Memoria 2026

Mapfre el principio
de algo nuevo

mapfre

Marca del Año 2026
RANKING MARCAS

mapfre

Memoria 2026

ÍNDICE

01 Mensaje del Presidente

1.1 Mensaje del Presidente 6-7

02 Grupo Mapfre

2.1 Sobre nosotros 8-10
2.2 Estructura Funcional y Accionaria 11

03 Modelo de Negocios y Estrategiaas

3.1 Plan Estratégico 13-14
3.2 Misión, Visión y Valores 15
3.3 Sostenibilidad 16-18
3.4 Clientes 19
3.5 Proveedores 20-21
3.6 Empleados 22-23

04 Mapfre Paraguay

4.1 Informe de Gestión 25
4.2 Gobierno Corporativo 26
4.3 Estructura Territorial 27
4.4 Organigrama 28
4.5 Comité Ejecutivo 29
4.6 Cuota de Mercado 30
4.7 Unidad de Seguros 31
4.8 Nuestros Productos 32
4.9 Seguro de Automóviles 33
4.10 Seguros Patrimoniales 34
4.11 Seguro de Personas 35
4.12 Seguro de Empresas 36
4.13 Clientes Consumidores 37
4.14 Clientes Distribuidores 38-40
4.15 Marketing Digital 41-43
4.16 Modelo de Calidad e Indicadores de Satisfacción 44-45
4.17 Premiaciones y Reconocimientos 46-48
4.18 Proyectos y Rebranding 49-57
4.19 Generando Negocios a Proveedores 58-59
4.20 Dimensión Financiera 60-63
4.21 Seguridad y Medio Ambiente 64-65
4.22 Prevención 66-67
4.23 Dimensión Tecnológica e Innovación 68-72
4.24 Dimensión Humana 73-93

05 Fundación Mapfre

5.1 Área de Acción Social 95
5.2 Área de Prevención y Seguridad Vial 96-97

06 Magnitudes Básicas

6.1 Informe Consolidado 99-109
6.2 Informe de Auditoría 110-111
6.3 Informe del Síndico 112-113

01



Mensaje del Presidente

Miguel Figueredo

Presidente

Me complace presentar el Informe de Gestión Anual 2025–2026 de Mapfre Paraguay, un documento que no solo refleja nuestros resultados, sino también la manera en que seguimos cumpliendo nuestra misión de cuidar lo que realmente importa: las personas, las familias, las empresas y la comunidad.

En un entorno de constante cambio, Mapfre reafirma su liderazgo y su compromiso con la innovación, la sostenibilidad y la excelencia en el servicio. Cada decisión y cada acción que emprendemos están guiadas por nuestro propósito de generar valor, fortalecer la confianza y contribuir activamente al desarrollo de una sociedad más segura y solidaria.

Durante este período, consolidamos una posición financiera estable y una operación sólida en todo el país, acompañada de una gestión responsable en sostenibilidad, riesgos y medioambiente. Al mismo tiempo, avanzamos significativamente en la transformación digital y en la modernización de nuestros procesos, mejorando la eficiencia operativa y ofreciendo experiencias más ágiles, personalizadas y seguras a nuestros clientes.

Estos logros son el resultado del trabajo y compromiso de todas las personas que formamos parte de Mapfre Paraguay: nuestros colaboradores, la red comercial, los accionistas y aliados estratégicos.

Su dedicación permanente es lo que nos permite seguir creciendo y afrontando los desafíos con determinación, cercanía y responsabilidad.

A lo largo de más de 35 años de presencia en Paraguay, hemos construido una marca sinónimo de confianza, integridad y vocación de servicio, guiados por una visión de largo plazo y unos valores que nos inspiran a seguir siendo el referente del mercado asegurador.

Miramos hacia el futuro con entusiasmo, convencidos de que seguiremos evolucionando junto a nuestros clientes, acompañando sus proyectos, sus sueños y sus desafíos, con la misma firmeza y compromiso que nos define desde nuestros inicios.



Miguel Figueredo - Presidente

02



Grupo Mapfre

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

2.1 Sobre Nosotros

Actividad principal

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

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

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

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

Presencia en **37** países

624M€ resultado atribuido

+30.000 empleados

19.008 M€ de ingresos

4.500 oficinas

9.592M€ fondos propios

85.000 mediadores

+ de 30 millones de clientes

Somos

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

Ofrecemos

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

Ayudamos

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



Contribuimos

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

Tenemos

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

Contamos

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

Adaptamos

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

Desarrollamos

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

2.2 Estructura funcional y accionaria

1933 Nace Mapfre.

1952 Seguro de automóviles.

1970 Grupo Asegurador.

1975 Fundación Mapfre.

1982 Creación Mapfre.

1983 Liderazgo asegurador en España.

1984 Inicio de la expansión internacional: Latinoamérica.

1989 Creación de Mapfre Asistencia.

1998 Inicio de operaciones bancaseguros.

2005 Primera compañía No Vida en Latinoamérica.

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

2007 Adquisición de GENEL SIGORTA (Turquía).

2008 Adquisición de Commerce Group (USA).

2009 Nace Mapfre GLOBAL RISK.

2010 Acuerdo con BANCO BRASIL.

2011 Inicio del negocio directo.

2014 Adquisición de DIRECT LINE (Italia y Alemanía)

2016 Toma de control de ABDA (INDONESIA)

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

2024 Lanzamiento Plan Estratégico 2024 - 2026.
Inicio de Patrocinio Torneo CONMEBOL Libertadores.

2026 Rebranding, Adquisición de Safety Insurance.
Incorporación de Tuio con el 38,9% del accionariado.

03



Innovadores

Modelo de Negocio Y Estrategia

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

3.1 Plan Estratégico

Nuestra agenda del cambio

Para ser más accesibles, diferentes y escalables

Queremos ser **más accesibles**, transparentes, con plena disponibilidad para todos, interna y externamente. Con una comunicación más clara, sencilla y comprensiva que haga ver de verdad **lo que somos y lo que hacemos**. Queremos que nuestra p**ropuesta de valor** sea la que en cada momento demande el cliente, además de seguir mejorando la eficiencia y la productividad para ofrecer los mejores productos y servicios con los precios más competitivos.

Queremos ser más accesibles, diferentes y con economía de escalas, reforzando nuestra **visión humanista**, en la que las personas deben ser el eje de todo. S**omos una compañía de personas, que trabaja para las personas** con un empeño constante en desarrollar una huella positiva ante los retos globales que afronta la humanidad.



Nuestros pilares

Crecimiento y Rentabilidad

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

Transformación

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

Eficiencia y Productividad

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

Sostenibilidad

Sostenibilidad con el foco en gestionar la huella ambiental y apoyar el desarrollo de la economía circular, desarrollar políticas inclusivas, apoyar la educación financiera y promover una mayor accesibilidad al seguro.



3.2 Misión, visión y valores

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

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

Cuidamos lo que te importa.

Y ¿sabes por qué?

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

Nuestros Valores

Los valores guían nuestra actuación y son los pilares sobre los que se asientan la identidad de nuestra empresa.

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

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

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

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

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



3.3 Sostenibilidad

En Mapfre, estamos convencidos de que el cambio es posible porque venimos formando parte de este cambio a lo largo de los años trabajando con un fuerte compromiso con las personas y el planeta. Somos una compañía que pone los ojos en el mundo y en los retos globales para dejar una huella positiva a nuestro alrededor.

Nuestro actual Plan de Sostenibilidad 2024-2026 incluye compromisos exigentes y rotundos en materia social y ambiental, con servicios y productos alineados con ellos y con un gobierno corporativo que nos permite continuar avanzando en la dirección correcta. Y esos compromisos se traducen en hechos.

El Plan de Sostenibilidad 2024-2026 pone el foco en aquellos retos globales a los que podemos contribuir desde nuestra actividad:

Negocios

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

Social

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

Gobierno

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

Medio Ambiente

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



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

Objetivos Clave en materia de Sostenibilidad

1. Neutralidad en carbono, en 15 países.
2. Inversiones sostenible, con más del 95% alineadas a criterios ESG.
3. Igualdad de género, con el objetivo de que el 36% de los puestos directivos estén ocupados por mujeres en 2026.

En 2030 el 100% de nuestros países serán neutros en carbono.

Retribución variable de la dirección vinculada al cumplimiento de compromisos de sostenibilidad.

El 100% de nuestros proveedores estarán homologados con criterios ESG para 2024.

No invertimos ni aseguramos carbón, gas ni petróleo sin plan de transición energética.

El 3,9% de la plantilla serán personas con discapacidad en 2030.

Líneas de actuación del Plan de Transición Climática 2050

Suscripción

Sostenibilidad en el seguro
Reducción de huella de carbono

- Análisis ESG de la cartera de suscripción.
- Engagement.
- Productos con criterios ESG.
- Compromisos en suscripción sostenible.

Inversión

Inversión socialmente responsable
Reducción de huella de carbono

- Análisis ESG de la cartera de inversión.
- Stewardship: Engagement y Voto.
- Productos con criterios ESG.
- Financiación de una economía baja en carbono.
- Compromisos en inversión responsable.
- Cálculo de huella de carbono y establecimiento de objetivo net zero en activos reales.
- Análisis de riesgos climáticos y oportunidades



Hechos para el planeta

Nuestro Plan de Transición Climática representa el compromiso estratégico de Mapfre con la sostenibilidad. Integramos la descarbonización en todas las áreas del negocio –operativa interna, inversión, suscripción y cadena de valor-para avanzar hacia nuestro objetivo aspiracional de alcanzar las cero emisiones netas en 2050.

Cadena de Valor

- Homologación de proveedores.
- Plan de formación de empleados.

Operativa

Gestión huella ambiental

Reducción de huella de carbono

Alcance 1

- Reducción del uso de combustibles fósiles.
- Flotas ECO.

Alcance 2

- Paneles solares para autoconsumo.
- Eficiencia Energética.
- Garantías de origen.

Alcance 3

- Gestión del Commuting.
- Gestión Viajes de negocio.
- Reducción en la generación de residuos.
- Reducción del consumo de papel.

Biodiversidad

Compensación de emisiones.

Otros

- Expansión Modelo ISO 14001.
- Implementar Sello Oficina verde Mapfre.
- Edificación Sostenible.
- Expansión Modelo Residuo Cero.
- Expansión Modelo ISO 14064.
- Ampliación alcance Huella de carbono - cadena de valor.
- Compra verde.
- Ahorro de consumo de agua.

Menos emisiones, más resiliencia

Nos hemos fijado unos objetivos intermedios a 2030 alineados con el compromiso de ser una compañía **Net Zero en 2050.**

Inversión

Reducir las emisiones de la cartera de inversión en un 43 % (tCO2 eq/millón € invertido) a cierre de 2030 (línea base 2022).

Operativa

Reducir las emisiones de la parte operativa en un 30 % (tCO2 eq) a cierre de 2030 (línea base 2022). Neutralidad en 2030.

Suscripción

Reducir las emisiones de la cartera de automóviles en un 14 % (tCO2 eq/expuesto) a cierre de 2030 (línea base 2022).*

Reducir las emisiones de la cartera de grandes riesgos (tCO2 eq/ prima emitida) en un 20 % a cierre de 2030 (línea base 2022).**

* Incluye las carteras de automóviles de España, Estados Unidos, Brasil, Alemania e Italia.
** Incluye la cartera de Mapfre Global Risks

Avances en el 2025

La huella de carbono operativa del Grupo se ha reducido un **24%.**

La intensidad de emisiones de la cartera de renta fija corporativa y renta variable ha registrado una reducción del **47%**

La huella de carbono de la cartera de automóviles se ha reducido un **6,6 %**, en línea con la hoja de ruta establecida en el Plan de Transición Climática. Incluye las carteras de automóviles de España, Estados Unidos, Brasil, Alemania e Italia.

35,4% mujeres en puestos directivos y **4,2%** de personas con discapacidad en plantilla.

3.4 Clientes

En Mapfre situamos al cliente en el centro de cada decisión. Escuchamos de forma continua, actuamos con agilidad cuando más se nos necesita y facilitamos una relación sencilla y accesible, combinando tecnología y acompañamiento humano para reforzar la confianza a largo plazo.



Cuidamos al cliente Escuchamos, respondemos y facilitamos una relación basada en la confianza.

Escuchamos para mejorar

La experiencia real del cliente es el punto de partida de nuestra mejora continua. Escuchamos de forma activa y multicanal para comprender sus expectativas y transformar cada interacción en oportunidades de mejora.

- Medimos de manera continúa la experiencia del cliente con el NPS© relacional y transaccional.
- 126 casos de uso de IA para mejorar la experiencia cliente.

Facilitamos la relación

Impulsamos una relación sencilla, coherente y accesible en todos los canales, combinando herramientas digitales con la cercanía de nuestra red comercial. Apostamos por una digitalización responsable que refuerza la seguridad, la protección de datos y la personalización del servicio.

Respondemos cuando más importa

Cuando ocurre un siniestro o surge una necesidad urgente, activamos nuestros equipos y capacidades para ofrecer respuestas ágiles, eficaces y cercanas. Nuestro compromiso es acompañar al cliente en los momentos decisivos, simplificando procesos y reduciendo tiempos de gestión.

- 30 casos de uso de IA para mejorar la precisión y rapidez en la atención al cliente

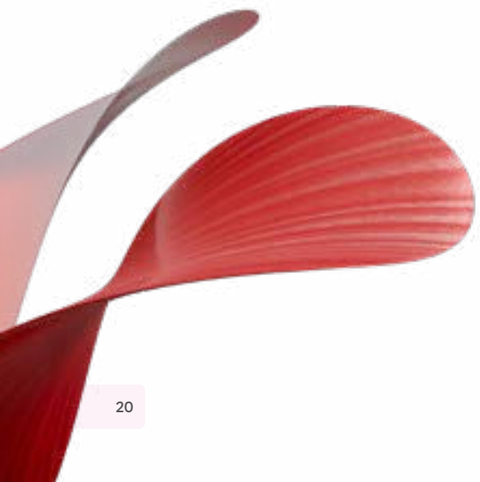
1.215.278 horas de formación	66.723 agentes/ colaboradores
8.832 profesionales	Formación específica en ciberseguridad.

3.5 Proveedores



Cuidamos a la sociedad

Impulsamos el desarrollo de empresas, personas y comunidades a través de nuestra actividad aseguradora.



Apoyo al tejido productivo

Nuestra actividad genera un impacto directo en la economía a través de la contratación de proveedores y la dinamización del tejido empresarial en los países donde operamos.

144.388 proveedores.
3.043 millones de euros en pagos realizados a proveedores en 2025
19.327 proveedores valorados con criterios ESG.

Estabilidad

Contribuimos a reducir la incertidumbre económica, facilitando la recuperación tras siniestros y aportando estabilidad financiera a millones de personas y empresas.

5.248.236 pólizas de microseguros.
721.821 pólizas salud y vida para colectivo senior.
38.390 pólizas para otros colectivos vulnerables.





Contribución fiscal

Cumplimos nuestras obligaciones fiscales en los países donde operamos con criterios de responsabilidad y transparencia.

570 millones de euros en impuesto sobre beneficios en 2025.
28,8 % tasa impositiva efectiva total del Grupo.

Compromiso social

Más allá de la actividad aseguradora, nuestros equipos participan en iniciativas sociales en los países donde operamos, canalizando su implicación a través del voluntariado corporativo.

9.472 empleados voluntarios únicos, 33,7 % de la plantilla global.
55.000 horas dedicadas a iniciativas sociales.
173.796 beneficiarios.





Cuidamos a nuestro equipo

3.6 Empleados

Nuestra gestión de las personas forma parte de la estrategia del Grupo y se orienta a garantizar condiciones laborales adecuadas, el respeto a los derechos laborales, el desarrollo profesional y el bienestar de los empleados en todos los países donde operamos.

Ámbitos clave de nuestra gestión de personas

Diversidad e Igualdad de Oportunidades

Integramos diferentes perspectivas en la organización a través de nuestra Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades. Este enfoque favorece entornos de trabajo más inclusivos y apuesta por el talento diverso.

Salud, seguridad y bienestar

La protección de nuestros empleados es una prioridad. Nuestro Modelo Global de Gestión de Empresa Saludable impulsa entornos de trabajo seguros y promueve el bienestar de las personas en toda la organización.

