



INFORME DE GESTIÓN 2021

 **MAPFRE BHD | SEGUROS**

Contenido





01. Órganos de Gobierno	3
02. Mensaje del Presidente	4
03. Magnitudes Básicas	6
Estados financieros	10
04. Información General	16
Información general	17
Modelos de negocio	18
Presencia internacional	20
Presencia local	22
Organigrama	24
Informe de gestión	26
Canales de comercialización	28
Red Propia	28
Negocio Digital	29
Planificación estratégica	31
Gestión de riesgos	31
Sistema de Control Interno	32
Actuarial	32
Seguridad y Medioambiente	33
Prevención de Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo (PLA/FT)	33
05. Evolución del Negocio	34
06. Recursos Humanos	36
05. Acontecimientos Relevantes	40
08. Fundación MAPFRE	42

01

Órganos de Gobierno



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

José Luis Alonso	Presidente
Pierina Pumarol Santos	Vicepresidenta
Oriel Hurtado Quintana	Secretario
Joaquín Castrillo Garratón	Consejero
Rafael Rosario Mejías	Consejero
Carlos Guillermo León Nouel	Consejero
Fernando García Crespo	Consejero

COMITÉ DE DIRECCIÓN

Pierina Pumarol Santos	Presidenta
Julio Abreu Sánchez	Miembro
Virna Fondeur Cruz	Miembro
Rafael Rosario Mejías	Miembro
Pablo Javier Daguzan	Miembro
Karina Volquez Minaya	Miembro
MairenÍ Rivas Polanco	Miembro
Héctor Castillo	Miembro
Cecilia Méndez	Miembro

COMITÉ DE INVERSIONES

Pierina Pumarol Santos	Presidenta
Rafael Rosario Mejías	Miembro
Fernando Cruz	Miembro
José Reynoso	Miembro
Georgina Benou	Miembro
Julio Abreu Sánchez	Miembro
Omar Abreu Cab	Miembro
Kenny de Oleo	Miembro
Fidelio Despradel García	Invitado permanente

COMITÉ DE AUDITORÍA

José Luis Alonso	Presidente
Pierina Pumarol Santos	Miembro
MairenÍ Rivas Polanco	Miembro
Virna Fondeur Cruz	Miembro
William Cueto Soriano	Miembro
Juan Salvador Payamps	Invitado permanente
Rafael Rosario Mejías	Invitado permanente

COMITÉ DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO

Pierina Pumarol Santos	Presidenta
José Luis Alonso Lavín	Secretario
Rafael Rosario Mejías	Miembro
MairenÍ Rivas Polanco	Miembro
Hector Quiñones	Miembro
Emerson Tobar	Miembro
Juan Payamps Cruz	Miembro
Alissa Díaz	Miembro
Bernardo Fuentes	Miembro

COMITÉ PLA/FT

Pierina Pumarol Santos	Presidenta
José Luis Alonso Lavín	Miembro
Rafael Rosario Mejías	Miembro
MairenÍ Rivas Polanco	Miembro
Ana Guedez Roja	Miembro

02



Mensaje del Presidente

Apreciados accionistas:

Me complace presentar a la consideración de ustedes el informe Anual de Gestión de MAPFRE BHD Compañía de Seguros, S. A. correspondiente al ejercicio fiscal comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021.

Este informe, que realizamos de conformidad con la Ley General de Sociedades Comerciales y establecen los estatutos de la entidad recoge el informe de gestión, así como los estados financieros auditados acompañado del dictamen de nuestros auditores independientes y la opinión del comisario.

El 2021 fue complicado y exigente para todos. Hemos tenido que continuar priorizando la protección de nuestra salud y la de nuestros familiares y relacionados, y a la vez mantener nuestra actividad empresarial, protegiendo su solidez, solvencia y rentabilidad.

La industria aseguradora ha mostrado cierta resiliencia ante los efectos de la abrupta y profunda caída de la actividad económica, sustentada en la compensación producida por el comportamiento anticíclico de ciertas líneas de negocio frente a otras que, por el contrario, se han visto fuertemente afectadas por la crisis.

Pese a lo anterior, Instituciones internacionales siguen reconociendo nuestro desempeño, como es el caso de Fitch Rating que nos confirma la calificación AAA (dom) por cuarto año consecutivo, la mayor y mejor del sector asegurador dominicano. Recibimos también, la certificación ISO-22301 del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio por AENOR Internacional, siendo la primera y única empresa del país en obtener esta certificación.

Y es que el compromiso social del seguro y nuestra capacidad de proteger a los clientes frente a los hechos inesperados refleja que somos una empresa confiable que va estar siempre ayudando al cliente.

Así mismo logramos, hemos sido capaces de consolidarnos en la tercera posición del mercado asegurador dominicano como empresa de capital privado, gracias al compromiso y apoyo de nuestros intermediarios de seguros, proveedores de servicio y colaboradores, son ellos quienes lo han hecho posible.

Un dato relevante, es que abrimos un nuevo concepto de oficina MAPFRE en la provincia de La Romana, en la zona Este del país, donde los asegurados pueden acceder a todos los productos y servicios de salud y seguros generales que ofrecen MAPFRE SALUD ARS y MAPFRE BHD SEGUROS, respectivamente, en un mismo lugar.

A propósito de conmemorar este año nuestros primeros 15 años en el mercado asegurador dominicano, expreso en nombre de toda la familia MAPFRE BHD SEGUROS, nuestra gratitud a quienes nos han acompañado durante nuestra trayectoria y hecho posible el éxito de la gestión: a nuestros accionistas y consejeros por el apoyo que siempre nos han ofrecido, a nuestros intermediarios, proveedores y colaboradores.

Gracias por su fidelidad y compromiso con el servicio seguimos construyendo una aseguradora líder en el sector.

