	787
TOTAL INVERSIÓN	GS. 260.000.000

ACTIVIDADES DE RECURSOS HUMANOS

» DESAFÍO MAPFRE 2.0

Desafío MAPFRE **-8 Semanas de buenos hábitos-** donde el enfoque que le dimos fue generar buenos hábitos de alimentación y realizar actividades físicas que redundarían en mejorar la salud de nuestros colaboradores. El desafío consistió en trabajar de manera conjunta con un gimnasio local.



» PLANIFICACION ESTRATEGICA

Se realizaron tres jornadas en modalidad virtual para la presentación de la planificación estratégica, donde participaron todos los colaboradores del país, en donde se presentaron los lineamientos estratégicos a trabajar en el año.





» FIESTA FIN DE AÑO 2020

En el 2020 no dejamos de festejar los logros del año, solo que lo realizamos en modalidad virtual con todos los colaboradores del país donde se realizaron juegos y sorteos...

» ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL

Por 7º año MAPFRE Paraguay participa de la encuesta de clima GPTW y queda entre las mejores empresas para trabajar del país.

¡Súmate a la Semana MAPFRE 2021! ¡Súmate a la Sostenibilidad! #LaParteQueNosToca

» RECONOCIMIENTO INDIVIDUAL Y GRUPAL

En MAPFRE reconocemos a los mejores talentos, es por ello que contamos con un plan de reconocimiento que trimestralmente se evalúa y se premia a los colaboradores que destaquen en los comportamiento de Colabora, Innova y Agiliza.

En el mes de junio 2021 celebramos la semana MAPFRE, cuyo enfoque éste año fue Sostenibilidad.

Se realizaron actividades en sus cinco temáticas: Medioambiente, Salud y bienestar, Diversidad, Inversión Socialmente Responsable y educación financiera y Objetivos de Desarrollo Sostenible.

MAPFRE

Great Place To Work.

97%
DE LOS EMPLEADOS DE MAPFRE DICEN

"Me siento orgulloso cuando veo lo que logramos"

Los Mejores Lugares para Trabajar
Great Place To Work. PARAGUAY 2021

¡FELICITACIONES!

MAPFRE

#7
PUESTO

CATEGORÍA
MULTINACIONALES
MÁS DE 150 COLABORADORES

A group of volunteers in green t-shirts and blue jeans are participating in a cleanup activity in a park. They are wearing gloves and collecting trash into green plastic bags. One man in the foreground is kneeling and putting a plastic bottle into a bag. In the background, other volunteers are also working, and a large green trash bin is visible. The scene is set in a grassy area with trees in the background.

VOLUNTARIADO

En MAPFRE Paraguay realizamos de manera periódica acciones con nuestro grupo de voluntarios, conformado por colaboradores. La misión es realizar tareas con el objetivo del bien común. Estamos conscientes de la importancia de la solidaridad, el altruismo, la empatía y sus resultados positivos en la sociedad.

» HOGAR INFANTIL SANTA ELENA DE CIUDAD DEL ESTE

CANTIDAD **55** NIÑOS

INFORMACIÓN

CARRITOS	PELUCHES
JUGUETES	PRENDES DE VESTIR

» DOCTORES DE LA RISA - ENTREGA DE JUGUETES A 600 NIÑOS HOSPITALIZADOS

INFORMACIÓN	CANTIDAD
CANTIDAD	600 NIÑOS
PARTICIPANTES	2 VOLUNTARIOS
ENTREGA	600 JUGUETES



» ASENTAMIENTO FORTALEZA - ENTREGA DE JUGUETES A 70 NIÑOS

INFORMACIÓN	CANTIDAD
CANTIDAD	70 NIÑOS
PARTICIPANTES	2 VOLUNTARIOS
ENTREGA	70 JUGUETES



» FUNDACIÓN LA SALLE - ENTREGA DE ARTÍCULOS VARIOS A 70 FAMILIAS

ENTREGA DE

CARTERAS	PARES DE ZAPATILLAS
BOLSOS Y MOCHILAS	SOMBREROS
PRENDES DE VESTIR	CABALLITOS DE MADERA
JUGUETES	ARTÍCULOS DE COTILLÓN
PELUCHES	ALMOHADAS

TOTAL **3.346** ARTÍCULOS



DIA GLOBAL DEL VOLUNTARIADO

“UNIDOS CONTRA EL HAMBRE”



EN CONMEMORACIÓN AL DÍA DEL VOLUNTARIADO DE MAPFRE, EL SÁBADO 3 DE OCTUBRE

Participaron de la actividad **135 voluntarios** quienes desde sus casas, cocinaron y empaquetaron alimentos para **más de 867 personas**.