Empleo de calidad y estabilidad

Nuestra gestión de personas se sustenta en el respeto a los derechos laborales, la igualdad de trato y la estabilidad en el empleo. Estos principios, recogidos en nuestras políticas corporativas y en el Código Ético y de Conducta, orientan las relaciones laborales en todo el Grupo.

Desarrollo personal y empleabilidad

Promovemos el desarrollo profesional de nuestros empleados mediante procesos de evaluación del desempeño y programas de formación orientados a fortalecer las capacidades y la empleabilidad del talento. Asimismo, impulsamos la atracción de nuevo talento y favorecemos que más personas puedan desarrollar su primera experiencia profesional.

Desarrollo y gestión del talento

Nuestras políticas buscan desarrollar el talento global dentro de Mapfre ofreciendo a los empleados oportunidades de crecimiento interno, reforzando su satisfacción y compromiso y fomentando su empleabilidad mediante programas de desarrollo profesional, formación y movilidad.

→ **24.961** empleados participaron en evaluaciones de desempeño, **91 %** de la plantilla.
27.960 empleados con Plan de Desarrollo Individual.
35,4 % mujeres en puestos directivos.
4,2 % de personas con discapacidad en plantilla.

Formación y desarollo de capacidades

Promovemos el aprendizaje continuo a través de la Universidad Corporativa y de programas formativos globales y locales alineados con las necesidades del negocio, que incluyen contenidos técnicos, digitales y de liderazgo.

→ **35** horas de formación media por empleado al año.
100 % de la plantilla formada.
12.079.582 € de inversión en formación.

Empresa saludable

Nuestro modelo de Empresa Saludable integra la prevención de riesgos laborales, la promoción de la salud y el seguimiento de indicadores de seguridad con el objetivo de mejorar el bienestar de los empleados.

→ **100 %** de los empleados cubiertos por el sistema de gestión de salud y seguridad.
Un total de 28.423 empleados, el 92% de la plantilla, están representados en los Comités de Salud y Seguridad.
12.741 empleados formados mediante 253 cursos sobre salud y seguridad en el trabajo.

Conciliación y apoyo al empleado

Impulsamos medidas orientadas a facilitar la conciliación entre la vida personal, familiar y laboral, promoviendo modelos de trabajo flexibles que contribuyen al bienestar de los empleados y refuerzan su compromiso con la organización.

→ **20.717** empleados con teletrabajo.
19.689 empleados con horario flexible.
14.300 empleados con permisos retribuidos

En Mapfre, cada minuto que inviertes cobra sentido porque...

SOMOS TALENTO

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

SOMOS COMPROMISO

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

INNOVAMOS CON PROPÓSITO

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



04



Mapfre Paraguay

Somos la aseguradora líder en Paraguay, con más de 35 años de trayectoria Cuidando lo que más te importa. Durante este tiempo, hemos construido relaciones sólidas basadas en la confianza con nuestros clientes, aliados estratégicos y la comunidad.
Contamos con una red nacional de más de 30 oficinas estratégicamente ubicadas en los principales puntos del país para estar siempre cerca de lo que más importa: las personas.

4.1 Informe de gestión

Mensaje del CEO

Me complace presentar el Informe de Gestión Anual de Mapfre Compañía de Seguros, correspondiente al 37º ejercicio fiscal comprendido entre el 01 de Julio 2025 al 30 de junio 2026. En esta publicación encontrarán los resultados y las actividades más relevantes de ese período, recogidos tanto en el Informe de Gestión como en los Estados Financieros auditados, y que dan fe del dictamen de los auditores independientes.

En términos de cifras e indicadores, las primas suscritas al 30 de junio 2026 alcanzaron la suma de Gs. 510.275 mil millones de guaraníes, esto nos permite seguir siendo la aseguradora LÍDER del mercado asegurador paraguayo, con una cuota de participación de un 11% según cifras publicadas por la Superintendencia de Seguros de Paraguay.

En este ejercicio hemos continuado enfocados en mejorar los niveles de eficiencia de nuestra gestión, con la máxima atención y exigencia sobre nuestros irrenunciables niveles de calidad de servicio, tanto a nuestros clientes externos como internos. En esa línea hemos atendido en el periodo 31.964 siniestros por un total Gs. 241 mil millones, abonándose cifras en siniestros netos ocurridos del orden de Gs 142.944 millones en Automóviles, Gs. 5.606 millones en Personas y Gs. 23.476 millones en Patrimoniales, totalizando un abono de Gs. 93.215 millones.

La utilidad técnica bruta del periodo como diferencia entre las primas y siniestros netos de reaseguro arroja un excelente dato de Gs. 192.307 mil millones, apalancado en una gestión técnica rigurosa reflejada en un resultado técnico neto de Gs. 26.864 mil millones, asimismo las reservas técnicas decrecieron en un 4% con relación a junio 2025, llegando a Gs. 301 mil millones.

Las inversiones cerraron en Gs 444 mil millones que representa un 3% de decrecimiento con relación a junio 2025 y un rendimiento promedio ponderado de 7,89%.

En el ejercicio, Mapfre muestra un ratio combinado del 92,6% con un ROE local de 15,8% (crecimiento de 7 p.p. con relación al año anterior) y una morosidad de 0,8 (se mantiene igual al año anterior). El foco es la mejora constante de los procesos manteniendo controlada la evolución de los costes, lo cual tiene reflejo en los indicadores de gastos en función a las primas, situándose en un 45,6%.

Por último, mencionar que la solvencia es un valor fundamental para Mapfre Paraguay, ya que respalda nuestra misión y nos ayuda a alcanzar la visión del Grupo. Nuestro modelo de negocio se basa en una fortaleza financiera y técnica sostenida y en una estrategia orientada a resultados duraderos, lo que nos permite cumplir con todas nuestras obligaciones hacia los grupos de interés. En este ejercicio ese dato de solvencia vuelve a situarse muy por encima del mínimo establecido por ley con un indicador del 4,69%.

Todas estas cifras positivas son resultado del talento, compromiso y esfuerzo de todos los que conformamos el Equipo Humano de Mapfre, de su orientación al cliente y a la mejora constante de los procesos, productos y servicios, que constituyen los cimientos sobre los que soportamos nuestra visión y razón de ser, CUIDAMOS DE LO QUE TE IMPORTA.

Seguir acompañando y fortaleciendo las relaciones con todos nuestros clientes, consumidores, distribuidores y proveedores, es nuestra motivación para continuar trabajando en una estrategia de fidelización que construye relaciones duraderas a través de la excelencia de nuestro servicio.

Un gracias sincero para todos los que han acompañado con su trabajo y aportación y desde cualquier posición y relación con Mapfre el exitoso cierre del ejercicio.

Para finalizar un especial agradecimiento a nuestros accionistas y consejeros por el apoyo que siempre nos han ofrecido, a nuestra red comercial y nuestros colaboradores, porque respaldados por su entrega y compromiso con nuestros valores empresariales seguimos construyendo una compañía líder en el mercado asegurador paraguayo.



Pablo González | Director General

4.2 Gobierno corporativo

Miembros del Directorio Mapfre 2025 - 2026

Directores titulares

Presidente	Miguel Figueredo
Vicepresidente	Gustavo Morales
Director Titular	Rodolfo Gubetich
Síndico Titular	Antonio Britez
Síndico Suplente	Zunilda Benavente

Directores ejecutivos

Director General	Pablo González
Directora de RR.HH.	Lourdes Caballero
Directora de Operaciones	Liz Alarcón
Director Comercial	Carlos Agnesina
Director de Finanzas y Medios	Hugo Benítez
Director de TI	César Ojeda
Director Técnico	Antonio Arroyo

4.3 Estructura territorial

Oficinas Comerciales

- Brokers y Negocios corporativos
- Centro de Atención al Cliente (C.A.C)
- Concepción
- Ciudad del Este
- Santa Rita
- Itapúa



Nuevas Ubicaciones



Agencia Delegada

Asunción - Artigas



Oficina Comercial

Ciudad del Este

4.4 Organigrama

Composición accionaria

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



4.5 Comité Ejecutivo



Director General
Pablo González

Director Comercial
Carlos Agnesina

Directora de RRHH
Lourdes Caballero

Director Técnico
Antonio Arroyo

Director de Finanzas y Medios
Hugo Benítez

Directora de Operaciones
Liz Alarcón

Director de TI
César Ojeda

4.6 Cuota de Mercado

Ranking compañías de seguros del Paraguay

A continuación, se reflejan los últimos datos correspondientes a la gestión de las compañías de seguros en Paraguay en el periodo Julio 2025 - Junio 2026.

	Compañía	Primas netas (millones de Gs.)	Cuota de mercado (%)
1	**Mapfre Paraguay Compañía de Seguros S.A.**	510.275	11%
2	Aseguradora Del Este S.A. de Seguros y Reaseguros	495.372	10,7%
3	Aseguradora Yacyreta S.A. de Seguros y Reaseguros	388.614	8,4%
4	La Consolidada S.A. de Seguros	285.526	6,1%
5	Aseguradora Tajy Propiedad Cooperativa S.A. de Seguros	284.408	6,1%
6	Patria S.A. de Seguros y Reaseguros	276.830	6%
7	Itaú Seguros	272.930	5,9%
8	Royal Seguros	263.373	5,7%
9	Alianza Garantía Seguros y Reaseguros S.A.	191.825	4,1%
10	Seguridad S.A. de Seguros y Reaseguros	183.802	4%

Mapfre mantiene su liderazgo por otro año consecutivo dentro del mercado paraguayo con 11 % de cuota de mercado.

4.7 Unidad de seguros

Nuestro liderazgo se sostiene en tres pilares:

Diversificación — Solidez — Compromiso

Como Mapfre Paraguay, somos parte de la región LATAM Sur Centro, un mercado que impulsa nuestro crecimiento y nos consolida como el grupo asegurador multinacional más grande de Latinoamérica, con una destacada fortaleza en seguros de No Vida.



Más allá de las cifras, tenemos claro que el cliente es el centro de nuestra estrategia. Por eso, la experiencia que brindamos es el pilar que guía la transformación de nuestros procesos, asegurando cercanía, innovación y valor en cada interacción.

Con el firme propósito de cuidar lo que le importa a cada persona, seguimos adaptando nuestra propuesta para ofrecer soluciones personalizadas que acompañen a nuestros clientes en cada etapa de su vida.

En LATAM alcanzó más de 11.000 millones en primas y una cuota de mercado del 5,1%, reflejando nuestra posición de liderazgo y confianza, respaldada por una participación del 5,8% en No Vida consolidando nuestra posición como lideres en volumen de primas.

4.8 Nuestros Productos

En Mapfre Paraguay cuidamos lo que te importa: tu bienestar y el de quienes más querés.

Nuestra misión es ofrecerte tranquilidad y respaldo, con soluciones de seguros innovadoras que se adaptan a un mundo cada vez más digital y conectado.

Escuchamos a nuestros clientes y ponemos sus necesidades en el centro de todo lo que hacemos. Este compromiso se refleja en productos diseñados para proteger lo que valorás, brindando confianza y servicio de calidad en cada etapa de la vida.

Más que seguros, confianza y tranquilidad para cada momento de tu vida.

Contamos con una amplia gama de coberturas:

- **Seguros de Autos y Motos alta Gama** con garantías completas y asistencia diferenciada.
- **Seguros de Vida y Salud** para cuidar tu salud y la protección de tu familia
- **Seguros Patrimoniales y Empresariales,** que resguardan tanto hogares como negocios.

Porque cada persona es única, nuestras soluciones son flexibles y personalizadas, pensadas para distintos estilos de vida. Y en un entorno de constante evolución, seguimos invirtiendo en innovación tecnológica para acercarte un servicio más **ágil, simple y digital.**

4.9 Seguros de automóviles

Consolidamos nuestro liderazgo en el mercado paraguayo de seguros para automóviles con una cuota del **16,1%**, reafirmando nuestra posición como la compañía preferida por los conductores, **un hito que sostenemos año tras año.**

En 2025/2026:

53.898 — Vehículos asegurados
13.226 — Asistencias prestadas
30.641 — Siniestros atendidos



Estos números reflejan algo más que volumen: son la expresión de la confianza que miles de clientes depositan en nosotros para cuidar lo que más les importa.

Nuestra propuesta integra una amplia gama de coberturas flexibles, que se ajustan a las necesidades de cada conductor:

- Cobertura básica de Responsabilidad Civil, frente a lesiones y daños a terceros.
- Garantías complementarias para muerte, invalidez permanente y gastos médicos.

Pero en Mapfre vamos más allá. Mapfre Premium es nuestro producto estrella y ejemplo de protección integral: responsabilidad civil a terceros, pérdida total por robo, accidente o incendio, daños parciales, protección ante fenómenos naturales, vandalismo, cobertura internacional y más. Un plan pensado para brindar tranquilidad total, dentro y fuera del país.

Este modelo de seguridad se respalda con una red sólida de proveedores y aliados estratégicos, garantizando atención personalizada, rápida y eficiente; además, innovamos constantemente para simplificar la experiencia del cliente:

- **Herramientas digitales** como el Cotizador, que permite cotizar, emitir y renovar pólizas de forma inmediata, ágil y segura.

- **Soluciones diferenciales** a través de MAWDY, cubriendo asistencia internacional en viajes, urgencias médicas, grúa sin límites en países limítrofes y múltiples beneficios.

Nuestro modelo de gestión propio y diferenciado se apoya en pilares que nos definen y mantienen como líderes en seguros de automóviles:

Excelencia Operativa, Cercanía con el cliente y la Innovación. Porque en Mapfre, cuidamos lo que te importa, en cada kilómetro de tu camino.

4.10 Seguros patrimoniales

Sabemos que el patrimonio representa años de dedicación. Por eso diseñamos coberturas que se adaptan a cada necesidad, combinando seguridad, flexibilidad y agilidad en la gestión. Nuestras soluciones resguardan frente a riesgos como incendios, robos, fenómenos naturales y daños a terceros, para que cada cliente disfrute con la tranquilidad de que lo más valioso está protegido.

La relevancia de este seguro trasciende los objetos materiales: es la base para cuidar la estabilidad y el futuro ante eventos imprevistos. Un siniestro no solo afecta bienes, también genera impacto financiero y emocional. Por eso, trabajamos para ofrecer respuestas rápidas, respaldo sólido y un servicio cercano, apoyados por alianzas estratégicas y procesos que optimizan la atención en cada siniestro.

En un entorno donde la prevención cobra cada vez más sentido, seguimos evolucionando con modelos de gestión digitales y herramientas que facilitan la experiencia del cliente, asegurando que la protección de su patrimonio sea tan confiable como simple.



Con una participación del 11,9% en el mercado asegurador paraguayo, Mapfre fortalece su posición como referente en seguros patrimoniales, brindando protección a más de **5.400 hogares** y respaldando la confianza de muchos clientes.

12.566
Clientes que confían en nosotros

2.262
Clientes atendidos satisfactoriamente

Más de 5.400
Hogares protegidos



4.11 Seguros de personas

Nuestra gama de productos está enfocada en el cuidado de las familias, ofreciendo coberturas que los resguardan frente a riesgos de fallecimiento u otras situaciones imprevistas.

En el periodo **2025 - 2026,** alcanzamos una participación del 1,5% en el mercado de Seguros de Personas, con **Gs. 17.747 millones** en primas devengadas. El segmento de Salud se consolidó como el principal motor de crecimiento, destacándose como pieza estratégica de nuestra cartera.

Dentro del ramo de Vida, Salud Internacional y Accidentes Personales, seguimos consolidando nuestra presencia y fortaleciendo la competitividad para ocupar una posición estratégica en el mercado.

Durante el año, avanzamos en la transformación digital mediante la implementación de plataformas innovadoras para la gestión de productos como Vida Colectivo para Empleados y Obreros. Estas mejoras optimizaron procesos comerciales, simplificaron la gestión para las empresas y contribuyeron a una experiencia más ágil y eficiente para el cliente.

Acompañamos estos avances con un programa permanente de capacitación, orientado a fortalecer las capacidades de nuestra red comercial, asegurando un servicio cercano y confiable para quienes confían en nosotros.

El propósito que guía nuestras acciones es proteger a las familias y empresas en los momentos que más lo necesitan, brindándoles respaldo económico para preservar su estabilidad y garantizar la continuidad de sus planes.