José Luis Alonso Lavín

Presidente del Consejo de Administración
y de la Asamblea de Accionistas

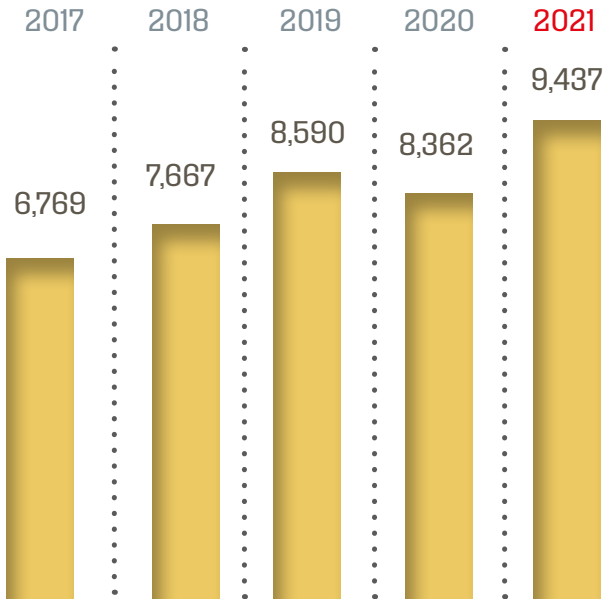
03

Magnitudes Básicas



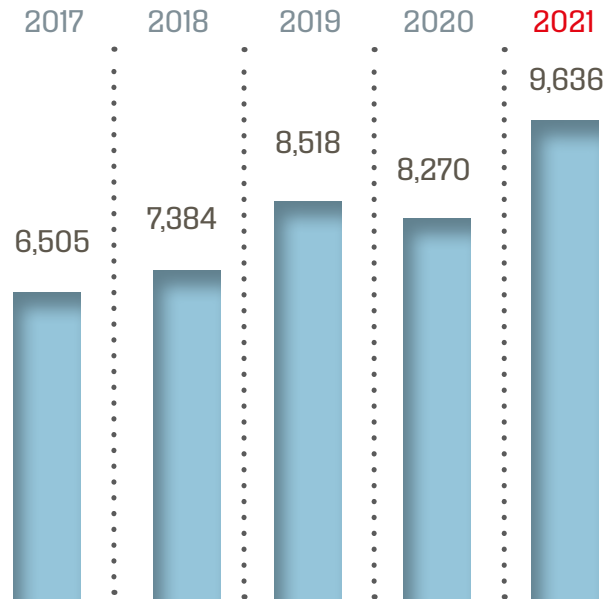
Primas suscritas

Datos en millones de pesos dominicanos - RD\$

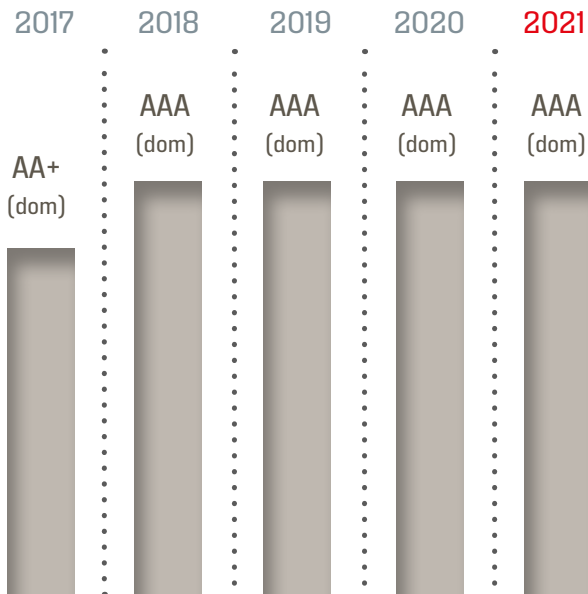


Primas cobradas

Datos en millones de pesos dominicanos - RD\$



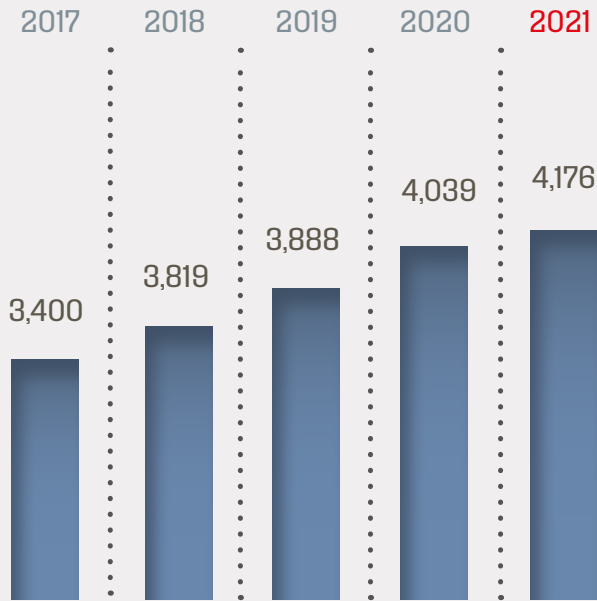
Fitch Ratings



Por cuatro años consecutivos, Fitch Ratings confirma a MAPFRE BHD SEGUROS la calificación **AAA (dom)**, la mayor y mejor del sector asegurador dominicano.