Con su ayuda y esfuerzo logramos entregar la totalidad de las viandas y nos aseguramos de que todos recibieran una porción de comida saludable y **HECHA CON AMOR EN CASA.**

La unión y dedicación de nuestro voluntariado demostró que ningún objetivo es inalcanzable si la meta es clara y el trabajo se realiza en equipo.

HELADERAS SOLIDARIAS - CIUDAD DE SANTA RITA -

MERIENDAS **100** BENEFICIARIOS

PARTICIPARON **5** VOLUNTARIOS

El proyecto consiste en refrigeradores, los cuales contienen alimentos mantenidos en su temperatura y calidad óptima, para personas de escasos recursos que no tengan con qué alimentarse. Llegamos a más de 100 beneficiarios en la ciudad de Santa Rita.



HOGAR OASIS

Colecta, clasificación y **entrega de 1.695 artículos** de limpieza e higiene para 30 Abuelitos que viven en el Hogar Oasis.

PARTICIPANTES **17** VOLUNTARIOS

4.11. Dimensión tecnológica e innovación

➔ IBM COGNOS ANALYTIC (BI)

Se ejecuto el proyecto para la **actualización de la herramienta elevando de la versión 2.1 al 5.0.** Conjuntamente a esta actualización también fueron incorporados nuevas palancas como la de Comercial, Renovaciones, BINCI, etc. Gracias a esta las áreas de negocios tienen autonomía a fin de analizar sus respectivas informaciones.

➔ OFICINA DIGITAL

Con el fin de seguir proporcionando herramientas tecnológicas enfocados a los nuestros distribuidores y clientes, se inició este proyecto que permite la cotización y emisión de las pólizas en línea.

Como inicio del proyecto, se implanto la plataforma base de la solución cumpliendo con todos los requerimientos de seguridad y gracias a este entorno es posible realizar las integraciones necesarias con nuestros socios estratégicos.

El primer ramo liberado dentro del entorno es la de **Accidentes Personales.**

Esta plataforma seguirá creciendo con la incorporación de otros ramos y ya están en plena etapa de desarrollo **Automóviles, Hogar y Vida.**

➔ MGCTI

Se Implemento satisfactoria el **Manual de Gobierno y Control de Tecnologías de Información para aseguradoras (MGCTI)**, que implica la segregación de funciones y responsabilidades, tanto de TI, Seguridad y demás áreas de dirección.

Con esta implantación se cumple con lo dispuesto en la Resolución 219/18 de la Superintendencia de Seguros.

➔ SGO PEDIDO DE COTIZACIÓN

Se implanto la herramienta SGO que ayudara en automatizar y realizar seguimiento de los distintos procesos de la compañía.

En esta primera versión fue implantada el flujo de pedidos de cotización para el ramo generales y está en pleno uso.

Adicionalmente ya esta en ejecución otro proyecto a fin de incorporar los demás ramos y esta previsto implantarlo para el mes de octubre/21.

ACTUALIZACIÓN DE LAS PLATAFORMAS

Anualmente se ejecutan iniciativas a fin de mantener siempre la tecnología actualizada y en esta oportunidad una de la ejecutadas y realmente fueron proyectos de gran envergadura y consistió en la actualización de la base de datos core, elevando a la última versión estable.

Paralelamente a la misma también fue actualizada la aplicación core de la compañía a la última versión lanzada por el corporativo. Estas actualizaciones sirvieron de base a fin de ejecutar proyectos estratégicos como ser el Autoservicio que está bastante avanzado y previsto disponibilizar en producción en octubre de este año.

5

Fundación MAPFRE

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



5.1. Área de Acción social

Ayudamos a mejorar las condiciones de vida de las personas que más necesitan

A través de nuestros programas de acción social, fomentamos la integración de colectivos en riesgo de exclusión social, ofrecemos respaldo y soporte tanto a las personas en situación más desfavorecida como a sus familias, apoyamos la educación como herramienta de desarrollo, y facilitamos la incorporación al mundo laboral.