Mirando hacia adelante, seguiremos potenciando la automatización y digitalización de procesos, incrementando la productividad y calidad del servicio, y consolidando un modelo centrado en las personas, porque para nosotros, cada cliente es único y su bienestar es nuestra prioridad.

Seguimos impulsando esta línea de negocio de manera estratégica, **creada para brindar protección y respaldo** a nuestros clientes ante cualquier eventualidad.

4.12 Seguro de empresas

En Mapfre unimos experiencia global y conocimiento local para ofrecer aseguramiento confiable y flexible, que garantice la protección del patrimonio, la continuidad operativa y la tranquilidad de quienes lideran proyectos y organizaciones.

Contamos con una unidad de negocio experta en riesgos industriales a gran escala, que diseña programas de cobertura global y soporte integral para compañías que requieren soluciones de alto nivel en protección patrimonial y gestión preventiva.



Seguros para comercios y microempresas

Nuestro Seguro de Comercios protege la actividad económica frente a imprevistos que puedan interrumpir el negocio. Incluye cobertura contra daños materiales y por responsabilidad civil, asegurando respaldo en el día a día.

Seguro Multirriesgo Empresarial

Diseñado para PyMEs de distintos sectores, el Seguro Multirriesgo Empresarial ofrece protección integral de activos y adaptabilidad a cada actividad, brindando estabilidad y confianza ante eventualidades.

Riesgos específicos y grandes proyectos

Nuestra oferta se amplía con seguros de transporte y aeronavegación (carga y embarcaciones), pólizas para construcción y montaje, daños a maquinaria, crédito y caución, explotaciones agropecuarias, flotas, entre otros, respondiendo a las exigencias de entornos productivos y cadenas logísticas.

Cuidado del talento humano

Sabemos que las personas son el motor de toda compañía. Por ello, ofrecemos seguros de vida colectivos, planes de salud, accidentes personales e incapacidad, reforzando la protección y bienestar de los colaboradores y aportando valor en la relación empresa-empleado.

En cada segmento, nuestra misión es transformar la gestión del riesgo en una oportunidad para crecer con seguridad, acompañando a las empresas con soluciones sólidas, asesoramiento experto y servicios innovadores que facilitan la gestión y agregan valor a su negocio.

4.13 Clientes consumidores



En Mapfre, el cliente continúa siendo el eje central de nuestra estrategia y un elemento clave para la evolución del negocio. Comprender sus necesidades, expectativas y comportamientos nos permite orientar nuestras decisiones hacia experiencias más simples, cercanas y consistentes. Trabajamos de manera continua para fortalecer nuestra propuesta de valor, evolucionando nuestros servicios y procesos para **construir relaciones sostenibles basadas en confianza, acompañamiento y satisfacción.**

Para avanzar en este propósito, consolidamos nuestro **Modelo de Gobierno Relacional del Cliente,** alineado con directrices globales y adaptado a las necesidades de nuestro mercado. Este modelo favorece una gestión transversal de la experiencia, facilitando decisiones más ágiles, la incorporación de mejores prácticas y una mayor capacidad de respuesta. Bajo esta visión, **buscamos comprender integralmente al cliente y acompañarlo durante su relación con Mapfre, i**dentificando oportunidades que generen valor tanto para las personas como para el negocio.

El talento humano cumple un rol fundamental en esta evolución. Impulsamos una cultura cada vez más orientada al cliente, fortaleciendo la colaboración entre los equipos de atención y las distintas áreas de la compañía. Esta articulación **permite transformar la voz del cliente en información relevante** para la toma de decisiones, identificar oportunidades de mejora y desarrollar soluciones que respondan de manera efectiva a sus necesidades, promoviendo experiencias más consistentes en los diferentes puntos de contacto.

En este contexto, continuamos fortaleciendo nuestras capacidades de conocimiento y gestión del cliente mediante el aprovechamiento de herramientas como Salesforce. La información disponible facilita una **gestión más segmentada y oportuna, potenciando estrategias de fidelización, retención y desarrollo comercial,** así como acciones orientadas a ofrecer productos y servicios relevantes de acuerdo con las características y necesidades de cada cliente.

Como parte de esta evolución, nuestro enfoque avanza hacia **una gestión cada vez más proactiva y personalizada de la experiencia.** Buscamos anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes, aprovechar la información para generar interacciones de mayor valor y fortalecer los mecanismos de escucha que permitan convertir sus expectativas en oportunidades concretas de mejora. De esta manera, consolidamos una relación más cercana, ágil y relevante, contribuyendo simultáneamente a la satisfacción del cliente, su permanencia y al crecimiento sostenible de Mapfre.

4.14 Clientes distribuidores

Mapfre continúa fortaleciendo su modelo de distribución multicanal, combinando **especialización, cercanía y conocimiento del mercado** para responder de manera efectiva a las necesidades de nuestros clientes y socios distribuidores. Nuestra estrategia integra los distintos canales de distribución Red Estratégica, Redes Tradicional, Banca Seguros, Oficinas Directas y Digital, promoviendo una gestión diferenciada que reconoce las particularidades, oportunidades y potencial de desarrollo de cada uno.

Nuestra estrategia comercial avanza sobre un modelo de especialización por canales cada vez más consolidado, orientado a fortalecer la propuesta de valor y generar nuevas oportunidades de negocio. La evolución de los modelos de gestión aplicados a la Red Estratégica, Redes Tradicional, Banca Seguros, Vinculados y No Vinculados, Grandes Cuentas, Oficinas Directas y Delegadas nos permite profundizar el acompañamiento comercial, potenciar las capacidades de nuestros distribuidores y responder con mayor agilidad a las dinámicas y oportunidades del mercado.

En el negocio de Personas, continuamos fortaleciendo nuestra propuesta comercial a través de una gestión especializada y cercana a los canales de distribución. El conocimiento del mercado y de las necesidades de nuestros clientes nos permite impulsar oportunidades de crecimiento y avanzar en el posicionamiento de productos estratégicos, con especial foco en Salud. A su vez, el programa de capacitación dirigido a nuestros socios distribuidores se encuentra consolidado bajo una dinámica más estructurada y constante, fortaleciendo sus conocimientos, capacidades comerciales y herramientas para ofrecer un asesoramiento de mayor valor.

Asimismo, continuamos ampliando nuestro apetito comercial **en los ramos de Caución y Créditos,** respaldados por una gestión especializada que permite identificar y desarrollar nuevas oportunidades de negocio junto con nuestros distribuidores. Este enfoque contribuye a diversificar nuestra propuesta de valor, fortalecer el posicionamiento de estos ramos y brindar soluciones ajustadas a las necesidades de nuestros clientes, acompañando sus proyectos y operaciones con el respaldo y la experiencia de Mapfre.

Mapfre continúa fortaleciendo su modelo de **distribución multicanal**



Red Estratégica

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

Red Tradicional

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

Bancaseguros

En el Canal Bancario, nuestra presencia se consolida junto a la mayoría de los aliados estratégicos, cimentando una relación de confianza basada en una propuesta de valor sólida y en constante evolución.

Nuestro propósito es claro: fortalecer los vínculos comerciales y maximizar las oportunidades conjuntas.
Lo hacemos no solo optimizando los acuerdos existentes, sino también explorando nuevas sendas de colaboración.
Con una visión innovadora y soluciones diseñadas a la medida de cada socio, impulsamos un crecimiento compartido que consolida nuestro liderazgo y reafirma nuestro compromiso de generar valor sostenible en el mercado.

Acuerdos de Distribución

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

Participación por Canal

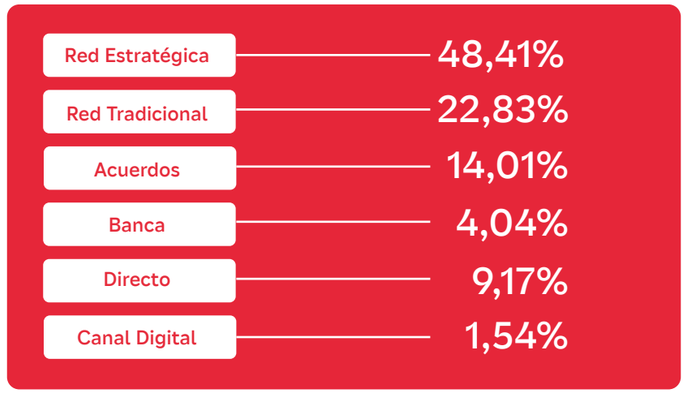
Mapfre sigue fortaleciendo su estrategia de distribución, impulsando el desarrollo de sus distintos canales de venta y consolidando un modelo cada vez más especializado, complementario y orientado a las necesidades del mercado.

La evolución alcanzada refleja el trabajo sostenido para potenciar las capacidades comerciales de cada canal, mejorar su eficiencia y generar nuevas oportunidades de crecimiento, manteniendo al cliente como eje de nuestra gestión.

En este contexto, la Red Estratégica continúa desempeñando un rol relevante, fortaleciendo su capacidad comercial y el acompañamiento cercano a nuestros clientes. A su vez, el canal digital sigue ganando protagonismo dentro de nuestra estrategia, no solo como una vía de captación y venta, sino también como un punto de entrada que complementa y potencia la gestión de los demás canales, favoreciendo una experiencia cada vez más integrada.

La colaboración y sinergia entre nuestros canales constituyen factores claves para continuar desarrollando un modelo de distribución sólido y sostenible. En Mapfre, seguimos avanzando hacia una gestión comercial más eficiente, conectada y orientada a resultados, fortaleciendo nuestras capacidades para responder a nuevas oportunidades de mercado, ampliar nuestra propuesta de valor y acompañar el crecimiento rentable de la compañía.

Cuadro de participación por canal



*Porcentaje de participación por canal 2025 - 2026

Omnicanalidad
en la relación con los clientes



Mapfre continúa evolucionando su modelo de relacionamiento con el objetivo de **ofrecer a sus clientes una experiencia cada vez más cercana,** accesible e integrada. Nuestra red de oficinas y agentes se complementa con diferentes canales de contacto y soluciones digitales, permitiendo que cada cliente pueda relacionarse con la compañía de acuerdo con sus necesidades, preferencias y momento de interacción.
Los canales digitales se consolidan como un componente estratégico dentro de esta experiencia, facilitando el acceso a información, servicios y alternativas de contratación de manera ágil y flexible. **Esta evolución responde a nuevos hábitos de consumo y a clientes cada vez más conectados,** que valoran la autonomía y la inmediatez, sin renunciar al acompañamiento y asesoramiento especializado cuando lo necesitan.
En este contexto, la complementariedad entre los canales digitales y tradicionales adquiere especial relevancia. En seguros, dónde determinadas decisiones requieren orientación y confianza, el cliente puede iniciar su experiencia a través de un entorno digital y continuarla posteriormente con el acompañamiento de un agente de nuestra red comercial. Nuestro desafío es asegurar que esta transición sea sencilla, coherente y mantenga la continuidad de la experiencia, independientemente del canal elegido.
Durante el ejercicio, continuamos fortaleciendo el modelo de atención ROPO (Research Online/ Purchase Offline), avanzando en la integración entre la generación de oportunidades digitales y nuestra capacidad de asesoramiento comercial. **Este modelo nos permite acompañar a clientes que comienzan su proceso de manera digital** y prefieren completar la contratación mediante la atención personalizada de un agente o de la red comercial, potenciando la complementariedad entre ambos entornos.
Asimismo, seguimos fortaleciendo el modelo de Agentes Híbridos, integrando las capacidades comerciales tradicionales con herramientas y dinámicas digitales que permiten responder a las nuevas formas de relacionamiento. Este enfoque contribuye a ampliar las posibilidades de contacto, mejorar el **seguimiento de las oportunidades y brindar una atención más flexible,** manteniendo el valor diferencial del asesoramiento personalizado.
De esta manera, avanzamos hacia una omnicanalidad cada vez más integrada, donde los distintos puntos de contacto forman parte de una misma experiencia. La combinación de capacidades digitales, presencia territorial y asesoramiento especializado nos permite acompañar al cliente durante todo su recorrido, **facilitando su interacción con Mapfre y generando nuevas oportunidades de vinculación, conversión y crecimiento sostenible.**
Esto ha dado como resultado una mayor conversión de ventas a través del canal digital, con un aumento en leads y nuestra conversión, lo que equivale a 6.014 millones en primas durante este período, contando con un crecimiento del 30% sobre la prima emitida en el cierre de negocios del periodo anterior 2024/2025.

4.15 Marketing Digital

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

Durante 2025 y 2026, el Canal Digital evolucionó de manera significativa, integrándose como un pilar clave dentro del ecosistema comercial. Con foco en la mejora continua, se lograron avances concretos en eficiencia operativa, automatización de procesos y optimización de la experiencia del cliente, consolidando así su rol como un componente clave dentro de la estrategia de la compañía.

Rentabilidad digital

El fortalecimiento de nuestro Canal Digital también se tradujo en mejores resultados para la compañía.
La digitalización contribuyó a una mayor captación de clientes, optimización de costos operativos y mejora en la conversión de prospectos, impulsando la rentabilidad de manera sostenible. Este crecimiento refleja que nuestra estrategia digital no solo responde a la necesidad de innovación, sino que también refuerza la solidez financiera y competitividad de Mapfre en el mercado paraguayo.

13.057
21.221
12.850

Salesforce:

En 2026, ampliamos nuestra red de ventas para dar soporte especializado a los leads gestionados desde Salesforce, lo que permitió mejorar la trazabilidad, fortalecer el seguimiento de oportunidades y optimizar la conversión de prospectos en clientes. Esta evolución refuerza nuestro modelo de relación personalizada y eficiente, clave en la estrategia de crecimiento comercial.

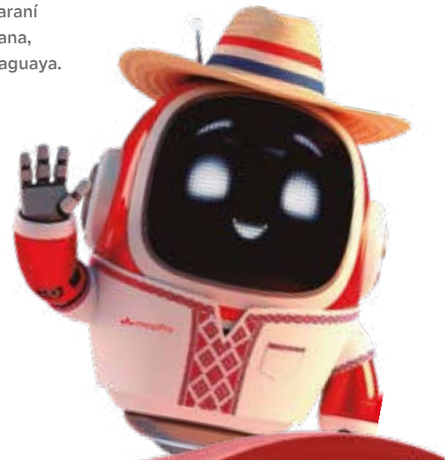
Marketing Cloud:

Como parte de nuestra estrategia de digitalización, incorporamos Marketing Cloud para potenciar la gestión de campañas multicanal. Esta herramienta nos permite automatizar envíos, optimizar tiempos de ejecución y segmentar audiencias de manera precisa, logrando comunicaciones más oportunas, relevantes y personalizadas en todo el ciclo de vida del cliente.

ChatBot Maitei:

Maitei es nuestro asistente virtual diseñado para acompañar al cliente en todo su recorrido y facilitar la autogestión de trámites y consultas a través de WhatsApp, de forma ágil, simple y segura. **Su nombre, inspirado en el saludo guaraní "¡Maitei! = ¡Hola!", refleja una bienvenida cálida y cercana, alineada a la identidad de Mapfre y con la cultura paraguaya.**

Con esta herramienta, llevamos la tecnología a un nivel más humano, combinando innovación y cultura local para mejorar la experiencia del cliente.



Entre sus principales funcionalidades se destacan:

- Consulta de pólizas y detalles de cobertura.
- Solicitud y consulta de Carta Verde.
- Atención inmediata y disponibilidad 24/7 para resolver gestiones frecuentes.

Con Maitei fortalecemos nuestra propuesta de valor:

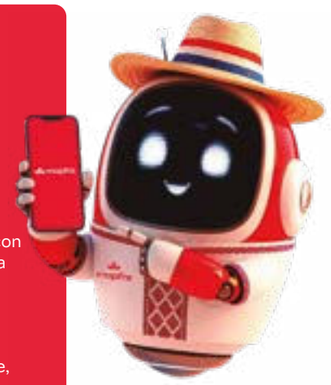
Servicio accesible, ágil y personalizado, reduciendo tiempos de respuesta y garantizando que nuestros clientes obtengan soluciones efectivas en cualquier momento y lugar.

¡Hola!