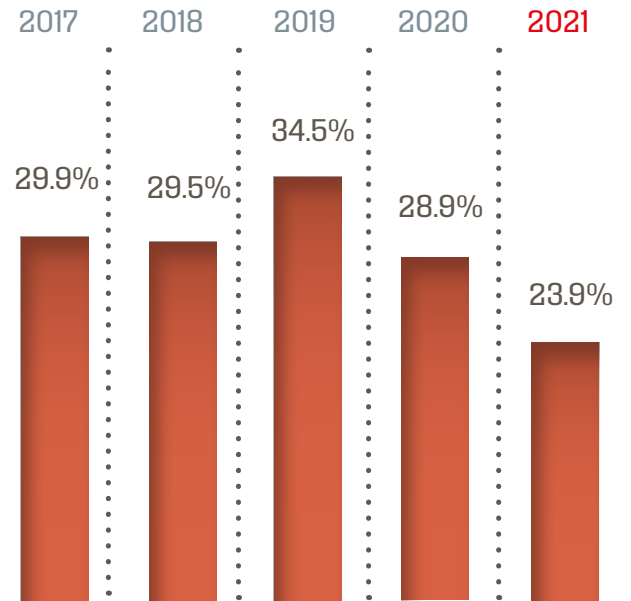
Patrimonio

Datos en millones de pesos dominicanos - RD\$



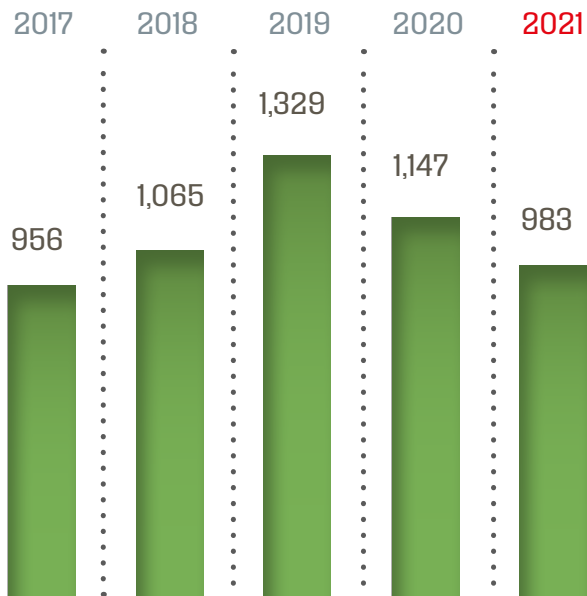
Rentabilidad del capital

Datos en porcentajes



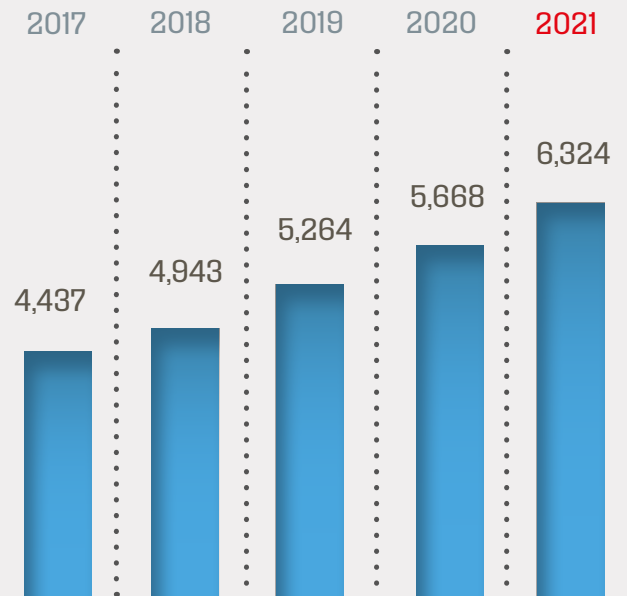
Beneficios

Datos en millones de pesos dominicanos - RD\$



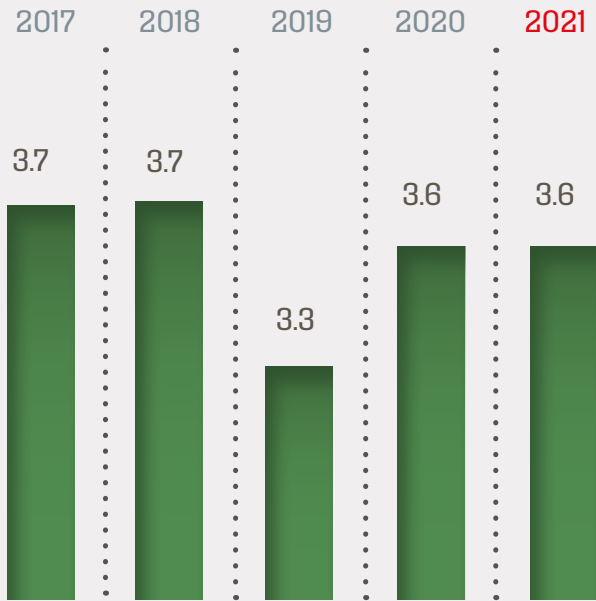
Reservas técnicas

Datos en millones de pesos dominicanos - RD\$



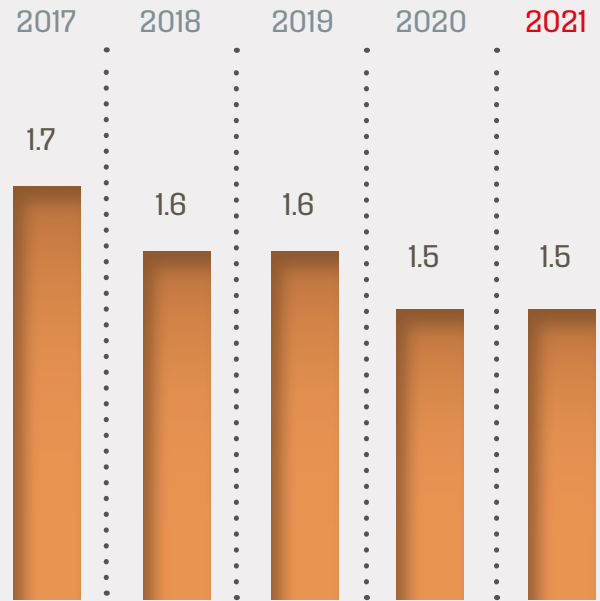
Solvencia

En veces



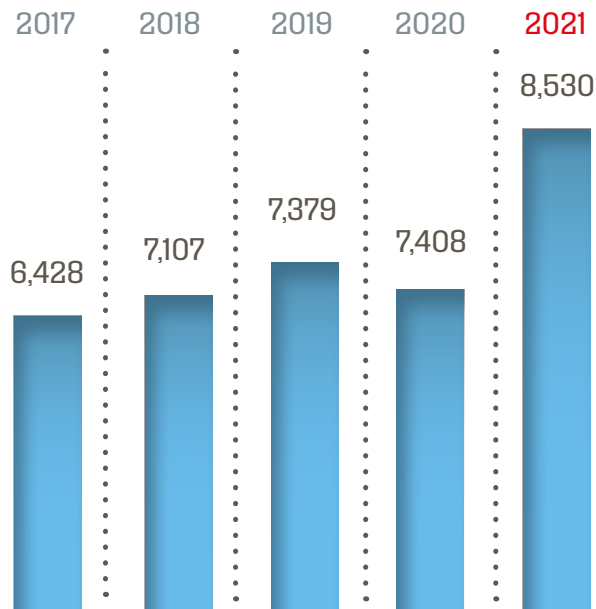
Liquidez

En veces



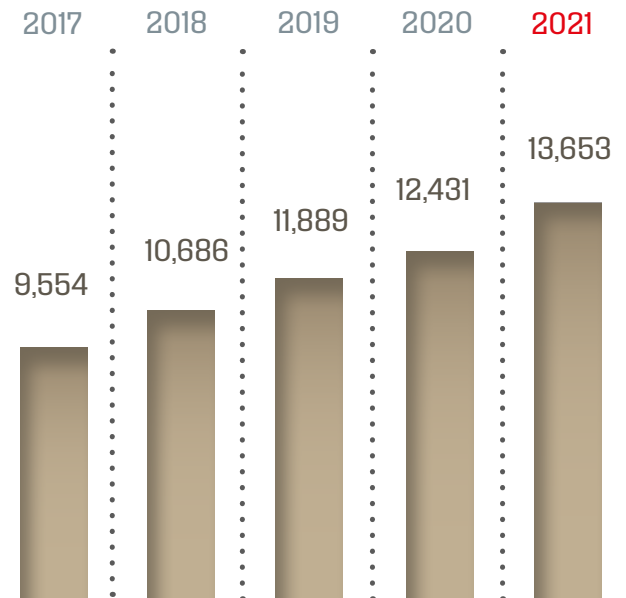
Portafolio de inversiones

Datos en millones de pesos dominicanos - RD\$



Activos

Datos en millones de pesos dominicanos - RD\$



MAPFRE BHD Compañía de Seguros, S. A.

* ESTADOS DE SITUACIÓN

31 de diciembre de 2021 y 2020

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

	POR EL AÑO TERMINADO	
	EL 31 DE DICIEMBRE DE	
	2021	2020
ACTIVOS		
INVERSIONES DE LAS RESERVAS:		
Valores emitidos o garantizados por el Estado	-	-
Acciones y obligaciones de empresas nacionales dedicadas al fomento de centros de salud, seguridad social, industrial y desarrollo del turismo nacional	10,000,000	10,000,000
Bienes inmuebles situados en el país	509,068,220	493,507,740
Depreciación acumulada de bienes inmuebles situados en el país	(38,467,106)	(34,232,971)
Préstamos sobre pólizas de seguros de vida individual	-	-
Depósitos a plazo en bancos radicados en el país	1,073,631,124	805,363,545
Instrumentos financieros de fácil liquidez, emitidos y garantizados por instituciones financieras autorizadas como tal dentro del sistema financiero	6,957,334,605	5,543,890,336
Inversiones en instrumentos y títulos a través de bolsas de valores en el país	6,183,673	278,188,865
Inversiones en monedas extranjeras	-	174,403,760
Inversiones autorizadas por la Superintendencia de Seguros	12,015,058	137,183,342
TOTAL INVERSIONES DE LAS RESERVAS	8,529,765,574	7,408,304,617
Efectivo en caja y bancos	152,293,518	235,529,178
Primas, cuentas y documentos por cobrar	2,957,768,894	2,988,110,499
Deudores por reaseguro y coaseguro	428,472,382	367,533,040
Gastos pagados por adelantado	734,782,838	668,985,446
Fondo de garantía y otras inversiones	143,577,934	346,216,368