Creemos firmemente que todas las personas que componen nuestra sociedad deben tener oportunidades que les permitan desarrollarse tanto personal como socialmente.



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: **200** NIÑOS/AS BENEFICIARIOS

ALDA »

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.

PROGRAMA “MEJORADO EL NIVEL DE DESARROLLO DE LOS NIÑOS Y NIÑAS DE 2 A 14 AÑOS DE 3 ASENTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE LIMPIO”.

CON FUNDACIÓN ALDA: **150** NIÑOS/AS BENEFICIARIOS

COMPROMETIDOS CON LA SOCIEDAD



Nuestras medidas para ayudar en la lucha contra la **COVID-19**

Desde el inicio de la pandemia de la COVID-19, nuestra prioridad es **apoyar y proteger a los más vulnerables**, a los más expuestos socialmente, a los que luchan contra el coronavirus en primera línea. Desde Fundación MAPFRE colaboramos con la sociedad adaptando nuestros programas para ayudar donde más se necesita. Hemos movilizado recursos extraordinarios para proteger mejor a la población frente al virus, ayudar a los colectivos más desfavorecidos y contribuir a la salida de esta crisis con el menor impacto posible.

En la memoria Un desafío, una esperanza te contamos las acciones urgentes que hemos puesto en marcha en

27 PAÍSES
A LOS QUE HEMOS DESTINADO
35 MILLONES
DE EUROS

LA FUNDACIÓN MAPFRE Y SU LUCHA CONTRA EL COVID-19

» OCTUBRE 2020

En el marco del Programa Internacional de Fundación MAPFRE, **dotado con 35 millones de euros en 27 países**, y que permitió contribuir a la compra de material de protección, adquisición y/o fabricación de respiradores, y equipos y material médico, también accedimos a las donación de lavamanos para ayudar con las medidas de higienes como acto de protección ante esta pandemia.

Se realizó la **entrega de 120 lavamanos a La Fundación La Salle**, Para la utilización exclusiva de la Red de Internados de Pozo Colorado e Instituciones del Bañando Norte, dependientes del mismo.

ESTA DONACIÓN FAVORECIÓ A MÁS DE **13.000 BENEFICIARIOS**



Entrega de **30 lavamanos a La Organización SAVIA**, para la utilización exclusiva en los puntos referidos donde realizan **3 ollas populares, situados en Bañado Sur, Tacumbu y Mariano Roque Alonso**.

**BENEFICIARIOS:
4.000 PERSONAS**



» HOSPITAL GENERAL DE VILLA ELISA

Seguimos comprometidos con la Salud Pública y la sociedad en general, en esta ocasión llegamos hasta el **HOSPITAL GENERAL DE VILLA ELISA**, donde nuestro aporte a la **Institución consistió en 3 Camas Hospitalarias eléctricas, 3 Monitores Multiparamétricos y 12 Bombas de infusión**, equipos que fueron utilizados en el pabellón a modo de cubrir la capacidad del mismo.

Además, se hizo entrega de **materiales de bioseguridad consistentes en 10.000 cubre calzados, 10.000 gorros clip, 10.000 mascarillas KN95 y 5000 batas quirúrgicas**, para la utilización del personal de blanco.

BENEFICIARIOS	870 FUNCIONARIOS
BENEFICIARIOS	1000 PACIENTES POR DÍA



» **NOVIEMBRE 2020**

Desde que se inició la pandemia, nuestra prioridad fue apoyar y proteger a los más vulnerables, a los más expuestos socialmente, a los que luchan contra el coronavirus en primera línea. Desde Fundación MAPFRE realizamos **una donación al Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias y del Ambiente Juan Max Boettner INERAM.**

Nuestro aporte a la Institución consistió en **4 purificadores de aires** que fueron colocados en las UTI e internaciones para ayudar a mantener el ambiente libre de partículas e impurezas. Además, se **entregaron 2 Equipos de Electrocardiógrafos** que fueron destinados al Área de Urgencias.