Soy MAITEI
Tu nuevo asistente virtual
Un saludo que se convierte en soluciones

¿Por qué me llamo MAITEI?
En su esencia, Maitei es un saludo que significa "¡Hola!"
Una cálida bienvenida para todos nuestros usuarios. Así como en la lengua guaraní se expresa un saludo sincero, estoy aquí para ofrecerte un servicio cercano y amigable, con la misma calidez y atención que caracteriza a Mapfre.

¿Para qué estoy?
Estoy aquí para ayudarte con todo lo relacionado a tus seguros y más. En Mapfre, creemos en la importancia de un servicio ágil, accesible y siempre a tu alcance, por eso estoy listo para ofrecerte una experiencia personalizada, eficiente y práctica.



Funcionalidades principales

1. Solicitar asistencia: ¿Necesitás ayuda? Estoy disponible para asistirte en cualquier momento

2. Denunciar y consultar siniestros: Realizar una denuncia o consultar sobre el estado de un siniestro nunca fue tan sencillo



3. Consultar recibos: Accedé a tus recibos de manera rápida y cómoda, ¡sin necesidad de salir de tu casa!

4. Consultar, modificar y descargar pólizas: Gestioná tus pólizas en cualquier momento, modificá tus datos y descargá lo que necesites



5. Descargar carta verde: Si necesitás la carta verde, la pongo a tu disposición al instante

6. Consultar los datos del agente de seguros: ¡Tu agente de seguros al alcance de un click!



4.16 Modelo de calidad e indicadores de satisfacción

Indicadores de NPS de atención de siniestros

Con el objetivo de evaluar y mejorar la experiencia de quienes confían en Mapfre, implementamos un modelo global de medición de la experiencia del cliente, basado en indicadores como el Net Promoter Score (NPS) aplicado a la atención de siniestros.

Este modelo nos permite:

Establecer un marco homogéneo para conocer de forma continua el nivel de experiencia del cliente respecto a Mapfre y su comparación con el mercado asegurador.

Identificar los principales puntos de dolor que afectan la experiencia e inciden en la recomendación, impulsando acciones correctivas que eleven la calidad percibida mediante escucha activa.

Reconocer las palancas de promoción, es decir, las fortalezas que destacan nuestros clientes y que inspiran confianza. Potenciar estos factores no solo refuerza la relación, sino que contribuye a mejorar la fidelización y atraer nueva cartera a través del poder de recomendación de nuestros promotores.

Este enfoque nos permite transformar la retroalimentación en una ventaja competitiva, orientando mejoras que consolidan nuestro compromiso con la excelencia en el servicio

Cantidad de siniestros denunciados desde Julio 2025 a Junio 2026 (telefónica, app, presencial)

Por línea de negocio

Línea negocio	Denuncias
Automóviles	30.641
Patrimoniales	4.786
Personas	206
Total General	**35.633**

% de denuncias por canal

Canal de denuncias	% Denuncias
Presencial	57%
SI 24	42%
Autoservicio	1%
Total General	**100%**

Encuestas Clientes

Encuestas	# Respuestas	NPS
Reparación	758	55
Denuncia	1.609	52
Emisión	718	67
Renovación	532	72
Total General	**3.617**	**246**

Encuestas Distribuidores

Encuestas	# Respuestas	NPS
Agentes	65	82
Total General	**65**	**82**

Asistencias Brindadas

Producto	Cantidad
Vehícular	13.190
Hogar	2.262
Total General	**15.452**





4.17 Premiaciones y reconocimientos

A lo largo de nuestra trayectoria, hemos recibido importantes premios y reconocimientos que reflejan nuestro compromiso con la excelencia, la transparencia y la vocación de servicio que nos distingue en el sector asegurador. Estos logros son el resultado del esfuerzo conjunto de todo un equipo por construir relaciones de confianza y ofrecer soluciones que generan valor para nuestros clientes y aliados estratégicos.

Por décimo año consecutivo, **obtuvimos la máxima calificación de riesgo pyAAA,** otorgada por la calificadora FIX SCR, afiliada a Fitch Ratings. Este reconocimiento constituye un respaldo a nuestra solidez financiera, gestión responsable y transparencia, valores que sostienen la confianza que los clientes depositan en nosotros año tras año. Mantener este nivel de calificación reafirma nuestra estabilidad y liderazgo en el mercado, así como nuestro compromiso de garantizar protección y tranquilidad en cada etapa.



Durante el 2026, también fuimos distinguidos en el **Ranking de Marcas, en la categoría Aseguradora Corporativa,** que reconoce a las marcas más utilizadas, preferidas y valoradas del país, tanto por consumidores particulares como por el segmento empresarial. Este logro refleja nuestra estrategia de ofrecer productos innovadores y servicios diferenciales, diseñados para acompañar el crecimiento de las empresas con la seguridad y respaldo que nos caracteriza.



Asimismo, participamos en la **primera edición de Merco en Paraguay,** consolidándonos como la única aseguradora incluida dentro de este prestigioso ranking y posicionándonos en el puesto 29 entre las compañías con mejor reputación del país.

Merco, referente internacional en evaluación de reputación, combina la percepción de altos directivos, líderes de opinión, periodistas, inversores y ciudadanos, con más de 200 indicadores objetivos y un riguroso análisis digital. Ser parte de este ranking valida nuestra gestión responsable, la solidez de nuestros procesos y el impacto positivo que generamos en la sociedad paraguaya.

Cada uno de estos reconocimientos reafirma que avanzamos en la dirección correcta, fortaleciendo nuestra presencia en el mercado y consolidando nuestra reputación como una empresa confiable, innovadora y cercana.

Estos logros son más que hitos

Son la confirmación de que nuestro compromiso sigue intacto, impulsándonos a mantener la excelencia, transformar la experiencia del cliente y seguir cuidando lo que más importa, hoy y siempre.

Además, en el marco de la tercera edición de los Insurance Awards al cierre del ejercicio 2025-2026,

Fuimos premiados con múltiples galardones que nos posicionan entre las aseguradoras de mejor desempeño y rentables del sector, consolidando una vez más nuestro liderazgo en el mercado.





Recibimos reconocimientos **en la categoría de liderazgo como líder en Incendios, líder en transportes, líder en automóviles, líder en robo y asalto, líder en cristales, vidrios y espejos y en la categoría por crecimiento en mayor crecimiento en agropecuario, mayor utilidad, mayor volumen de siniestros directos, mayor cartera de inversiones, mayor resultado sobre inversiones y mayor patrimonio neto**, según los datos públicos del Banco Central del Paraguay y la percepción de la comunidad empresarial relevada por ***5Días.***

4.18 Proyectos y Rebranding

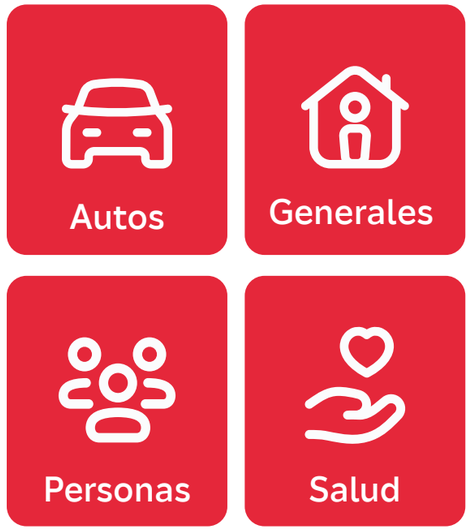
Emprendedores de Seguros

En enero de 2026, lanzamos el proyecto Emprendedores de Seguros, un programa diseñado para formar, acompañar y potenciar a nuevos profesionales del sector asegurador, impulsando su desarrollo como empresarios independientes y parte activa de la red estratégica de agentes.

El proyecto tiene como misión identificar, capacitar y desarrollar talento con vocación comercial, brindándoles formación integral en **los principales ramos del negocio: autos, generales, personas y salud,** y acompañandolos en la construcción de una carrera sostenible dentro del mercado de seguros.

A través de un modelo innovador, el programa combina formación técnica, acompañamiento personalizado y herramientas digitales (MEL, CRM, Cotizador y plataforma móvil) que facilitan la gestión comercial, desde la prospección y planificación hasta la oferta y cierre de negocio.

Nuestros principales ramos de negocios



Cada nuevo emprendedor recibe capacitación orientada a la comprensión y aplicación del modelo de clientes Mapfre, con enfoque en segmentación, oferta de producto, campañas comerciales, fidelización y retención, fortaleciendo así su capacidad de generar relaciones duraderas y de valor con clientes particulares y empresas.



Rebranding

Evolución de Marca:



El modelo operativo ofrece un acompañamiento continuo a través de coaches y líderes comerciales, que supervisan la planificación, ejecución y seguimiento de resultados. A esto se suma un modelo retributivo competitivo, compuesto por ingresos fijos, incentivos variables, gastos de movilidad y beneficios adicionales que reconocen tanto el desempeño cuantitativo como la calidad de la gestión.

Con objetivos definidos a tres años que incluyen metas de producción por ramo y una retribución creciente y sostenible, el proyecto Emprendedores de Seguros se consolida como una oportunidad real de desarrollo profesional y personal, alineada a la visión de Mapfre de fomentar el talento y la innovación en el sector asegurador.

Este programa representa un paso estratégico en nuestra búsqueda de nuevas formas de expandir el negocio, atraer talento y fortalecer nuestra red comercial, reafirmando el compromiso de Mapfre Paraguay con la formación de líderes, la generación de empleo y la profesionalización del mercado asegurador en el país.

Una nueva Mapfre para un nuevo tiempo

Durante enero del 2026, presentamos nueva identidad de marca global, resultado de un proceso de transformación que se fue gestando a lo largo de 2 años y refleja lo que hoy somos como compañía: más dinámica, cercana, digital y humana, sin dejar de lado la solidez y confianza que nos definen desde hace más de 90 años.

Este cambio marca

un punto de encuentro entre nuestra historia y el futuro, alineando la transformación interna que la compañía ha experimentado en los últimos años con su proyección externa. La nueva marca expresa de manera clara quiénes somos hoy: una empresa moderna, ágil y comprometida con responder a las necesidades de las personas en un entorno en constante evolución.

En el plano visual y verbal, nuestra identidad se renueva para conectar mejor con nuestras audiencias.

El nuevo logotipo, en minúsculas, proyecta **accesibilidad y modernidad,** consolidando una identidad más humana y coherente con nuestra forma de comunicarnos.



El icónico color rojo se vuelve **más vibrante y decidido, símbolo de energía, pasión y confianza.**

En el corazón de esta evolución se encuentra **nuestro trébol**, uno de los emblemas más reconocidos de la marca, que ahora renueva su significado como representación de

- **Unidad**
- **Cercanía**
- **Sostenibilidad**
- **Movimiento**

También se refuerza nuestra identidad verbal, con un tono más cercano, directo y optimista, **que refleja los valores de Mapfre:**











La nueva manera de comunicar

busca crear vínculos más fluidos y emocionales con nuestros clientes y con la sociedad, reafirmando nuestro propósito de siempre:

Cuidamos lo que te importa.

En Paraguay, este hito cobró vida con distintas acciones que reflejaron el espíritu de renovación y cercanía que impulsa esta nueva etapa.

El 8 de enero,

realizamos el lanzamiento oficial entregando kits conmemorativos a todos nuestros colaboradores, en un desayuno de presentación interna.

Ese mismo día, compartimos desayunos simbólicos con medios de prensa, junto con una carta invitándolos a ser parte de este nuevo capítulo para Mapfre, como nuestros aliados en la voz ante la sociedad.

Asi mismo

llevamos esta transformación a nuestra red comercial, en un evento donde presentamos la nueva identidad, los motivos del cambio y nuestra campaña global

Durante los meses siguientes,

profundizamos este mensaje en espacios de liderazgo e inspiración, participando en el Forbes Summit Marketers y brindando una charla a estudiantes universitarios de la carrera de Administración en la UCOM, fortaleciendo nuestro vínculo con la comunidad y el talento joven.



Esta evolución de marca

no es solo un cambio visual, sino una nueva forma de pensar y actuar, que nos posiciona como un aliado confiable y accesible, preparado para responder con agilidad a las necesidades de un entorno global y digitalizado.

Mapfre Paraguay

se une así a esta nueva etapa con entusiasmo, reafirmando su compromiso de estar cada vez más cerca, acompañando con innovación, confianza y humanidad en cada paso del camino.

4.19 Generando negocios a proveedores

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

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

Para fortalecer la relación con los proveedores y proporcionar un mejor servicio al cliente, ponemos a disposición diversos materiales, dosieres formativos, procedimientos de actuación, herramientas y cursos 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.

Proveedores administrativos 444

Proveedores de Prestaciones 38

Periodo Julio 2025 a Junio 2026



Modelo operativo de gestión de proveedores de servicios.

Los proveedores de servicio son la extensión de la compañía ante el cliente. Por ello, dada su relevancia, la empresa dispone de un Modelo Operativo de Gestión de Proveedores (MOP), en el que su puesta en práctica se realiza mediante la definición de los distintos procesos, procedimientos y operativas que establecen la mejor forma de actuar, siempre conforme a la legislación vigente de cada país y, por tanto, cumpliendo los requisitos legales que impactan en nuestros servicios. Asimismo, el Modelo Operativo de Proveedores se compone de un conjunto de principios generales de aplicación global que definen la disposición del modelo de gestión que son: el rigor técnico, la orientación y optimización del contacto con el cliente, la vocación de servicio, la eficiencia operativa, el control del riesgo y control interno, la innovación y mejora continua, así como la responsabilidad social corporativa.

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

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

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

Destacar que en 2023 se ha reforzado el Modelo Específico de Gestión de Repuestos.

Los repuestos son una parte fundamental dentro de la reparación de un vehículo, es por ello que la empresa dispone de un Modelo Específico de Gestión de Repuestos que beneficia a todos: Clientes, Proveedores y la propia empresa.

Dicho modelo nace con el propósito de lograr una actuación firme y eficiente en el proceso de gestión de compra de repuestos que nos permita generar eficiencia, ahorro económico para la empresa y lo más importante: mejorar la calidad percibida por el cliente.

Dicho modelo incluye también una apuesta clara de la empresa en Política de Sostenibilidad trazando unos objetivos y estrategias de actuación con relación a los proveedores, con tal de que cumplan con los principios establecidos a estos efectos con las políticas y normas internas definidas. Asimismo, siendo conocedores de la importancia para la entidad del Control Interno con el fin de reducir el riesgo operacional, se ha incorporado este punto en el contenido del Modelo.

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

Compromiso Mapfre		Compromiso proveedor
Conocido		
Relación transaccional: colaboración esporádica bajo acuerdo, limitado a la prestación y el pago de los servicios.		
Recomendado		
Asignación puntual de servicios derivada de necesidades estratégicas y/u operativas. Profesionalidad y solvencia en la liquidación de los servicios.	—	Prestación de servicios de calidad y valor añadido. Cumplimiento de los requisitos legales. Adopción de cumplimiento de la Responsabilidad Social Corporativa. Integridad en la ejecución de los servicios.
Recomendado +		
Voluntad por maximizar la capacidad del proveedor asignándole más servicios. Formación técnica y de nuevas funciones. Ampliación de la cartera de servicios del proveedor.	—	Participación del modelo económico de Mapfre Integración con los procesos de gestión del servicio de Mapfre.
Embajador		
Prioridad en la asignación. Propuestas de nuevas oportunidades de colaboración. Reconocimiento de la contribución al desarrollo de negocio de Mapfre	—	Prescripción de la marca Mapfre Participación en la gestión del servicio. Colaboración en el desarrollo de nuevos productos y servicios.

4.20 Dimensión financiera

Mapfre Py se ha consolidado como la aseguradora líder en producción y primas emitidas por más de 20 años consecutivos, sustentada en su reconocida e instalada franquicia dentro del mercado local y latino americano, así como por la innovación en materia de nuevas coberturas. Para brindar sus servicios de seguros y asistencia a su cartera de clientes, contamos con una dotación de 190 personas, 6 oficinas propias y 28 oficinas delegadas, además de una red de 237 agentes y acuerdos estratégicos con bancos y agencias de autos, además del canal digital que nos permite incrementar la capilaridad para la penetración de la oferta de productos.

Al 30 de junio de 2026, cierre oficial del ejercicio fiscal del sector asegurador en Paraguay, Mapfre Py Compañía de Seguros se consolida en la parte más alta del podio del mercado local, abarcando una participación de primas directas superior al 11% y manteniendo una sólida posición en activos, patrimonio neto y resultados técnicos frente a sus competidores.