Mobiliario y equipos, neto de depreciación acumulada	69,161,939	81,272,260
Otros activos	637,217,791	334,578,234
TOTAL ACTIVOS	13,653,040,870	12,430,529,641

(CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE)

* Publicación hecha conforme al artículo No.155 de la Ley No. 146-02 sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana.

MAPFRE BHD Compañía de Seguros, S. A.

* ESTADOS DE SITUACIÓN (CONTINUACIÓN)

31 de diciembre de 2021 y 2020

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

	POR EL AÑO TERMINADO	
	EL 31 DE DICIEMBRE DE	
	2021	2020
RESERVAS:		
Reservas matemáticas y para riesgos en curso – seguros de personas	209,124,898	192,943,337
Reservas para riesgos en curso y para riesgos catastróficos, seguros generales y fianzas	1,348,413,444	1,305,123,833
Reservas específicas	4,766,576,819	4,170,297,646
TOTAL DE LAS RESERVAS	6,324,115,161	5,668,364,816
Obligaciones por reaseguros y coaseguros - cuenta corriente	1,279,607,108	1,029,294,600
Intermediarios de seguros y reaseguros - cuenta corriente	49,985,910	38,344,080
Cuentas por pagar	202,727,187	189,537,495
Acumulaciones por pagar	450,696,122	430,728,189
Pagos recibidos por adelantado	73,687,416	70,490,987
Otros pasivos	1,096,376,114	965,072,991
TOTAL PASIVOS	9,477,195,018	8,391,833,158
CAPITAL, RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS		
CAPITAL SOCIAL		
Acciones autorizadas: 5,500,000 a RD\$100 cada una	550,000,000	550,000,000
Acciones no emitidas	(50,000,000)	(50,000,000)
CAPITAL SOCIAL SUSCRITO Y PAGADO	500,000,000	500,000,000
RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS		
Reserva de previsión	505,951,238	505,951,238
Beneficios acumulados	3,169,894,614	3,032,745,245
TOTAL CAPITAL, RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS	4,175,845,852	4,038,696,483
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS	13,653,040,870	12,430,529,641
CUENTAS DE ORDEN		
Dividendos en acciones	6,258,820	3,375,300
Riesgos asegurados retenidos	1,403,852,355,397	1,221,199,607,305
Almacén de salvamento	6,024,562	6,153,818

* Publicación hecha conforme al artículo No.155 de la Ley No. 146-02 sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana.