BENEFICIARIOS 2000 BENEFICIARIOS DIARIOS



» **MAYO 2021 - COLABORACIÓN AL BANCO DE MEDICAMENTOS DE VILLA ELISA**

Ante la situación país que atravesábamos por la falta de medicamentos para pacientes COVID. Fundación MAPFRE una vez más se hizo presente con una Donación de medicamentos para pacientes exclusivos de Covid internados en el **Hospital Distrital de Villa Elisa.**

Remdesivir y Omeprazol fueron los medicamentos entregados al Banco de medicamentos dependiente del Municipio de Villa Elisa.

BENEFICIARIOS 2000 BENEFICIARIOS DIARIOS



» **JULIO 2021**

Dentro del marco de ayuda extraordinaria desde Fundación MAPFRE apoyamos a las Mujeres Emprendedoras.

Entrega de donación a la Universidad San Ignacio de Loyola que consistieron en 30 (treinta) kits de peluquería para la entrega exclusiva a las 30 mujeres emprendedoras que culminaron su **Proyecto de extensión universitaria-2021 BelleSer “Mujeres que aprenden, innovan y emprenden”.**

BENEFICIARIAS 30 MUJERES



6

Magnitudes básicas

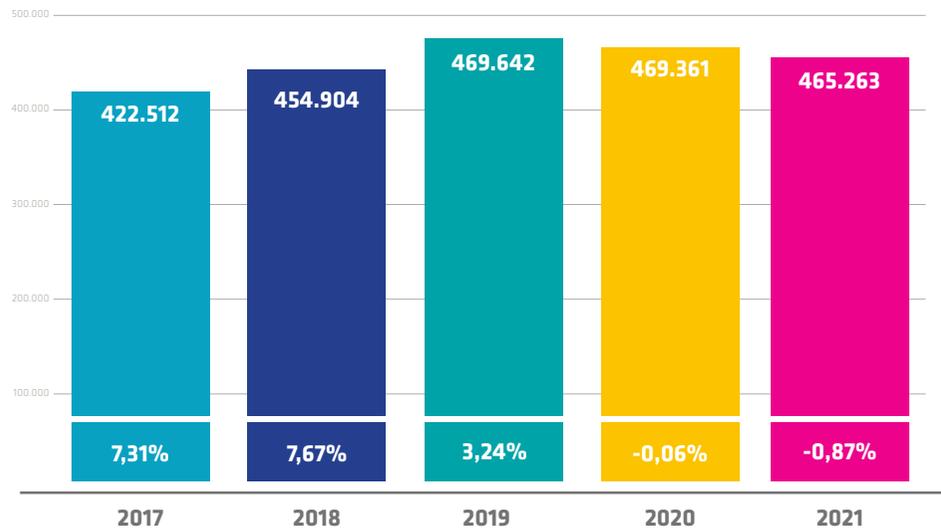
Luego de superar un año muy difícil a nivel mundial, debido a la pandemia COVID-19, a través de los indicadores económicos se demuestra la solvencia y capacidad de responder a nuestros clientes de manera eficiente. En MAPFRE Paraguay estamos comprometidos con el crecimiento continuo y sostenible