Al cierre del ejercicio al 30 de junio de 2026 en Paraguay, cabe destacar que Mapfre encabezó el ranking de primas devengadas con cerca de Gs.510.275 millones de guaraníes (participación del 11%). No obstante, su producción experimentó una disminución interanual del 4,99%, y se ubicó en el tercer puesto en utilidades con Gs. 66.617 millones de guaraníes (-30,79%).

Mapfre Paraguay reafirma su liderazgo en el mercado asegurador por más de 20 años consecutivos, con innovación en coberturas y una amplia red de atención en todo el país.



Calificación de Riesgo

Mapfre Paraguay ha recibido una destacada calificación de solidez financiera pyAAA, posicionándose sólidamente dentro del mercado asegurador nacional gracias al respaldo técnico y operativo de su casa matriz. Este posicionamiento de liderazgo de Mapfre Py se ha conservado a lo largo de más de 10 años en el muy competitivo mercado asegurador local.



Posición en el Mercado

La compañía se destaca por mantener de forma consistente entre las aseguradoras líderes del sector asegurador en el manejo de primas y generación de utilidades dentro de la plaza local.

Si bien la participación de mercado se ha reducido durante la última década de la mano del incremento del número de participantes y fusiones entre algunas compañías, Mapfre Paraguay ha sabido conservar su posición de liderazgo y franquicia dentro del mercado local sustentado en su modelo de negocio y asistencia al asegurado.

Ratios e Indicadores Clave

Solvencia y Respaldo

Respaldada por los estrictos márgenes de capital regulatorio exigidos por la Superintendencia de Seguros del Banco Central del Paraguay (BCP) y la solidez global del grupo.

Mapfre Py históricamente registra un consistente desempeño técnico sobre el cual se asienta su rentabilidad, basada en su franquicia de mercado, prudente gestión y suscripción de riesgos, así como en su modelo de negocio orientado al servicio del asegurado y a la red comercial. Estas utilidades técnicas fueron a su vez complementadas por crecientes ganancias financieras.

Por último, hay que mencionar que la solvencia es un valor fundamental para MAPFRE Paraguay, ya que respalda la misión y ayuda a alcanzar la visión del Grupo. El modelo de negocio se basa en una fortaleza financiera y técnica sostenida y en una estrategia orientada a resultados duraderos, lo que nos permite cumplir con todas nuestras obligaciones hacia los grupos de interés. En este ejercicio ese dato de solvencia vuelve a situarse muy por encima del mínimo establecido por ley con un indicador del 4,69%.

Siniestralidad y Gestión

Con un mercado total que movilizó más de 770 millones de dólares en primas, la compañía exhibe una eficiente retención de riesgos y un control equilibrado de siniestros netos ocurridos. Mapfre Py con un total de siniestros netos ocurridos en el ejercicio 2026 de Gs.170.142 millones de guaraníes con un crecimiento del 7% contra el ejercicio anterior.

En este ejercicio hemos continuado enfocándonos en mejorar los niveles de eficiencia de la gestión, con la máxima atención y exigencia sobre los niveles de calidad de servicio, tanto a los clientes externos como internos, en esa línea han atendido en el período la cantidad de 31.965 siniestros, la siniestralidad se sitúa en el orden el 46,9%.

Ratio Combinado y ROE

En el ejercicio al 30 de junio del 2026, Mapfre Py muestra un ratio combinado del 92,3% con un ROE local de 15,8% y una morosidad de 0,8%. El foco es la mejora constante de los procesos manteniendo controlada la evolución de los costes, los cual tiene reflejo en los indicadores de gastos en función a las primas, situándose en un 46,4%.

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

Respaldo de activos/pasivos
201%

Ratio de solvencia
4,69%

Situación de liquidez
425%

Fondo de garantía
123%

Estado de representatividad
132.8%

Fondos Propios

El patrimonio neto de la compañía ha alcanzado la cifra de 420.900 millones de guaraníes al 30 de junio de 2026, frente a 424.283 millones de guaraníes al 30 de junio de 2025. De la citada cantidad, 229.890 millones de guaraníes corresponden a la constitución de reservas, 124.392 al capital social, mientras el resultado neto del ejercicio cerró en 66.616 millones de guaraníes.

Patrimonio Neto

Capital Social

Gs. 124.392.913.000

Reservas

Gs. 229.890.488.307

Resultados de Ejercicio

Gs. 66.616.858.307

Patrimonio Neto

Gs.420.900.259.614



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 2026, se ha cerrado con un ROE del 15,8%, el cual mide la rentabilidad obtenida por la compañía sobre sus fondos propios.

En este contexto los resultados atribuidos han sido positivos, gracias a nuestra calidad de servicio enfocada al cliente en el 100%, que nos posiciona con el compromiso de sostener el alto nivel de la imagen y reputación de la compañía, y aportando al sector industrial, Logístico, Fluvial, Cooperativo, Servicios, Gastronómicos, Turismo y categóricamente a toda la sociedad del Paraguay, sosteniendo nuestro respaldo y siendo importantes actores partícipes como soporte en el progreso de la economía paraguaya, además de fomentar la transformación digital en nuestra búsqueda de la excelencia en el servicio a nuestros clientes.



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. Al 30 de junio de 2026, la cartera de inversiones totalizó Gs. 425.572 millones, registrando un rendimiento promedio ponderado del 7,89%. Este resultado refleja una mejora de 0,47 puntos porcentuales en comparación con el rendimiento obtenido al cierre del ejercicio anterior

Inversiones
Gs. 425.572
millones



4.21 Seguridad y Medioambiente

Como parte de una gestión sostenible y responsable, en 2025 Mapfre generó una huella de carbono operativa de **53.517 tCO2e**, lo que representa una reducción del 6 % respecto a 2024. De este total, 84 % fue compensado a través de 16 proyectos desarrollados en 10 países, orientados a la prevención de la deforestación, reforestación, agricultura regenerativa y energías renovables.

Este avance responde a nuestro **Plan Corporativo de Huella Ambiental 2021-2030,** cuyo objetivo es alcanzar la neutralidad en carbono en 2030, integrando acciones clave en eficiencia energética, movilidad sostenible, gestión de residuos y compras responsables.

En Mapfre Paraguay, alineados a este plan, continuamos impulsando iniciativas orientadas a la reducción de riesgos operativos y del impacto ambiental, entre ellas:



Medidas de ahorro energético, como la regulación de climatización a 24°C, optimización de horarios y políticas de vestimenta adaptadas al clima, contribuyendo a la disminución de emisiones de gases de efecto invernadero.

Campañas de formación y sensibilización en seguridad y medioambiente, que nos permitieron cerrar el año sin incidentes significativos, consolidando una cultura preventiva y responsable.



Nuestro compromiso también se expresa en gestos simbólicos con impacto global: el 28 de marzo de 2026, **nos sumamos por cuarto año consecutivo a la campaña La Hora del Planeta, apagando las luces de nuestras oficinas durante 60 minutos** para reafirmar nuestro apoyo a la lucha contra el cambio climático.

Asimismo, en el 2025 realizamos con éxito la auditoría de recertificación del sistema de gestión medioambiental de nuestra Casa Matriz, manteniendo la certificación bajo la norma **ISO 14001:2015, otorgada por AENOR.**

Seguridad Digital

En un entorno cada vez más digital, la seguridad de la información se ha consolidado como un eje crítico de nuestra estrategia. Continuamos fortaleciendo la cultura de ciberseguridad con la campaña global Firewall Mindset Mapfre y #CulturaCibersegura, basada en gamificación, storytelling y formación continua, enmarcada en el Plan de Ciberresiliencia (PCR).

El objetivo:

Crear hábitos seguros e incrementar la protección del ecosistema digital para clientes, colaboradores y la compañía.



4.22 Prevención

Lavado de Activos y Financiamiento

En Mapfre Paraguay, mantenemos un firme compromiso con la prevención del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo, en cumplimiento de las disposiciones emitidas por la Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero o Bienes (SEPRELAD) y la Superintendencia de Seguros (SIS) del Banco Central del Paraguay.



En este marco, aplicamos los lineamientos establecidos en la Resolución Nro. 071/19, mediante políticas, procedimientos y controles alineados con la normativa vigente y sustentados en un Enfoque Basado en Riesgos, que nos permite identificar, evaluar, monitorear y mitigar los riesgos de acuerdo con nuestro nivel de exposición.

Así mismo, a través de programas de capacitación y campañas de comunicación interna, promovemos una sólida cultura de cumplimiento y prevención en toda nuestra Red Comercial, fortaleciendo el conocimiento y la aplicación de las disposiciones regulatorias en materia de prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo.



Compliance y transformación digital:

Desafíos para la gestión de riesgos

La transformación digital continúa redefiniendo los desafíos del Cumplimiento en materia de PLA/FT, impulsando una mayor incorporación de herramientas tecnológicas para fortalecer los procesos de monitoreo, detección y gestión de riesgos.

En este contexto, la calidad y actualización de la información de los clientes cobra una relevancia cada vez mayor, constituyendo un elemento fundamental para la aplicación efectiva del Enfoque Basado en Riesgos y una adecuada calificación de los perfiles de riesgo. Asimismo, el fortalecimiento de la cultura de cumplimiento y la mejora continua de los controles seguirán siendo factores clave para una gestión eficiente y sostenible.



4.23 Dimensión Tecnológica e Innovación

Proyecto Reaseguro

El proyecto tuvo como objetivo optimizar los procesos clave del área. Entre sus principales hitos destacan la implementación de una herramienta para potenciar el control y seguimiento de cúmulos, así como la incorporación de nuevas funcionalidades en el sistema Core mediante la incorporación del módulo de contratos no proporcionales.







Proyecto Operaciones

En el marco del modelo de Digitalización del Contacto, se implementó un portal de autogestión que permite a los clientes adjuntar documentación (como imágenes del siniestro) y seleccionar talleres, lo que mejora la experiencia digital y agiliza la atención.
Asimismo, se automatizó la apertura de expedientes para Ramos Generales, se estableció un esquema de asignación mediante un pool de peritos según niveles de daño, y se desarrolló una nueva pantalla para integrar el dietario con los estados de los siniestros. Adicionalmente, se habilitó el seguimiento del proceso de compra de repuestos y reparación, proporcionando información clave para la gestión y sentando las bases para la futura atención automatizada vía bot.

Proyecto Firma Digital

Se implementó exitosamente una solución integral de firma digital alineada con las normativas locales y los lineamientos corporativos de seguridad, incorporando infraestructura para la protección y administración segura de las claves criptográficas. Asimismo, se realizaron integraciones entre plataformas, garantizando la interoperabilidad de los sistemas y la continuidad operativa de los procesos involucrados.
Adicionalmente, se habilitó la emisión y gestión de certificados digitales a través de autoridades de certificación reconocidas, asegurando la validez legal y técnica de las firmas electrónicas. Como parte de esta iniciativa, se reemplazaron mecanismos tradicionales y obsoletos —como la firma facsimilar— por procesos digitales más seguros, confiables y auditables.





Por otra parte, se establecieron controles para la validación y trazabilidad de las firmas digitales en los distintos entornos corporativos, incluyendo pruebas funcionales, monitoreo y mecanismos de verificación. Finalmente, la solución fue desplegada en producción junto con sus procedimientos operativos y documentación para usuarios finales, garantizando una adopción segura y eficiente.

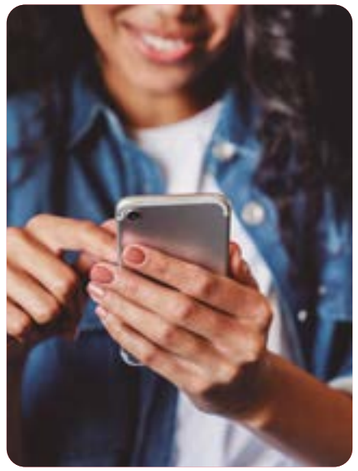




Proyecto Plan autos

Se realizaron mejoras en el producto **Mapfre Premium**, potenciando la campaña 0 Km y fortaleciendo las capacidades de parametrización mediante la creación de conceptos de desglose y la habilitación de autonomía para su configuración. Asimismo, se incorporó la autogestión para la creación de reglas, la administración de rangos etarios y la parametrización del porcentaje de tasa aplicable a dichos productos.
Adicionalmente, se incluyó la validación de rangos etarios en el cotizador, se optimizaron los controles de validación y la impresión de vouchers, y se implementó un control técnico de cúmulos para fortalecer la gestión de riesgos. Finalmente, se habilitó la carga automática de riesgos en flotas y se introdujeron mejoras en el cotizador de flotas —incorporando funcionalidades como gestión de franquicias, cobertura de aguas pluviales, cambio de moneda e inclusión de vehículos eléctricos—, lo que incrementó la flexibilidad y precisión del proceso de cotización.





Proyecto Chatbot

Se implementaron nuevos flujos de atención y autogestión a través del Chatbot, ampliando los canales digitales disponibles para clientes y optimizando los tiempos de respuesta. Entre las funcionalidades se habilitó la consulta y descarga de documentos e información clave —como Carta Verde, pólizas, facturas y estados de cuenta—. Asimismo, se incorporaron flujos de preguntas frecuentes e información general, fortaleciendo la experiencia de autoservicio y facilitando el acceso a la información por parte de los asegurados.

Proyecto Mitigación

Se fortalecieron los controles de seguridad y los mecanismos de recaudación mediante la implementación del enmascaramiento de datos de transacción en cada notificación. Estas acciones permitieron reducir la exposición de información sensible y reforzar el cumplimiento de las mejores prácticas de seguridad de la industria.
Asimismo, se avanzó en la integración de canales de pago electrónicos mediante POS, cobro por QR y enlaces de pago, facilitando la gestión de cobranzas y ampliando las alternativas disponibles para los clientes en los procesos de cotización y emisión, optimizando la experiencia de contratación y agilizando la confirmación de pagos dentro de los flujos comerciales.



Proyecto Personas

Se desarrolló e implementó el nuevo cotizador y proceso de emisión para los productos de Vida Colectivo, modernizando la gestión comercial y operativa de este ramo. Esta iniciativa permitió optimizar los tiempos de cotización, mejorar la experiencia de los usuarios involucrados en la suscripción y emisión, así como fortalecer la trazabilidad y eficiencia en la administración general del producto.





Proyecto Eficiencia Emisión

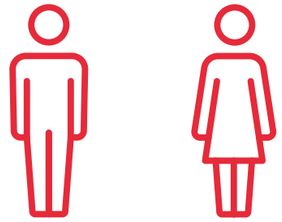
Se implementaron diversas iniciativas orientadas a optimizar los procesos de emisión y la gestión operativa, destacándose la unificación de los portales de acceso a documentos, lo que simplificó las tareas de búsqueda y validación. Asimismo, se desarrolló la asignación automática de propuestas, agilizando la distribución de la carga de trabajo y reduciendo significativamente los tiempos de atención. Adicionalmente, se incorporaron nuevos tipos de endosos y suplementos, ampliando la flexibilidad en la administración de pólizas y facilitando la gestión de modificaciones contractuales según las necesidades del negocio y los requerimientos de los distintos productos.

4.24 Dimensión Humana

En Mapfre, creemos que nuestro mayor valor son las personas. Por eso, construimos una cultura diversa, inclusiva y colaborativa, donde cada profesional encuentra oportunidades para desarrollarse y aportar a un propósito común: proteger y cuidar lo que realmente importa.

Cantidad de Colaboradores

92 Hombres 100 Mujeres



Género	
Hombres	47,9%
Mujeres	52,1%
Total	192

Diversidad de Género

Durante el periodo de julio 2025 a junio 2026, 45,6% de los puestos de responsabilidad fueron ocupados por mujeres.

Además, reafirmamos nuestro firme compromiso con la integración laboral de personas con discapacidad. A través de un programa global, impulsamos medidas concretas que promuevan una verdadera inclusión, generando oportunidades equitativas para todos y fortaleciendo la diversidad como pilar de competitividad y sostenibilidad.

A nivel global, la gestión de talento es estratégica. Estamos presentes en los cinco continentes con colaboradores de 83 nacionalidades, unidos por principios compartidos y una misma vocación de servicio. Nuestra gestión acompaña la transformación del negocio, fomentando el compromiso, la innovación y la actualización constante de capacidades técnicas y globales.