MAPFRE BHD Compañía de Seguros, S. A.

* ESTADOS DE BENEFICIOS Y BENEFICIOS ACUMULADOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 Y 2020

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

	POR EL AÑO TERMINADO	
	EL 31 DE DICIEMBRE DE	
	2021	2020
INGRESOS		
Primas suscritas y aceptadas	9,437,143,222	8,361,538,807
Reaseguros aceptados	-	-
Total primas suscritas y aceptadas	9,437,143,222	8,361,538,807
Intereses sobre inversiones y otros	1,554,462,421	1,163,858,825
TOTAL DE INGRESOS	10,991,605,643	9,525,397,632
COSTOS DE OPERACIONES		
Costos de los negocios de seguros y reaseguros		
Costo de reaseguros netos	(3,395,024,811)	(2,910,822,830)
Comisiones y otros costos de adquisición	(562,068,047)	(540,117,832)
Siniestros y otras prestaciones incurridas, netos	(3,191,657,451)	(2,576,734,169)
Aumento (disminución) de las reservas de seguros	(302,142,028)	48,630,526
Total costos de los negocios de seguros y reaseguros	(7,450,892,337)	(5,979,044,305)
Costo del dinero y otros gastos	(509,815,075)	(413,207,374)
Gastos generales y administrativos	(1,925,971,011)	(1,691,300,906)
TOTAL GASTOS DE OPERACIONES	(2,435,786,086)	(2,104,508,280)
Beneficio (pérdidas) del período	1,104,927,220	1,441,845,047
Impuesto sobre la renta	(122,064,278)	(294,648,122)
Beneficios (pérdida) después del impuesto sobre la renta	982,862,942	1,147,196,925
Beneficios acumulados al inicio del período	3,032,745,245	2,881,933,349
Reservas de previsión	-	-
Dividendos a accionistas	(845,713,573)	(996,385,029)
TOTAL DE BENEFICIOS ACUMULADOS	3,169,894,614	3,032,745,245

* Publicación hecha conforme al artículo No.155 de la Ley No. 146-02 sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana.



MAPFRE BHD Compañía de Seguros, S. A.

* ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO

Años terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

	POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE	
	2021	2020
EFFECTIVO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
Primas suscritas de seguros directos y de reaseguros aceptados	9,437,143,222	8,361,538,807
Disminución (aumento) en primas, cuentas y documentos por cobrar	30,341,605	(189,971,463)
Disminución (aumento) en deudores por reaseguros y coaseguros	(60,939,342)	54,845,946
Aumento en gastos pagados por adelantado	(42,793,588)	(86,564,730)
Aumento en otros activos	(346,451,025)	(21,051,982)
Aumento en obligaciones por reaseguros y coaseguros - cuenta corriente	228,858,554	32,380,839
Aumento en intermediarios de seguros y reaseguros - cuenta corriente	11,641,830	(1,648,205)
Aumento en cuentas por pagar	35,730,504	26,941,924
Aumento en acumulaciones por pagar	19,967,933	(32,460,722)
Aumento en pagos recibidos por adelantado	3,196,429	(9,015,482)
Aumento en otros pasivos	131,303,123	15,212,349
Comisiones recibidas y adicionales por reaseguros cedidos y por retrocesiones	292,472,019	290,709,139
Reclamaciones por siniestros y otras prestaciones a cargo de reaseguradores y de retrocesarios	740,882,280	297,008,856
Salvamentos y recuperaciones	88,324,602	74,989,957
Producto de inversiones y fondo de garantía	836,822,879	606,804,277
Otros ingresos de operaciones	717,639,542	557,054,548
Reclamaciones pagadas por siniestros de seguro directo y de reaseguros aceptados	(3,424,585,158)	(2,435,060,855)
Comisiones pagadas a intermediarios de seguros y reaseguros de seguro directo y a reasegurados de reaseguros aceptados (del ejercicio actual)	(585,071,850)	(520,138,195)
Primas de reaseguros cedidos y de retrocesiones	(3,908,713,732)	(3,263,485,363)
Gastos generales y administrativos	(1,846,636,317)	(1,622,768,808)
Gastos financieros	(60,149,272)	(56,056,201)
Otros gastos de operaciones	(565,110,862))	(643,130,210)
TOTAL EFECTIVO NETO PROVISTO POR LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	1,733,873,376	1,436,134,426

(CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE)

* Publicación hecha conforme al artículo No.155 de la Ley No. 146-02 sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana.

MAPFRE BHD Compañía de Seguros, S. A.

*** ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO (CONTINUACIÓN)**

Años terminados el 31 de diciembre de 2021 y 2020

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

	POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE	
	2021	2020
ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Aumento (disminución) en valores emitidos o garantizados por el Estado	-	-
Aumento en acciones y obligaciones de empresas nacionales dedicadas al fomento de centros de salud, seguridad social, industrial y desarrollo del turismo nacional	-	-
Aumento en bienes inmuebles situados en el país	(15,560,480)	-
Aumenton en préstamos sobre pólizas de seguro de vida individual	-	-
Aumento en depósitos a plazo en bancos radicados en el país	(268,267,579)	545,025,398
Aumento en instrumentos financieros de fácil liquidez emitidos y garantizados por instituciones financieras autorizadas como tal dentro del sistema financiero	(1,413,444,269)	(737,649,866)
Disminución en inversiones e instrumentos y títulos negociables de empresas colocadas a través de bolsas de valores autorizadas a operar en la República Dominicana	272,005,192	10,541,068
Disminución en instrumentos financieros de fácil liquidez en monedas extranjeras	174,403,760	(3,253,483)
Disminución en inversiones autorizadas por la Superintendencia de Seguros	125,168,284	(80,775,040)
Aumento en mobiliario y equipo de oficina y de transporte	(18,632,628)	(26,611,751)
Ventas y/o retiros de propiedades y equipos neto	-	(5,568,999)
Aumento en fondo de garantía y otras inversiones	202,092,289	(113,831,443)
TOTAL EFECTIVO NETO USADO EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	(942,235,431)	(412,124,116)
ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		
PAGO DE DIVIDENDOS A LOS ACCIONISTAS	(845,713,573)	(996,385,029)
PAGO DE ARREDAMIENTOS	(29,160,031)	(52,223,580)
TOTAL EFECTIVO NETO USADO EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	(874,873,604)	(1,048,608,609)
Disminución neto del efectivo en caja y bancos	(83,235,659)	(24,598,299)
Efectivo en Caja y Bancos al final del ejercicio anterior	235,529,177	260,127,476
Efectivo al final del ejercicio actual	152,293,518	235,529,177

* Publicación hecha conforme al artículo No.155 de la Ley No. 146-02 sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana.

04



Información General

En MAPFRE BHD proporcionamos soluciones integrales al mercado asegurador dominicano, siguiendo los más altos estándares internacionales de calidad y servicio.

Contamos con el respaldo de dos grandes grupos:

➤ El **Grupo Asegurador MAPFRE**, un grupo multinacional que, desde 1933, desarrollamos principalmente actividades aseguradoras, reaseguradoras y financieras, que ofrecemos soluciones globales para proteger frente a sus riesgos a personas, profesionales y empresas, mediante un amplio catálogo de productos y servicios que les permiten gestionar sus necesidades presentes y futuras. Tenemos una presencia global, 43 países, y contamos con una estructura societaria adaptada a la evolución de los negocios y las necesidades de nuestros clientes en los cinco continentes.

Las actividades empresariales del Grupo se desarrollan a través de la estructura organizativa integrada por cuatro unidades de negocio (Seguros; Asistencia, Servicios y Riesgos Especiales; Global Risks y Reaseguro), tres áreas territoriales (IBERIA, LATAM e INTERNACIONAL) y seis áreas regionales: Iberia (España y Portugal), Brasil, LATAM Norte, LATAM Sur, Norteamérica y Eurasia (Europa, Medio Oriente, África y Asia-Pacífico).

➤ El **Centro Financiero BHD León** es un conglomerado de empresas financieras y de servicios conexos, el más diversificado, más amplio y de mayor integración de República Dominicana, único en su práctica de alianzas estratégicas en los segmentos en los que desarrolla su acción: intermediación financiera, seguros y pensiones y mercado de valores y fiducia.

INTERMEDIACIÓN FINANCIERA:

- Banco BHD León
- BHD International Bank (Panamá)

SEGUROS Y PENSIONES:

- AFP Siembra
- MAPFRE SALUD ARS
- MAPFRE BHD SEGUROS

MERCADO DE VALORES Y FIDUCIA:

- BHD León Puesto de Bolsa
- BHD Fondos
- Fiduciaria BHD

Modelo de negocio

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



La incursión de nuevos modelos de negocio de seguros —*insurtech*— basados en herramientas digitales, está provocando una verdadera revolución global en el sector, frente a la que se está actuando con agilidad para ofrecer a todos los stakeholders experiencias de valor.

Para ello, en MAPFRE BHD:

- Apostamos decididamente por el crecimiento, tanto en volumen de negocio como en desarrollo geográfico, obteniendo una rentabilidad adecuada y suficiente en los negocios.
- Desarrollamos una gestión con eficiencia y mejora permanente de la productividad, reduciendo costes estructurales de manera continua para mejorar la competitividad.
- Gestionamos profesionalmente los riesgos asumidos, garantizando un crecimiento y resultados sostenibles.
- Nos orientamos al desarrollo diversificando la cartera de negocios aseguradores, reaseguradores y de servicios, como método para fortalecer el crecimiento y minimizar los riesgos.
- Integramos la gestión global con la amplia experiencia y capacidad de ejecución, garantizando el adecuado equilibrio entre la actuación corporativa y el desarrollo empresarial.
- Ponemos a disposición de toda la organización los recursos existentes, aprovechando así las sinergias que se obtienen al compartir el talento, los procesos y las herramientas.
- Promovemos la especialización en la gestión como vía permanente de optimización de los resultados y de mejora de la calidad de servicio.

Nuestra misión es ser un equipo multinacional que trabaja para avanzar constantemente en el servicio y desarrollar la mejor relación con los clientes, distribuidores, proveedores, accionistas y la sociedad en general. Es un compromiso de mejora constante llevado a cabo sobre los siguientes valores.



Presencia internacional

MAPFRE es una compañía global que desarrolla principalmente actividades aseguradoras y reaseguradoras en 43 países de los cinco continentes a través de 212 sociedades.



**Nuestra visión es ser
LA ASEGURADORA GLOBAL DE
CONFIANZA de todos nuestros
clientes en el mundo**





Presencia local

MAPFRE BHD SEGUROS está presente en 11 de las principales provincias de República Dominicana, con una red de oficinas comerciales y delegadas en franco crecimiento, además posee una amplia red comercial compuesta por agentes y corredores de seguros, quienes comercializan el portafolio de productos y servicios.