6.1. Informe Consolidado

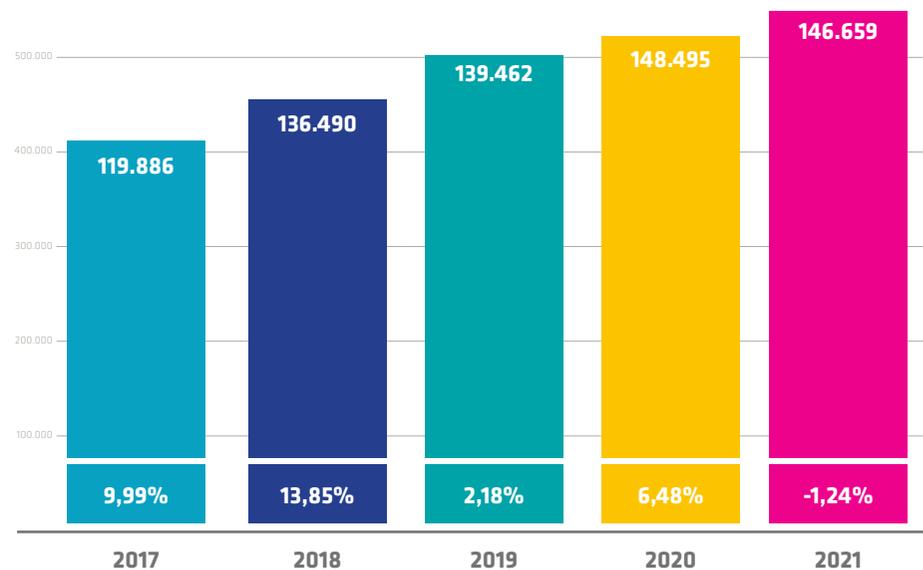
» PRIMAS EMITIDAS DEVENGADAS

Expresado en millones de guaraníes



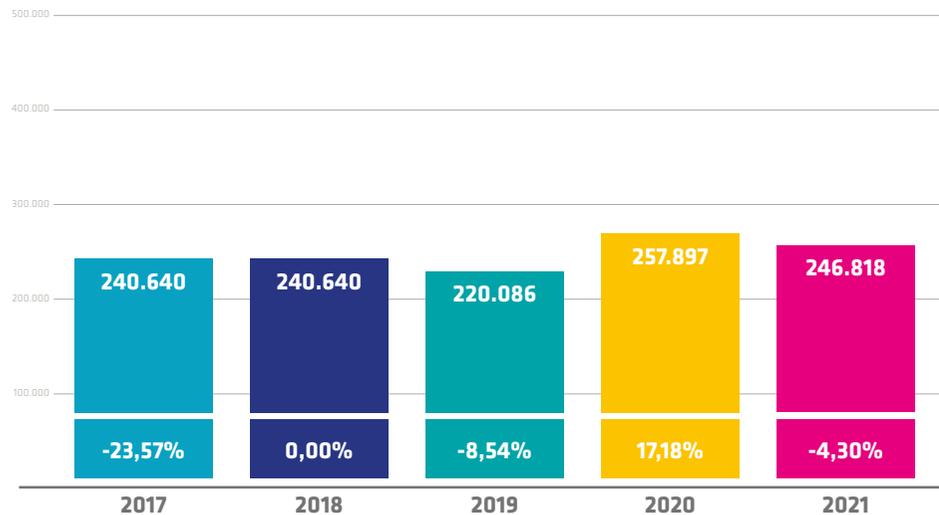
» GASTOS TOTALES

Expresado en millones de guaraníes



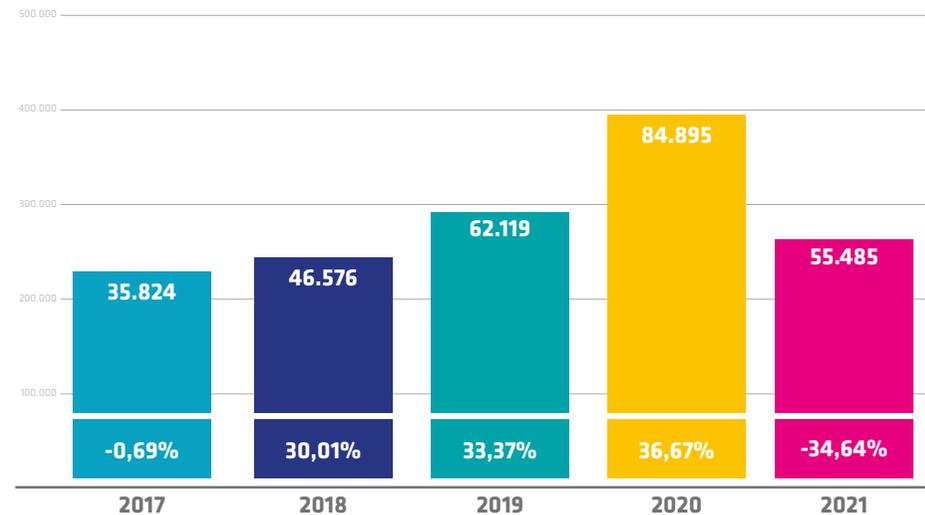
» SINIESTROS INCURRIDOS

Expresado en millones de guaraníes



» UTILIDAD NETA ANTES DE IMPUESTO

Expresado en millones de guaraníes



» MEMORIA BALANCE - AL 30 DE JUNIO DE 2021

Valores expresados en guaraníes

ACTIVO	30/6/2021	30/6/2020
Activo Corriente		
- Disponibilidades (Nota 3)	12.769.414.629	45.476.992.913
- Inversiones (Nota 8)	203.523.048.460	324.182.170.050
- Créditos Técnicos Vigentes (Nota 4)	176.969.528.644	177.619.617.224
- Créditos Administrativos (Nota 5)	11.537.461.018	6.436.734.598
- Gastos Pagados por Adelantado	2.985.026.282	2.821.735.502
- Bienes y Derechos Recibidos en Pago (Nota 7)	0	0
Activo no Corriente		
- Créditos Técnicos Vencidos (Nota 5)	8.810.825.121	11.618.455.849
- Inversiones	161.684.202.470	6.555.007.567
- Bienes de Uso (Nota 9)	47.095.601.567	45.645.233.671
- Activos Diferidos (Nota 10)	116.302.415.539	114.612.436.000