Trabajamos sobre ejes fundamentales que permiten a cada persona crecer y conectar con el futuro:

Inclusión generacional, potenciando el conocimiento de diversas experiencias.

Tecnología y redes sociales como herramientas para el aprendizaje y la colaboración.

Comunicación y transparencia, promoviendo participación en la estrategia y objetivos corporativos.

Planes de carrera y formación continua, que impulsan la evolución profesional.

Movilidad funcional y geográfica, creando equipos globales, flexibles y versátiles.

Beneficios

Ofrecemos a los colaboradores beneficios sociales, que forman parte del "salario emocional". Son productos y servicios con los que la compañía los remunera para fomentar su bienestar y ofrecer ayudas adaptadas a sus necesidades personales y familiares de cada momento.

TIPO DE BENEFICIO SOCIAL	% de empleados que han disfrutado el beneficio social respecto a los empleados con derecho.
Empleados que disfrutan de seguro de vida	100%
Empleados que disfrutan del Seguro Médico Privado para su grupo familiar - Asismed (100% a cargo de la compañía)	100%
Empleados que tienen derecho a seguros de la compañía	100%
Empleados que tienen derecho a premios de natalidad	100%
Empleados que disfrutan de subvención por comida - Gourmet Card	100%
Empleados que tienen derecho a préstamos al personal	100%
Empleados que pueden acceder a la beca de estudio	100%
Empleados que disfrutan de su día libre por cumpleaños	100%
Empleados que disfrutan de su regalo por cumpleaños.	100%
Empleados que disfrutan del beneficio de uniforme anualmente	100%
Empleados que disfrutan del horario flexible	73%
Empleados que disfrutan de teletrabajo (1 vez por semana)	50%
Empleados que disfrutan de jornada reducida.	7%

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.

Horas de Formación	Mujeres	Hombres	Total
Administrativos	97	99	196
Dirección	146	143	289
Jefes	155	187	342
Técnico	424	491	915
Total de Horas	822	920	1.742

Formación Anual – Capacitación Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo

Continuamos fortaleciendo la cultura de cumplimiento y ética corporativa mediante la formación anual en prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Este programa aborda los riesgos emergentes desde una perspectiva integral, involucrando a toda la organización para garantizar una gestión responsable que trasciende el cumplimiento normativo. La capacitación contribuye a reforzar la transparencia y la integridad en todas las operaciones.





Taller de Cultura – “Todos Cuidamos lo que te importa

El Taller de Cultura “Todos Cuidamos lo que te importa” fue una iniciativa clave para fortalecer la identidad y los valores corporativos de Mapfre Paraguay. A través de espacios participativos, líderes y colaboradores reflexionaron sobre nuestro propósito y la importancia de la cercanía en la transformación organizacional.
Durante 2025 y 2026 se realizaron 10 talleres, con la participación de 43 líderes y 154 empleados, consolidando una cultura que inspira compromiso, colaboración y vocación de servicio.



Programa MBA – The Power MBA

Con el objetivo de desarrollar líderes con visión estratégica y capacidad transformacional, llevamos adelante el programa The Power MBA, de nueve meses de duración. Los participantes fortalecieron competencias en liderazgo, innovación y gestión comercial, adquiriendo herramientas para impulsar la evolución de la compañía y contribuir al crecimiento sostenible del negocio.



Formación de Formadores

El programa Formación de Formadores busca desarrollar perfiles capaces de diseñar, facilitar y evaluar acciones de capacitación alineadas con los objetivos estratégicos del negocio.

Esta iniciativa potencia la transferencia del conocimiento, eleva la calidad de la formación interna y consolida un modelo de aprendizaje continuo centrado en la experiencia del colaborador.





Actividades de Recursos Humanos

Jornada de Planificación Estratégica “Transformación en Marcha”



Realizamos una jornada de planificación estratégica en la que compartimos la visión de futuro de nuestra compañía y los próximos pasos del proceso de transformación. Este espacio permitió alinear objetivos, fortalecer el trabajo colaborativo y reafirmar el compromiso de seguir construyendo juntos la organización que queremos ser.

Día de Agradecer

El 15 de diciembre celebramos el Día de Agradecer, una tradición que refuerza nuestra cultura de reconocimiento. La jornada permitió expresar gratitud, valorar el aporte de cada persona y fortalecer los lazos que nos unen como equipo, renovando nuestro compromiso con una cultura humana y cercana.



Fiesta de Fin de Año

Cerramos el año celebrando junto a colaboradores de todo el país en una jornada de encuentro, reconocimiento y alegría. La Fiesta de Fin de Año permitió compartir los logros alcanzados y fortalecer los vínculos entre los equipos, reafirmando el espíritu de colaboración y pertenencia que caracteriza a nuestra organización.






Entrega de Regalos de Navidad

En diciembre compartimos una de las tradiciones más esperadas por nuestros colaboradores: la entrega de regalos de Navidad. Este gesto de agradecimiento reconoce la dedicación de cada miembro del equipo y busca acompañarlos en fechas especiales, llevando alegría a los hogares que forman parte de la familia Mapfre.






Actividad Familiar – Función Especial de Cine

(CDE y Asunción)

Organizamos una función de cine especial para colaboradores y sus familias en Asunción y Ciudad del Este. Esta actividad promovió espacios de bienestar y conexión fuera del ámbito laboral, fortaleciendo los lazos de confianza y compañerismo entre nuestros equipos.





Mapfre Acompaña Tu Vuelta a Clases

Como cada año, celebramos el inicio del ciclo escolar con la entrega de kits escolares a los hijos de nuestros colaboradores. Esta iniciativa refleja nuestro compromiso con las familias Mapfre y con el acompañamiento en cada momento importante de su vida.

Semana de la Cultura Mapfre “Cuidamos lo que te importa”

La Semana Mapfre fue una oportunidad para seguir fortaleciendo nuestra cultura organizacional, un pilar clave para impulsar nuestra estrategia y transformación. A través del Plan de Reactivación Cultural, promovimos espacios de encuentro y reflexión que nos permitieron reforzar nuestro propósito, reconocer nuestros logros y seguir construyendo juntos el futuro que queremos.



Con foco en el bienestar integral de las personas, desarrollamos diversas iniciativas orientadas al cuidado de la salud física y emocional de nuestros colaboradores. Entre ellas, se realizaron masajes antiestrés, desayunos saludables, chequeos médicos generales, jornadas de vacunación y una campaña de donación de sangre.

Cada una de estas acciones refleja nuestro compromiso con una cultura cercana, humana y centrada en las personas, promoviendo el bienestar, la conexión y el crecimiento colectivo.



Entrega de Regalos por el Día de la Madre y del Padre

Reconocimos el esfuerzo y dedicación de los padres y madres de nuestra organización mediante la entrega de obsequios conmemorativos, reafirmando el valor del bienestar y la gratitud hacia quienes equilibran trabajo y familia con compromiso y amor.



Día del Trabajador

En el marco del Día del Trabajador, reconocimos el esfuerzo y dedicación de nuestros colaboradores con la entrega de un combo parrillero, invitándolos a disfrutar en familia y celebrar su compromiso cotidiano.







"Corremos para que lleguen lejos"



Corrida Dequení 2026

Participamos en la Corrida Dequení 2026, invitando a nuestros colaboradores a sumarse a esta iniciativa solidaria que une deporte y compromiso social. Con cada paso, acompañamos la labor de Dequení en favor del desarrollo y bienestar de niños y adolescentes, reafirmando nuestra vocación de contribuir a un futuro con más oportunidades.

Actividades de Voluntariado

Hogar Santa María – Encarnación

En la ciudad de Encarnación, nuestros voluntarios compartieron una jornada especial junto a los residentes del Hogar de Ancianos Santa María. Durante la visita, se realizó una entrega de obsequios y se compartió un desayuno en un ambiente de cercanía y acompañamiento. Más allá de los regalos, esta experiencia estuvo marcada por el diálogo, la empatía y la calidez humana, reafirmando el compromiso de Mapfre con la atención y el bienestar de las personas mayores.



Festejo del Día del Niño – Escuela Papa Francisco



15/08/2025



Compartimos una mañana de alegría junto a 250 niños de la Escuela Papa Francisco, donde realizamos juegos, actividades recreativas y entregamos regalos. La jornada permitió celebrar la infancia y generar momentos significativos, dejando huellas de felicidad en cada niño y niña participante.



Jornada Solidaria en el Comedor Pa'i Gali

Vivimos una jornada llena de sonrisas y solidaridad junto a 180 niños del comedor Pa'i Gali, en la ciudad de Concepción. Los voluntarios prepararon un almuerzo especial y organizaron actividades recreativas, juegos y bailes,



transformando el encuentro en una verdadera celebración. Cada gesto reforzó el valor de la solidaridad y la importancia de construir comunidades más unidas y esperanzadoras.



Educación Financiera – Escuela Socio Deportiva Real CAVICA

Con el propósito de promover hábitos financieros responsables desde temprana edad, realizamos una charla de educación financiera dirigida a niños y jóvenes de la Escuela Socio Deportiva Real.







Itauguá 20/09/2025



A través de dinámicas de aprendizaje, deporte y recreación, se fomentaron valores como el trabajo en equipo, la disciplina y la planificación. Además, se entregaron alcancías a los participantes, incentivando el ahorro y la gestión responsable de los recursos.



Jornada de Donación de Sangre

Realizamos jornadas de donación de sangre en Asunción y Santa Rita, con el acompañamiento del Centro Nacional de Servicios de Sangre (CENNSA). Esta iniciativa refuerza nuestro compromiso con la solidaridad y el cuidado de la vida, promoviendo la participación de nuestros colaboradores en acciones de alto impacto social.













Seguridad Vial – Escuela San Cristóbal

Participamos de una jornada de educación vial junto a estudiantes de la Escuela San Cristóbal. A través de juegos dinámicos y actividades interactivas —como el Tablero de Memoria y el circuito con gafas de incapacidad—, se promovieron valores de seguridad, responsabilidad y respeto en la vía pública.





24/10/2025

Octubre Rosa – “Prevención es Amor”





En el marco del mes de concienciación sobre el cáncer de mama, desarrollamos una charla informativa acompañada de una merienda saludable bajo el lema “Prevención es amor”. La actividad abordó la importancia del autocuidado, la detección temprana y los controles regulares, fomentando una cultura de prevención y bienestar entre nuestras colaboradoras.



15/10/2025

Día Internacional del Voluntario



05/12/2025



El 5 de diciembre celebramos el Día Internacional del Voluntario, una fecha especial en la que rendimos homenaje a la dedicación y al compromiso incondicional de quienes brindan su tiempo generosamente para transformar realidades y generar un cambio positivo en la sociedad.

Como muestra de sincero agradecimiento por su labor cotidiana y su esfuerzo constante, realizamos la entrega de obsequios a nuestros voluntarios, reconociendo el entusiasmo y la calidez humana que imprimen en cada una de sus acciones.



05/12/2025

Con este gesto queremos destacar su valioso aporte al bienestar de la comunidad, celebrando un espíritu solidario que no solo enriquece nuestra causa, sino que también representa una fuente constante de inspiración para toda la organización.





Campaña de Seguridad Vial “Nada es más urgente que tu vida”

Acompañamos la campaña de concienciación “Nada es más urgente que tu vida”, desarrollada en la Costanera de Asunción. Esta iniciativa buscó promover el respeto por las normas de tránsito, la prevención de accidentes



ya la adopción de conductas seguras entre peatones, ciclistas y conductores, reforzando nuestro compromiso con una movilidad segura.



CDE 20/09/2025



Visita al Hogar Unidos por Cristo

En el marco de la celebración de la primavera, visitamos el Hogar Unidos por Cristo de Ciudad del Este, que brinda contención y asistencia a niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad. Durante la jornada, llevamos regalos, música y actividades recreativas, ofreciendo un espacio de alegría y acompañamiento para los residentes.

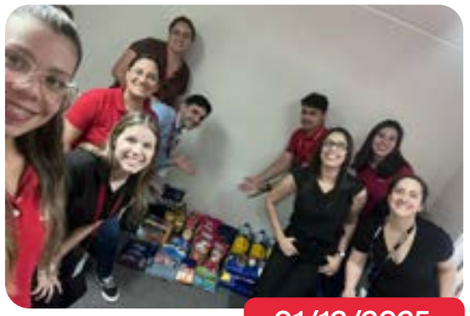


Noviembre Azul Salud Masculina

Durante el mes de Noviembre Azul, promovimos la concienciación sobre la salud masculina mediante la entrega de obsequios acompañados de mensajes preventivos. Esta acción buscó sensibilizar sobre la importancia de los chequeos médicos y fomentar fomentar el cuidado de la salud y recordar que la detección temprana puede marcar la diferencia.







01/12/2025



Hogar Albino Luis

Llevamos adelante una colecta solidaria y posterior entrega de donaciones al Hogar Albino Luis, que brinda cuidado y acompañamiento a niños con discapacidad. Gracias al compromiso de nuestros colaboradores, se entregaron artículos de higiene y limpieza, contribuyendo al bienestar y la calidad de vida de los residentes.



Hogar de Ancianos Casa de la Misericordia – Caacupé



Compartimos una jornada de integración junto a los residentes del **Hogar Casa de la Misericordia, en Caacupé**



21/02/2026

Además de la entrega de kits de aseo personal, se realizaron actividades recreativas con música y danzas folclóricas, generando momentos de **alegría y compañía** para los adultos mayores.



01/04/2026

Hogar Rocío Roga Colecta Solidaria

Llevamos adelante una campaña de donaciones para el Hogar Rocío Roga, institución que brinda contención a niños en tratamiento oncológico y a sus familias. Se entregaron artículos de primera necesidad y productos de limpieza como muestra de acompañamiento y apoyo.

Visita al Hogar de Ancianos Santo Domingo





09/05/2026

Realizamos una visita al Hogar Santo Domingo, donde compartimos una mañana llena de alegría junto a los residentes del centro. Nuestros voluntarios organizaron actividades especiales con música y bailes tradicionales, creando un espacio de encuentro, sonrisas y conexión intergeneracional.

05



Fundación Mapfre

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

5.1 Área de acción social



Escuela Socio Deportiva – Fundación Real Madrid Real Itauguá

A través del proyecto Escuela Socio Deportiva de la Fundación Real Madrid Real Itauguá, promovimos el desarrollo integral de niños, niñas y jóvenes en situación de riesgo social.
El programa combina actividades deportivas, educativas y en valores, con el objetivo de fortalecer habilidades personales y sociales, fomentar hábitos saludables y prevenir situaciones de exclusión.

Beneficiarios: **162 adolescentes.**

ASOLEU

En continuidad con el Centro de Apoyo a la Terapia Oncológica para Niños con Cáncer, desarrollamos el proyecto “Área de Esparcimiento y Educación para Niños, Niñas, Adolescentes y Padres Beneficiarios de ASOLEU” y “Jugando, Dibujando y Sanando”, en alianza con la Fundación ASOLEU.
Las actividades recreativas, educativas y terapéuticas impulsadas apuntan a fortalecer la atención integral de los beneficiarios, creando espacios de aprendizaje, alegría y acompañamiento que mejoran su calidad de vida y la de sus familias.

Beneficiarios: **170 niños, niñas y adolescentes.**





Fundación La Salle

Proyecto: Mitã Reko: Construyendo un modo de vivir sano y protegido de niños, niñas y adolescentes.
En alianza con la Fundación La Salle, continuamos apoyando el proyecto Mitã Reko, que en guaraní significa “modo de vida de niños/as”.
La iniciativa busca mejorar las posibilidades de integración social, educativa y cultural de los alumnos de la Escuela José María Bogarín – La Salle, mediante programas recreativos, socioeducativos y culturales.
Estos espacios permiten el desarrollo de entornos saludables y propician una participación activa y protagónica de niños y adolescentes.

Beneficiarios: **587 niños, niñas y adolescentes.**

5.2 Área Prevención y Seguridad Vial

Durante el periodo, la Fundación Mapfre impulsó una serie de activaciones de concienciación sobre seguridad vial, desarrolladas en 14 universidades del país y en espacios públicos emblemáticos como la Costanera de Encarnación.
El objetivo de estas jornadas fue fomentar una cultura vial responsable, promoviendo el respeto a las normas de tránsito y el cuidado de la vida en la vía pública.
Las actividades incluyeron charlas educativas, dinámicas participativas y juegos interactivos, en coordinación con la Agencia Nacional de Tránsito y Seguridad Vial.