ZONA CENTRAL/SUR

SANTO DOMINGO

OFICINA ABRAHAM LINCOLN
Av. Abraham Lincoln # 952 esq. José Amado Soler, Piantini Tel.: (809) 562-1271

OFICINA 27 DE FEBRERO
Av.27 de Febrero esq. Clarín
Tel.: (809) 562-1271

SANTO DOMINGO ESTE
Av. San Vicente de Paúl esq. Puerto Rico, Baroplaza, 1er. nivel, Alma Rosa II, Santo Domingo Este Tel.: (809) 483-3636

DELEGADA MIRADOR SUR
Av. Rómulo Betancourt #1800, Plaza Mari, Mirador Sur
Tel.: (809) 562-1271 Ext. 44211

DELEGADA JULIETA
Av. Gustavo Mejía Ricart, Edificio Galerías Residenciales, Local 119-B, Ensanche Julieta Tel.: (809) 562-1271

ZONA SUR

OFICINA COMERCIAL BANI
Calle Sánchez No. 14, Bani, provincia Peravia Tel.: (809) 380-3555

DELEGADA SAN CRISTÓBAL
C/ General Cabral #144, esquina Calle Modesto Díaz, San Cristóbal 91000 (809) 562-1271- Ext. 44237/44238

ZONA ESTE

OFICINA COMERCIAL LA ROMANA
Av. Santa Rosa #155 La Romana.
809-813-1212

DELEGADA LA ROMANA
C/ Fray Juan De Utreras No. 58, Plaza Kiara Marie, 1er Nivel, Local D1-01, La Romana. 809-562-1271 Ext. 44230/44231

OFICINA COMERCIAL HIGÜEY
C/ Dionicio Arturo Troncoso No. 212 casi Esq. Duarte. 809-469-0262

OFICINA COMERCIAL BÁVARO
Carretera Cruce de Verón Bávaro, Edif. MAPFRE BHD . 809-933-0900

ZONA NORTE

OFICINA COMERCIAL SANTIAGO
Av. Estrella Sadhalá, Esq. Bartolomé Colón, Plaza Haché, Local M12, 2do. Nivel. 809-582-5188

DELEGADA SANTIAGO PLAZA CORAL
C/ Bartolomé colon esq. German Soriano, Plaza Coral, primer piso. 809-582-5188 Ext. 42219

DELEGADA SANTIAGO PLAZA MEDITERRÁNEA
Av. Rafael Vidal, Plaza Mediterránea, Primer Nivel, Santiago De Los Caballeros 809-582-5188 Ext. 44221 / 44222

OFICINA COMERCIAL SAN FRANCISCO DE MACORÍS
Av. Presidente Antonio Guzman. 809-244-3444

DELEGADA SAN FRANCISCO DE MACORÍS
C/ 27 de febrero, frente a la oficina senatorial. 809-562-1271 Ext. 44225

DELEGADA MOCA
C/ Córdoba esq. C/ Morillo. Plaza Peratta, primer nivel, Moca. 809-562-1271 Ext. 44235 / 44236

OFICINA COMERCIAL LA VEGA
Av. Pedro A. Rivera, Plaza Azura, 1er.nivel, Local A6, La Vega. 809-573-8200

DELEGADA JARABACOA
C/ Sánchez, Plaza La Confluencia, Local No. 2, Jarabacoa, La Vega. 809-562-1271 Ext. 44200

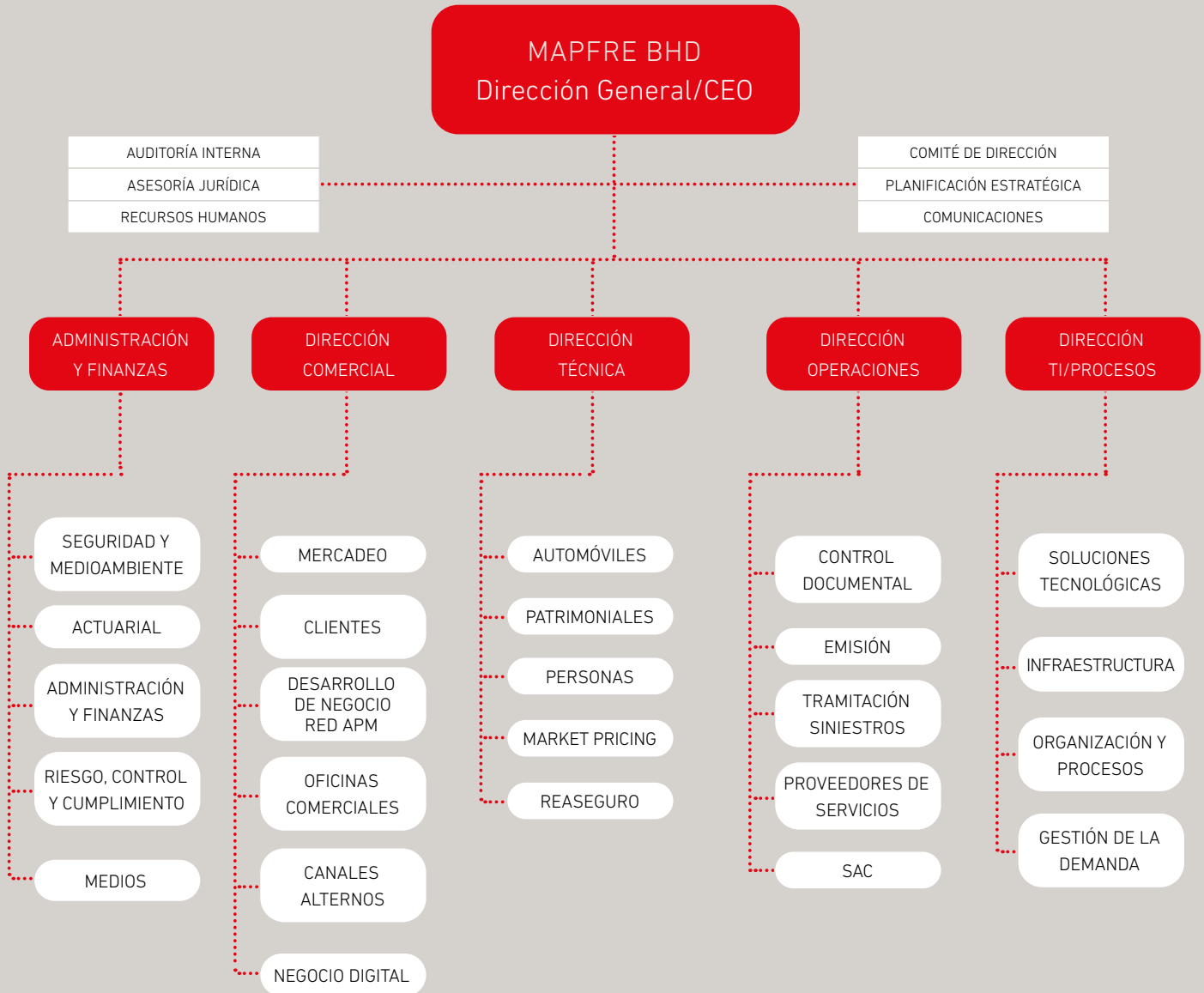
OFICINA COMERCIAL PUERTO PLATA
Plaza Popular 1er. Nivel Carretera Lupe-rón Km. 1. 809-244-4335