TOTAL ACTIVO	741.677.523.730	734.968.383.374

PASIVO Y PATRIMONIO NETO	30/6/2021	30/6/2020
Pasivo Corriente		
- Deudas con Asegurados (Nota 11)	4.549.068.662	6.196.344.489
- Deudas con Coaseguros	4.230.215.475	5.138.829.062
- Deudas con Reaseguros (Nota 12)	40.591.488.783	51.188.868.902
- Deudas con Intermediarios (Nota 13)	21.023.788.660	20.520.955.456
- Obligaciones Administrativas (Nota 14)	22.465.220.266	21.865.349.488
- Provisiones Técnicas de Seguros (Nota 15)	223.488.697.841	213.323.404.409
- Provisiones Técnicas de Siniestros (Nota 16)	50.490.870.640	44.443.137.328
Pasivo no Corriente		
- Utilidades Diferidas (Nota 17)	15.770.962.817	15.135.940.137
PASIVO TOTAL	382.610.313.144	377.812.829.271
Patrimonio Neto (Nota 18)		
- Capital Social	46.217.900.000	46.217.900.000
- Reservas	163.545.304.653	142.750.121.096
- Resultados Acumulados	100.309.921.150	92.157.829.136
- Resultado del Ejercicio	48.994.084.783	76.029.703.871
TOTAL PATRIMONIO NETO	359.067.210.586	357.155.554.103
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	741.677.523.730	734.968.383.374