Beneficiarios:

Más de 2.118 personas

participaron presencialmente en las actividades.



Entre las experiencias más destacadas:

Simuladores de Rally: los participantes utilizaron gafas de visión alterada que simulaban los efectos del alcohol al conducir, permitiéndoles experimentar las dificultades y riesgos asociados generando conciencia sobre los riesgos de esta práctica.

Tablero de Señales: ejercicio de reconocimiento y comprensión de las señales de tránsito y su significado.

Circuito de obstáculos con conos: los participantes recorrieron un circuito utilizando gafas con simulación de movilidad peatonal bajo efectos de alcohol, para evidenciar el peligro y la pérdida de coordinación.

Circuito de Karting: recorrido práctico donde los participantes debían identificar y respetar las normas de tránsito presentes en el circuito.

Las acciones permitieron acercar la educación vial de forma dinámica y participativa, promoviendo la prevención y la responsabilidad como herramientas para reducir accidentes y preservar vidas.



06



Magnitudes Básicas

6.1 Informe consolidado

Expresados en millones de guaraníes

Año	Primas devengadas		Siniestros Ocurridos		Gastos Totales		Utilidades Netas antes de impuestos	
2017	422.512	7,31%	240.640	-23,57%	119.886	9,99%	35.824	-0,69%
2018	454.904	7,67%	240.640	0,00%	136.490	13,85%	46.576	30,01%
2019	469.642	3,24%	220.086	-8,54%	139.462	2,18%	62.119	33,37%
2020	469.361	-0,06%	257.897	17,18%	148.495	6,48%	84.895	36,67%
2021	465.263	-0,87%	246.818	-4,30%	146.659	-1,24%	55.485	-34,64%
2022	495.548	6,51%	529.923	114,70%	158.468	8,05%	-70.013	-226,18%
2023	528.373	6,62%	281.188	-46,94%	182.587	15,22%	31.098	-144,42%
2024	544.462	3,05%	259.892	-7,57%	185.042	1,34%	69.957	124,96%
2025	537.078	-1,36%	169.448	-34,80%	191.678	3,59%	105.918	51,40%
2026	510.275	-4,99%	275.596	62,64%	190.161	-0.79%	72.491	-31,56%

Balance al 30 de junio de 2026

Expresados en millones de guaraníes

ACTIVO

ACTIVO CORRIENTE	30/06/2026	30/06/2025
Disponibilidades (Nota 3)	47.534.266.354	29.377.202.673
Inversiones (Nota 8)	197.924.889.828	173.416.404.135
Créditos Técnicos Vigentes (Nota 4)	193.830.203.380	206.828.914.676
Créditos Administrativos (Nota 6)	10.545.549.851	9.419.722.944
Gastos Pagados por Adelantado	1.618.286.904	3.589.898.619
Bienes y Derechos Recibidos en Pago (Nota 7)	1.826.919	0
Activos Diferidos (Nota 10)	81.599.314.892	105.608.230.250
ACTIVO NO CORRIENTE	**30/06/2026**	**06/30/2025**
Créditos Técnicos Vencidos (Nota 5)	1.604.919.117	1.575.691.070
Inversiones (Nota 8)	246.243.810.445	284.111.569.556
Bienes de Uso (Nota 9)	42.369.229.631	42.040.689.290
Activos Diferidos (Nota 10)	14.460.553.234	11.178.349.673
TOTAL ACTIVO	**837.732.850.555**	**867.146.672.887**

PASIVO Y PATRIMONIO NETO

PASIVO CORRIENTE	30/06/2026	30/06/2025
Deudas con Asegurados (Nota 11)	621.640.672	3.193.209.844
Deudas con Coaseguros	4.461.707.966	3.595.829.669
Deudas con Reaseguros (Nota 12)	44.920.858.427	44.263.487.536
Deudas con Intermediarios (Nota 13)	23.928.823.505	25.366.319.838
Obligaciones Administrativas (Nota 14)	25.516.370.831	34.120.387.151
Provisiones Técnicas de Seguros (Nota 15)	235.026.177.834	255.475.693.633
Provisiones Técnicas de Siniestros (Nota 16)	54.733.414.864	49.037.688.888
Utilidades Diferidas (Nota 17)	9.815.052.315	12.442.193.929
PASIVO NO CORRIENTE		
Provisiones Técnicas de Seguros (Nota 15)	8.551.425.605	4.970.812.854
Utilidades Diferidas (Nota 17)	2.663.245.889	4.080.032.718
	6.593.873.033	6.317.615.520
PASIVO TOTAL	**416.832.590.941**	**442.863.271.580**
PATRIMONIO NETO (NOTA 18)		
Capital Social	124.392.913.000	124.392.913.000
Reservas	229.890.488.307	203.642.789.223
Resultados Acumulados	0	0
Resultado del Ejercicio	66.616.858.307	96.247.699.084
TOTAL PATRIMONIO NETO	**420.900.259.614**	**424.283.401.307**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	**837.732.850.555**	**867.146.672.887**

Resultados de gestión Mapfre Paraguay

Expresados en millones de guaraníes

PRIMAS NETAS DEVENGADAS S1	06/2021	Ratios %	06/2022	Ratios %	06/2023	Ratios %	06/2024	Ratios %	06/2025	Ratios %	06/2026	Ratios %
Primas Devengadas	465.263		495.548		528.373		544.463		537.078		510.275	
Variación Reservas R.C.	1.525		290		-252		4.069		1.841		-174	
Variación Provisión P.Pndts.	-15.301		-8.945		-10.600		-7.886		-7.573		-7926	
Prima Neta Devengada	451.487	97,04	486.893	98,25	517.521	97,95	540.646	99,30	531.346	98,93	502.175	98,41
GASTOS GESTIÓN INTERNA												
Gastos de Explotación	63.711	13,69	69.641	14,05	77.146	14,60	81.080	14,89	91.905	17,11	97.073	19,02
Otros Ingresos(recuperación de Gastos)	-5.026	1,08	-4.864	0,98	-7.254	1,37	-6.297	1,16	-34.668	6,45	-6.333	1,24
Total Gastos Internos	58.685	12,61	64.777	13,07	69.892	13,23	74.783	13,74	57.237	10,66	90.740	1, 78
COMISIONES												
Comisiones y Otros Gtos de Adquisición	77.426	16,64	85.023	17,16	91.366	17,29	93.598	17,19	92.831	17,28	86.787	17,01
Total Gastos Externos	77.426	16,64	85.023	17,16	91.366	17,29	93.598	17,19	92.831	17,28	86.787	17,01
Gastos Totales	136.111	29,25	149.800	30,23	161.258	30,52	168.381	30,93	150.068	27,94	177.528	34,79
SINIESTROS												
Siniestros Pagados	273.638	60,61	273.638	56,20	353.172	68,24	252.017	46,61	225.248	42,39	238.869	47,57
Variación Reserva de Siniestros	-26.819	-5,94	-26.819	-5,51	-71.984	-13,91	7.875	1,46	-55.799	-10,50	36.727	7,31
Siniestros Incurridos	246.819	54,67	246.819	50,69	281.188	54,33	259.892	48,07	169.449	31,89	275.596	54,88
REASEGURO CEDIDO PRIMAS												
Primas Cedidas neta devengadas	145.543	31,28	161.493	32,59	168.895	31,97	177.083	32,52	183.193	34,11	155.006	30,38
Siniestros Incurridos Reaseg.	-69.519	47,77	-226.704	140,38	-71.775	42,50	-70.173	39,63	-10.786	5,89	-105.514	68,07
Comisiones y Participaciones	-33.149	22,78	-28.214	17,47	-25.910	15,34	-26.595	15,02	-28.146	15,36	-25.532	16,47
Resultado reaseguro Cedido	42.875	9,22	93.425	18,85	-71.210	-13,48	-80.315	-14,75	-144.261	-26,86	-23.960	-4,70
Resultado Explotac. Retenido	25.682	5,52	-99.405	-20,06	3.864	0,73	32.058	5,89	68.004	12,66	25.424	4,98
INGRESOS FINANCIEROS	29.803	6,41	29.959	6,05	30.653	5,80	37.899	6,96	37.942	7,06	47.067	9,22
Resultado antes de Impuestos	55.485	11,93	-69.446	-14,01	34.517	6,53	69.957	12,85	105.946	19,73	72.491	14,21
Impuestos de Sociedades	6.491	1,40	567	0,11	5.711	1,08	6.281	1,15	9.699	1,81	5.874	1,15
Resultado después de Impuestos	48.994	10,53	-70.013	-14,13	28.806	5,45	63.676	11,70	96.247	17,92	66.617	13,06

Evolución de fondos propios y disponibles

	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	Año 2025	Año 2026
Fondos Propios											
Capital	46.218	46.218	46.218	46.218	46.218	46.218	46.218	124.393	124.393	124.393	124.393
Reserva	97.070	107.264	121.279	122.765	142.750	163.545	163.545	163.545	180.287	203.643	229.890
Perdidas y Ganancias	124.778	124.321	132.541	147.726	168.187	149.304	69.304	28.097	63.676	96.247	66.617
Total Fondos Propios	268.066	277.803	300.038	316.709	357.155	359.067	279.067	316.035	368.356	424.283	420.900
Inversiones											
Caja	552	2.357	1.006	857	436	686	333	683	716	547	202
Depósitos en Bancos	70.596	51.379	82.179	51.777	45.040	12.083	85.484	40.629	41.707	28.829	47.332
Inversiones Financieras	230.383	230.204	262.083	289.552	309.463	344.026	287.813	331.039	376.160	456.523	443.164
Inmuebles	32.503	35.525	36.606	42.642	42.018	38.925	35.708	2.410	1.005	1.005	1.005
Total Inversiones	334.034	319.465	381.874	384.828	396.957	395.720	409.338	374.761	419.588	486.904	491.703
TOTAL FONDOS PROPIOS	268.066	277.803	300.038	316.709	357.155	359.067	279.067	316.035	368.356	424.283	420.900
TOTAL INVERSIONES	334.034	319.465	381.874	384.828	396.957	395.720	409.338	374.761	419.588	486.904	491.703

	301.531	283.940	345.268	342.186	354.939	356.795	373.630	372.351	418.583	485.899	490.698
	-3,32%	-5,83%	21,60%	-0,89%	3,73%	0,52%	4,72%	-0,34%	12,42%	16,08%	0,99%
	268.066	277.803	300.038	316.709	357.155	359.067	279.067	316.035	368.356	424.283	420.900
	2,50%	3,63%	8,00%	5,56%	12,77%	0,54%	-22,28%	13,25%	16,56%	15,18%	-0,80%

Expresados en millones de guaraníes

Expresados en millones de guaraníes

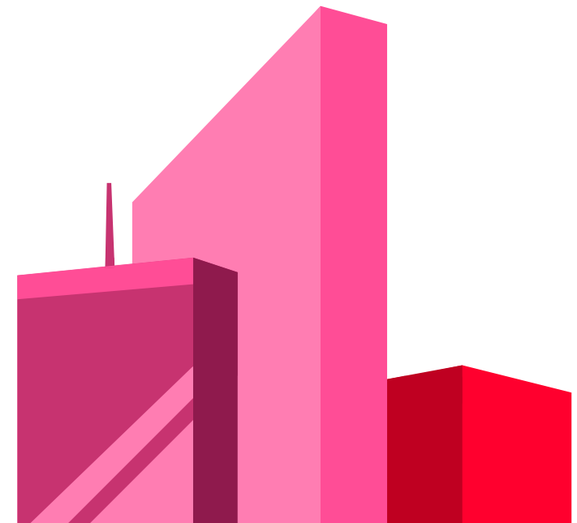


Cobertura de reservas técnicas

Expresados en millones de guaraníes

	Año 2017 Local	Años 2018 Local	Año 2019 Local	Año 2020 Local	Año 2021 Local	Año 2022 Local	Año 2023 Local	Año 2024 Local	Año 2025 Local	Año 2026 Local
Provisiones Técnicas a cubrir										
Rva. Riesgo en Curso	136.876	145.782	153.048	146.250	153.767	171.144	170.646	173.423	175.292	177.924
Rva. Siniestros Pend.	43.186	45.082	47.363	44.443	50.491	66.128	62.580	63.386	53.118	57.397
Premio Cobrandos por Anticipado	882	1.942	5.256	3.368	2.530	1.105	1.528	1.189	666	478
Total Provisiones	180.944	192.806	205.667	194.061	206.788	238.377	234.754	237.998	229.076	235.799
Bienes Aptos										
Depósitos en Bancos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bonos	83.616	95.757	89.633	66.562	92.663	75.744	68.131	66.041	98.025	112.025
Inversiones Bancarias	91.398	79.695	87.346	108.517	109.902	92.312	88.300	117.104	101.233	80.380
Deudores por Premio	63.331	57.842	41.134	38.812	41.357	47.675	46.950	47.599	45.815	47.160
Inversiones Financieras	0	0	2.938	10.043	23.237	35.412	41.501	57.802	40.367	49.930
Inmuebles	28.920	29.677	29.850	29.412	28.933	26.682	26.150	24.635	24.105	23.573
Total Bienes	267.265	262.971	250.901	253.346	296.092	277.825	271.032	313.181	309.545	313.068
Superavit	86.321	70.165	45.234	59.285	89.304	39.448	36.278	75.183	80.469	77.269
Ratio de Cobertura %	148%	136%	122%	131%	143%	117%	115%	132%	135%	133%

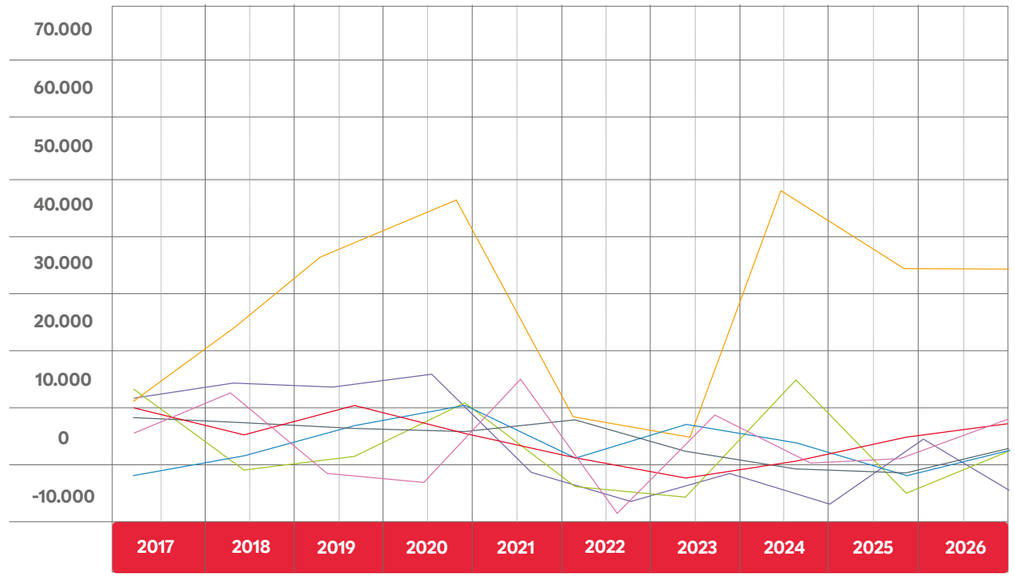
(*) Basado en el nuevo calculo según establece la resolución Nº 121/08 emitida por la Superintendencia de Seguros.