» RESULTADO DE GESTIÓN MAPFRE PARAGUAY

Valores expresados en millones de guaraníes

PRIMAS NETAS DEVENGADAS S1	Ratios %	Junio 2.016	Ratios %	Junio 2.017	Ratios %	Junio 2.018	Ratios %	Junio 2.019	Ratios %	Junio 2.020	Ratios %	Junio 2.021	Ratios %
Primas Devengadas		385.358		391.456		443.341		463.319		485.248		465.263	
Variación Reservas R.C.		-215		-6.084		1.847		-613		347		1.525	
Variación Provisión P.Pndts.		329		-544		-4.916		-8.136		-5.941		-15.301	
Prima Neta Devengada	99,81	385.472	100,03	384.828	98,31	440.272	99,31	454.570	98,11	479.654	98,85	451.487	97,04
GASTOS GESTIÓN INTERNA													
Gastos de Explotación	11,65	48.672	12,63	53.162	13,58	60.643	13,68	59.391	12,82	64.078	13,21	63.711	13,69
Otros Ingresos (recuperación de Gastos)	0,82	-2.749	0,71	-2.560	0,65	-3.252	0,73	-3.192	0,69	-4.027	0,83	-5.026	1,08
Total Gastos Internos	10,83	45.923	11,92	50.602	12,93	57.391	12,95	56.199	12,13	60.051	12,38	58.685	12,61
COMISIONES													
Comisiones y Otros Gtos de Adquisición	11,26	61.631	15,99	64.876	16,57	73.979	16,69	76.197	16,45	77.625	16,00	77.426	16,64
Total Gastos Externos	11,26	61.631	15,99	64.876	16,57	73.979	16,69	76.197	16,45	77.625	16,00	77.426	16,64
Gastos Totales	22,09	107.554	27,91	115.478	29,50	131.370	29,63	132.396	28,58	137.676	28,37	136.111	29,25
SINIESTROS													
Siniestros Pagados	60,56	224.068	58,13	221.601	57,58	312.427	70,96	216.214	47,56	197.292	41,13	273.638	60,61
Variación Reserva de Siniestros	0,89	90.802	23,56	19.039	4,95	-116.992	-26,57	3.840	0,84	60.605	12,64	-26.819	-5,94
Siniestros Incurridos	61,45	314.870	81,68	240.640	62,53	195.435	44,39	220.054	48,41	257.897	53,77	246.819	54,67
REASEGURO CEDIDO PRIMAS													
Primas Cedidas neta devengadas	24,51	101.283	26,28	102.894	26,28	122.750	27,69	139.227	30,05	142.546	29,38	145.543	31,28
Siniestros Incurridos Reaseg.	35,61	-129.544	127,90	-63.402	61,62	-8.993	7,33	-38.971	27,99	-84.720	59,43	-69.519	47,77
Comisiones y Participaciones	15,30	-16.685	16,47	-23.482	22,82	-21.708	17,68	-33.649	24,17	-28.685	20,12	-33.149	22,78
Resultado reaseguro Cedido	12,03	-44.946	-11,66	16.010	4,09	92.049	20,76	66.607	14,38	29.141	6,01	42.875	9,22
Resultado Explotac. Retenido	4,35	7.994	2,07	12.700	3,24	21.418	4,83	35.513	7,66	54.940	11,32	25.682	5,52
INGRESOS FINANCIEROS													
Resultado antes de Impuestos	12,94	36.075	9,36	36.994	9,45	47.925	10,81	64.632	13,95	84.895	17,50	55.485	11,93
Impuestos de Sociedades	1,23	3.454	0,90	4.831	1,23	7.541	1,70	9.064	1,96	8.866	1,83	6.491	1,40
Resultado despues de Impuestos	11,72	32.621	8,47	32.163	8,22	40.384	9,11	55.568	11,99	76.029	15,67	48.994	10,53

» EVOLUCIÓN DE FONDOS PROPIOS Y DISPONIBILIDADES

Expresados en guaraníes

Fondos Propios	Año 2017 Local	Año 2018 Local	Año 2019 Local	Año 2020 Local	Año 2021 Local
Capital	46.218	46.218	46.218	46.218	46.218
Reserva	107.264	121.279	122.765	142.750	163.545
Pérdidas y Ganancias	124.321	132.541	147.726	168.187	149.304
Total Fondos Propios	277.803	300.038	316.709	357.155	359.067
Inversiones					
Caja	2.357	1.006	857	436	686
Depósitos en Bancos	51.379	82.179	51.777	45.040	12.083
Inversiones Financieras	230.204	262.083	289.552	309.463	344.026
Inmuebles	35.525	36.606	42.642	42.018	38.925
Total Inversiones	319.465	381.874	384.828	396.957	395.720
TOTAL FONDOS PROPIOS	277.803	300.038	316.709	357.155	359.067
TOTAL INVERSIONES	319.465	381.874	384.828	396.957	395.720

» COBERTURA DE RESERVAS TÉCNICAS

Expresados en millones de guaraníes

PROVISIONES TÉCNICAS A CUBRIR	Año 2017 Local	Año 2018 Local	Año 2019 Local	Año 2020 Local	Año 2021 Local
RVA.RIESGOS EN CURSO	136.876	145.782	153.048	146.250	153.767
RVA.SINIESTROS PEND.	43.186	45.082	47.363	44.443	50.491
PREMIOS COBRANDOS POR ANTICIPADO	882	1.942	5.256	3.368	2.530
TOTAL PROVISIONES	180.944	192.806	205.667	194.061	206.788
BIENES APTOS					
DEPÓSITOS EN BANCOS	0	0	0	0	0
BONOS	83.616	95.757	89.633	66.562	92.663
INVERSIONES BANCARIAS	91.398	79.695	87.346	108.517	109.902
DEUDORES POR PREMIO	63.331	57.842	41.134	38.812	41.357
INVERSIONES FINANCIERAS	0	0	2.938	10.043	23.237
INMUEBLES	28.920	29.677	29.850	29.412	28.933
TOTAL BIENES	267.265	262.971	250.901	253.346	296.092
SUPERAVIT	86.321	70.165	45.234	59.285	89.304
RATIO DE COBERTURA %	148%	136%	122%	131%	143%

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

» EVOLUCIÓN DE FONDOS PROPIOS Y DISPONIBILIDADES

Expresados en guaraníes

Año	Incendio	Transporte	Automóviles	AP	Robo	Cristales	Agrícola	RC	Aero	Otras Secciones	Vida
2017	1.576	1.958	16.964	-503	791	87	641	1.857	-1.319	-8.726	3.056
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



6.2. Informe de Auditoría



Un Foro de Control de Calidad

CYCE

CONSULTORES Y CONTADORES DE EMPRESAS
Miembro del Foro de Firmas Interamericanas



Un Foro de Control de Calidad

CYCE

CONSULTORES Y CONTADORES DE EMPRESAS
Miembro del Foro de Firmas Interamericanas

DICTAMEN DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Señores
Presidente y Directores
MAPFRE PARAGUAY COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
Asunción, Paraguay

Hemos auditado los estados financieros que se acompañan de **MAPFRE PARAGUAY COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.**, que comprenden el balance general al 30 de junio de 2021, y los estados de resultados, de variación del patrimonio neto y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, así como un resumen de políticas contables importantes y otras notas aclaratorias.

Responsabilidad de la administración por los estados financieros

La administración es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con las normas contables emitidas por la Superintendencia de Seguros del Banco Central del Paraguay y, en los aspectos no reglamentados, con principios contables generalmente aceptados en Paraguay, y del control interno que la dirección considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de incorrección material, debida a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría.

Alcance

Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con lo requerido por la Resolución SS.SG. N° 242/04 de la Superintendencia de Seguros del Banco Central del Paraguay y con las normas de auditoría 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 evidencias 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 a 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 la propiedad 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.

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

Opinión

En nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente, respecto de todo lo importante, la posición financiera de **MAPFRE PARAGUAY COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.** al 30 de junio de 2021, y de su desempeño financiero, la variación de su patrimonio neto y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con las normas contables emitidas por la Superintendencia de Seguros del Banco Central del Paraguay y, en los aspectos no reglamentados, con principios contables generalmente aceptados en Paraguay.

Otro Asunto

Los estados financieros al 30 de junio de 2020, que se exponen al solo efecto comparativo, fueron auditados por otros auditores independientes, quienes en su dictamen de fecha 14 de setiembre de 2020 emitieron una opinión sin salvedades.

Asunción, Paraguay
14 de setiembre de 2021

CYCE – CONSULTORES Y CONTADORES DE EMPRESAS

ANGEL
DEVACA
PAVON

Firmado digitalmente por
ANGEL DEVACA
PAVON
Fecha: 2021.09.20
15:13:52 -04'00'

Dr. Angel Devaca Pavón, Socio
Matrícula de Contador Público N° 1 Tipo "A"
Registro de Firmas Profesionales N° 1
Consejo de Contadores Públicos del Paraguay

6.3. Informe del Síndico

Asunción, 20 de setiembre de 2021. -

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

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

I. DOCUMENTOS EXAMINADOS

- a) Estado de Situación patrimonial al 30 de junio de 2021.
- b) Estado de Resultados al 30 de junio de 2021.
- c) Estado de variaciones del Patrimonio Neto al 30 de junio de 2021.
- d) Estado de Flujo de Efectivo al 30 de junio de 2021.
- e) Notas a los Estados Contables al 30 de junio de 2021.

II. ALCANCE DEL EXAMEN

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

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

Así mismo mi trabajo de Síndico también requiere que:

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

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

Asimismo, en relación con la memoria del Directorio correspondiente al ejercicio terminado el 30 de junio de 2021, he verificado que contiene la información requerida y en lo que es materia de mi competencia, que sus datos numéricos concuerdan con los registros contables de la Sociedad y otra documentación pertinente.

III. DICTAMEN

a) Basado en el examen realizado, en mi opinión, los estados contables adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación patrimonial de Mapfre Paraguay Compañía de Seguros Sociedad Anónima al 30 de Junio de 2021 y los resultados de sus operaciones, el Estado de variación del patrimonio neto en el ejercicio terminado en esa fecha, de acuerdo con las normas contables profesionales.

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

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

SINDICO

Lic. Gustavo Morales Velilla