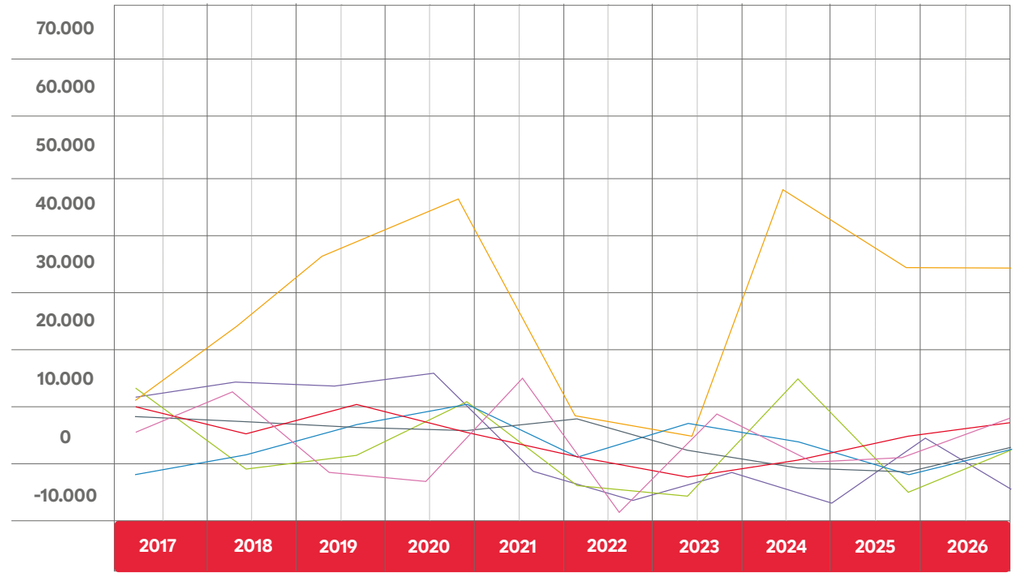


Resultado técnico por ramo

Expresados en millones de guaraníes

Año	Incendio	Transporte	Automóviles	AP	Robo	Cristales	Agrícola	RC	Aero	Otras Secciones	Vida	Salud	Total
2017	1.576	1.958	16.964	-503	791	87	641	1.857	-1.319	-8.726	3.056	0	**16.382**
2018	4.973	-202	20.813	183	745	19	1.763	782	39	-1.520	-2.928	0	**24.667**
2019	4.508	691	34.636	727	638	27	-322	505	-39	-3.489	472	0	**38.354**
2020	5.391	1.263	49.076	1.122	598	17	-1.687	1.555	68	-511	344	0	**57.236**
2021	-2.877	-4.789	41.509	159	701	-41	4.017	220	58	-3.151	-7.371	0	**28.435**
2022	-6.994	-6.204	4.655	775	253	-199	-81.601	1.257	71	-3.478	-5.492	0	**-96.957**
2023	-2.424	15.212	1.601	413	-611	-156	1.934	508	203	-3.827	-4.270	0	**8.583**
2024	-7.090	-5.070	49.180	-1.030	-1.586	21	1.186	-1.942	-2.323	1.793	820	0	**33.959**
2025	-1.549	90	33.656	1.266	1.291	128	1.325	1.587	111	-1.165	2.843	1.677	**41.260**
2026	-12.328	-1.710	33.826	191	887	109	2.025	1.404	-12	713	-851	2.610	**26.864**





Estado de resultados

Expresados en millones de guaraníes

PRIMAS EMITIDAS	**520.768.193.800**	**525.789.772.294**	**561.673.724.111**	**524.459.247.515**	**517.427.174.566**	**477.425.453.805**	**469.361.945.310**	**469.642.163.845**	**454.904.358.146**	**422.512.586.188**	**393.715.393.938**
	30/06/2026	**30/06/2025**	**30/06/2024**	**30/06/2023**	**30/06/2022**	**30/06 /2021**	**30/06/2020**	**30/06/2019**	**30/06/2018**	**30/06/2017**	**30/06/2016**
Ingresos Técnicos de Producción											
Primas Netas	510.275.192.182	537.078.980.658	544.462.670.750	528.373.684.076	495.548.338.720	465.263.264.279	485.248.724.560	463.318.510.949	443.341.054.611	396.461.915.351	391.996.473.279
Desafectación de Provisiones Técnicas de Seguros	631.388.799	1.898.346.680	6.894.153.042	512.492.717	996.158.380	2.097.098.567	852.879.524	426.360.230	2.129.069.331	0	0
Egresos Técnicos de Producción											
Primas Reaseguros Cedidos	(148.330.631.106)	(175.905.537.107)	(170.886.185.055)	(161.985.010.408)	(156.639.601.142)	(141.097.654.056)	(138.526.170.152)	(134.763.083.783)	(118.690.081.479)	(99.241.566.009)	(101.233.217.641)
Constitución de Provisiones Técnicas de Seguros	(126.868.884)	(141.993.667)	(3.893.951.820)	(764.389.478)	(1.045.048.574)	(949.613.843)	(529.663.563)	(1.183.047.989)	(281.786.001)	(6.083.800.591)	(215.231.788)
PRIMAS NETAS GANADAS	362.449.080.991	362.929.796.564	376.576.686.917	366.136.776.907	338.859.847.384	325.313.094.947	347.045.770.369	327.798.739.407	326.498.256.462	291.136.548.751	290.548.023.850
Siniestros											
Siniestros	(228.585.965.395)	(218.299.198.898)	(246.382.197.098)	(347.726.105.377)	(443.474.853.098)	(269.086.758.410)	(196.597.866.406)	(216.244.333.351)	(335.639.265.759)	(237.047.620.775)	(240.958.221.434)
Gastos Liquidación de Siniestros, Salvataje y Recupero	(13.179.532.550)	(10.359.848.612)	(8.932.483.515)	(8.996.364.874)	(8.516.657.377)	(6.293.086.689)	(2.055.083.644)	(2.037.037.840)	(1.441.521.181)	(1.047.750.841)	(921.298.319)
Participación Recupero Reaseguros Cedidos	-	-	-	-	-	-	(157.518.133)	(30.715.181)			
Constitución de Provisiones Técnicas de Siniestros	(8.392.987.221)	(7.263.584.645)	(6.656.861.515)	(69.328.957.204)	(36.076.661.392)	(13.586.668.373)	(8.092.250.514)	(8.129.343.110)	(9.698.607.087)	(4.530.175.850)	(4.253.370.606)
Recupero de Siniestros											
Recupero de Siniestros	2.896.856.666	3.411.329.509	3.297.250.986	3.538.432.672	1.524.057.795	1.807.436.017	1.375.802.641	2.410.873.846	24.690.519.585	16.530.079.115	17.849.062.449
Siniestros Recuperados Reaseguros Cedidos	73.006.005.795	55.921.224.703	64.816.125.477	140.438.676.690	163.098.422.147	101.204.881.664	21.574.781.019	37.346.016.356	127.855.384.744	43.976.665.956	36.319.843.122
Desafectación de Provisiones Técnicas de Siniestros	4.113.639.654	17.531.293.706	4.009.861.144	73.081.733.697	20.250.608.768	7.538.935.061	11.012.288.593	5.847.865.935	7.803.449.120	4.084.706.163	7.896.184.236
SINIESTROS NETOS OCURRIDOS	(170.141.983.051)	(159.058.784.237)	(189.848.304.521)	(208.992.584.396)	(303.195.083.157)	(178.415.260.730)	(172.939.846.444)	(180.836.673.345)	(186.430.040.578)	(178.034.096.232)	(184.067.800.552)
UTILIDAD TÉCNICA BRUTA	192.307.097.940	203.871.012.327	186.728.382.396	157.144.192.511	35.664.764.227	146.897.834.217	174.105.923.925	146.962.066.062	140.068.215.884	113.102.452.519	106.480.223.298
Otros Ingresos Técnicos											
Reintegro de Gastos de Producción	10.356.253.837	10.603.627.716	10.347.561.703	10.607.915.996	10.352.569.642	12.057.080.659	11.942.268.016	11.605.593.812	10.412.663.829	9.125.216.787	9.272.281.433
Otros Ingresos por Reaseguros Cedidos	25.531.890.209	28.146.808.245	26.595.385.299	25.909.520.961	28.213.962.191	33.148.552.210	28.684.348.825	33.649.618.507	21.707.275.129	23.481.724.072	16.685.137.297
Desafectación de Previsiones	1.176.857.387	2.582.037.812	6.393.158.561	2.244.748.791	1.875.678.214	1.332.378.872	4.302.773.059	1.543.283.793	2.427.392.809	2.414.218.714	1.397.272.851
Gastos de Producción	(77.351.551.646)	(78.817.238.609)	(79.184.504.305)	(77.317.408.566)	(71.581.092.694)	(66.795.090.903)	(69.513.197.035)	(67.961.899.352)	(66.600.493.248)	(57.555.824.926)	(54.669.848.376)
Gastos de Cesión de Reaseguros	(7.353.882.410)	(7.163.864.645)	(4.960.414.290)	(6.823.078.994)	(4.431.096.652)	(3.993.008.295)	(3.925.024.166)	(4.226.972.718)	(3.961.104.522)	(3.603.432.572)	
Gastos Técnicos de Explotación	(115.812.179.338)	(116.301.448.768)	(111.245.540.463)	(109.054.686.947)	(92.808.790.219)	(87.928.406.152)	(86.999.812.579)	(78.879.643.972)	(76.341.834.202)	(67.851.764.911)	(63.596.837.810)
Constitución de Previsiones	(1.990.629.396)	(1.660.625.181)	(715.344.862)	(1.409.588.279)	(4.243.834.694)	(6.284.057.829)	(1.361.115.817)	(4.338.114.529)	(3.044.467.121)	(2.730.920.523)	(2.575.581.740)
UTILIDAD / PÉRDIDA TÉCNICA NETA	26.863.856.583	41.260.308.897	33.958.684.039	1.301.615.473	(96.957.839.985)	28.435.282.779	57.236.164.228	38.353.931.603	24.667.648.558	16.381.669.160	12.992.646.953
Ingresos de Inversión	43.154.968.202	105.650.744.931	32.442.433.926	24.903.584.793	22.986.478.755	23.944.070.742	38.693.044.383	22.596.459.600	30.073.651.358	25.595.126.508	33.934.563.661
Gastos de Inversión	(3.830.493.802)	(75.646.322.513)	(2.427.632.772)	(2.351.655.081)	(860.549.221)	(1.931.727.799)	(15.057.835.579)	(1.975.678.485)	(11.500.385.489)	(8.713.078.360)	(13.556.126.373)
UTILIDAD / PÉRDIDA NETA SOBRE INVERSIONES	39.324.474.400	30.004.422.418	30.014.801.154	22.551.929.712	22.125.929.534	22.012.342.943	23.635.208.804	20.620.781.115	18.573.265.869	16.882.048.148	20.378.437.288
RESULTADOS EXTRAORDINARIOS (NETOS)	6.302.764.338	34.653.112.780	5.983.602.206	7.244.808.187	4.818.948.704	5.037.649.459	4.024.356.645	3.145.122.602	3.335.716.394	2.559.525.924	2.703.465.171
UTILIDAD / PÉRDIDA NETA ANTES DE IMPUESTOS	72.491.095.321	105.917.844.095	69.957.087.399	31.098.353.372	(70.012.961.747)	55.485.275.181	84.895.729.677	62.119.835.320	46.576.630.821	35.823.243.232	36.074.549.412
IMPUESTO A LA RENTA	(5.874.237.014)	(9.670.145.011)	(6.281.308.578)	(2.292.584.101)	-	(6.491.190.398)	(8.866.025.806)	(6.551.428.726)	(6.192.373.543)	(3.660.277.370)	(3.453.689.408)
UTILIDAD / PÉRDIDA NETA DEL EJERCICIO	66.616.858.307	96.247.699.084	63.675.778.821	28.805.769.271	(70.012.961.747)	48.994.084.783	76.029.703.871	55.568.406.594	40.384.257.278	32.162.965.862	32.620.860.004

Gastos Totales	(190.161.359.557)	(191.678.924.306)	(185.042.897.355)	(182.587.258.511)	(158.468.409.923)	(146.659.424.691)	(148.495.765.764)	(139.462.922.230)	(136.490.768.143)	(119.885.805.622)	(108.994.404.753)
Gastos de Gestión	36,52%	36,46%	32,94%	34,81%	30,63%	30,72%	31,64%	29,70%	30,00%	28,37%	27,68%
Disminución/aumento del gasto en comparación al año anterior	0,06%	3,51%	-1,87%	4,19%	-0,09%	-0,92%	1,94%	-0,31%	1,63%	0,69%	0,82%
% De Primas	-0,96%	-6,39%	7,10%	1,36%	8,38%	1,72%	-0,06%	3,24%	7,67%	7,31%	5,11%
% De Gastos	0,79%	3,59%	1,34%	15,22%	8,05%	-1,24%	6,48%	2,18%	13,85%	9,99%	8,33%
% De Ratio de Eficiencia	98.88%	94,02%	99,10%	116,19%	444,33%	99,84%	85,29%	94,90%	97,45%	106,00%	102,36%
Utilidad Técnica Bruta	192.307.097.940	203.871.012.327	186.728.382.396	157.144.192.511	35.664.764.227	146.897.834.217	174.105.923.925	146.962.066.062	140.068.215.884	113.102.452.519	106.480.223.298
Resultado Operativo Neto s/ Primas Devengadas	5,26%	7,68%	6,24%	0,25%	-19,57%	6,11%	11,80%	8,28%	5,56%	4,13%	3,31%

6.2 Informe de Auditoría

BCA KPMG

Dictamen de los Auditores Independientes

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

Dictamen sobre los estados financieros

Hemos auditado los estados financieros que se acompañan de Mapfre Paraguay Compañía de Seguros S.A., en adelante "la entidad", que comprenden el balance general al 30 de junio de 2026, los correspondientes estados de resultados, de evolución del patrimonio neto y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, así como un resumen de políticas contables importantes y otras notas aclaratorias.

Responsabilidad de la administración por los estados financieros

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

Responsabilidad del auditor

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

Una auditoría implica desempeñar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluyendo la evaluación de los riesgos de representación errónea de importancia relativa de los estados financieros, ya sea debida

Eréndira 707
Asunción - Paraguay
021 213 505

Guido Spano esq. Dr. Morra
Edif. Atrium - 3er Piso
Asunción - Paraguay

World Trade Center - 1ro. Piso
Ciudad del Este - Paraguay

BCA KPMG

a fraude o error. Al hacer esas evaluaciones del riesgo, el auditor considera el control interno relevante a la preparación y presentación razonable de los estados financieros por la entidad, para diseñar los procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de las políticas contables usadas y lo razonable de las estimaciones contables hechas por la administración, así como evaluar la presentación general de los estados financieros.

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

Opinión

En nuestra opinión, los referidos estados financieros presentan razonablemente, respecto de todo lo importante, la situación patrimonial y financiera de Mapfre Paraguay Compañía de Seguros S.A. al 30 de junio de 2026, los resultados de sus operaciones, estado de evolución de patrimonio neto y su flujo de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con las disposiciones reglamentarias contables emitidas por la Superintendencia de Seguros del Banco Central del Paraguay y con las normas de información financiera emitidas por el Consejo de Contadores Públicos del Paraguay.

Asunción, 11 de septiembre de 2026
BCA - Benitez Codas & Asociados
Registro de Auditores Externos "SIS" N° 208/2023

Firmado digitalmente por JAVIER ANDRES BENITEZ DUARTE

Javier Benitez Duarte
Socio
Mat. Consejo CPP 528 A
Mat. Colegio CPy C652

Eréndira 707
Asunción - Paraguay
021 213 505

Guido Spano esq. Dr. Morra
Edif. Atrium - 3er Piso
Asunción - Paraguay

World Trade Center - 1ro. Piso
Ciudad del Este - Paraguay

6.3 Informe del Síndico

Asunción, 15 de setiembre de 2026. -

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 2026.

b) Estado de Resultados al 30 de junio de 2026.

c) Estado de Variaciones del Patrimonio Neto al 30 de junio de 2026.

d) Estado de Flujo de Efectivo al 30 de junio de 2026.

e) Notas a los Estados Contables al 30 de junio de 2026.

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:

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

Así mismo mi trabajo de Síndico también requiere que:

- 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.
- 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 2026, 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, mencionados en al apartado II, y en la opinión de los auditores de fecha 15 de setiembre de 2026, 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 2026 y los resultados de sus operaciones, el Estado de variación del patrimonio neto en el ejercicio terminado en esa fecha, de acuerdo con las normas contables profesionales.

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

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

ANTONIO FEDERICO BRITEZ BALZARINI

Firmado digitalmente por ANTONIO FEDERICO BRITEZ BALZARINI
Fecha: 2026.09.16 07:53:30 -03'00'

SINDICO
Lic. Antonio Britez

Memoria 2026

mapfre

www.mapfre.com.py

Marca del Año 2026

RANKING MARCAS

Mapfre Paraguay 2026