REPÚBLICA
DOMINICANA



Organigrama



Informe de Gestión

La crisis económica provocada por la paralización de las economías ha sido más devastadora que el daño generado por el propio virus. En este contexto, la actividad económica global creció alrededor de un 3.8%, mientras que en República Dominicana creció un 10.3% y la inflación se situó en 8.5%.

Entrando en las cifras del negocio, nuestras primas suscritas se elevaron a RD\$9,437 millones con un aumento de un 12.9% con relación al 2020, las primas cobradas alcanzaron los RD\$9,636 millones, creciendo un 16.5% con relación al periodo anterior. La participación de mercado se situó en 11.2%, manteniéndonos entre las primeras cuatro aseguradoras del país.

La siniestralidad neta en 2021 se situó en 61.0%, subiendo 7.3 punto porcentuales en relación con el 2020 (53.7%), debido principalmente al deterioro de la siniestralidad de autos que alcanzo 81.9% ocasionado por ajuste al alza de los siniestros de litis, coste medio, salida de cuentas deficitarias y cancelación de cuenta por falta de pago por efecto de la pandemia. Es bueno resaltar que también hemos recogido en nuestra siniestralidad aumentos por RD\$35.0 en el IBNR de Autos y Previsional por efecto Covid 19 por RD\$46.0 millones.

Los gastos de gestión en 2021 alcanzaron los RD\$963 millones, creciendo un 5.2% con relación al 2020 (RD\$916 millones) y ejecutándose por debajo del presupuesto en un 97.3%, dicho aumento se considera moderado y a la baja, si tomamos en cuenta que la inflación cerró en 8.5%. El gasto de adquisición creció hasta un 9.9% por debajo del crecimiento en primas, cumpliéndose un 96.8% con relación al presupuesto. El indicador de gastos netos a primas retenidas se situó en 32.8%, similar al año anterior que alcanzo 32%, obteniendo un costo combinado de 93.8%; un coste de 95% se considera bueno a pesar de estar acostumbrado a costos del 85%.

Es importante destacar que las inversiones llegaron a los RD\$8,530 millones para un crecimiento de 15.1%; impactadas básicamente por las ganancias de capital ejecutadas por valor de RD\$429 millones, fruto de la caída en tasas y el trading de títulos. Ingresos la gran mayoría exentos por ser títulos de Hacienda influyendo favorablemente en la tasa efectiva de impuesto, logrando tasa récord del 11%, mejorando el resultado neto de la compañía. La tasa de interés promedio ponderada acumulada al cierre 2021 alcanzó un 5.3% y su rentabilidad promedio simple ascendió al 9.8%.

El resultado de la gestión técnica del negocio alcanzó los RD\$350 millones, mientras que los resultados financieros neto fueron de RD\$758 millones, un 6.9% de incremento en relación con el 2020 (RD\$709 millones) y ejecutando el presupuesto en un 108.6%.

El resultado neto se situó en RD\$983 millones, siendo menores a los exhibidos en el año anterior en RD\$164 millones, explicado principalmente por la caída en primas y subida de la siniestralidad en el negocio de Autos explicado anteriormente. La rentabilidad del patrimonio se situó en 23.9 %.

La solvencia y liquidez de la aseguradora mantuvieron resultados destacables en comparación con lo requerido de 1:1. La solvencia

es 3.6 veces y la liquidez fue 1.5 veces. Asimismo, la calificación Fitch Rating fue confirmada en AAA (dom) por cuarto año consecutivo, la mayor y mejor del sector asegurador dominicano.

De cara a nuestros clientes, fue necesario continuar ajustando la estrategia y a acelerar los avances en nuestro proceso continuo de transformación digital. Concentrando nuestros esfuerzos en avanzar con el proceso de consolidación, como compañía conectada con nuestros clientes y grupos de interés presencial y digitalmente, con foco en la excelencia en el servicio.

El 2021 reforzamos las herramientas para escuchar a nuestros clientes, con la puesta en marcha de las encuestas de satisfacción NPS® Transaccional, para conocer su experiencia y opinión en cada uno de los puntos sensibles del servicio, tal y como lo venimos haciendo con el NPS® Relacional hace ya varios años.

Habilitamos el servicio de SI24 por WhatsApp para que nuestros asegurados accedan a los servicios de nuestro Contact Center por la vía de su preferencia.

Abrimos un nuevo concepto de oficina integral MAPFRE en la provincia de La Romana, Zona Este del país, junto a MAPFRE SALUD ARS, donde los asegurados pueden acceder a todos los productos y servicios de salud y seguros generales en un mismo lugar.

Somos la única empresa del país con la Certificación ISO-22301 del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, que asegura nuestra capacidad de continuar trabajando durante circunstancias difíciles e inesperadas.

Interesados en ofrecer un servicio integral a nuestros grandes corredores, fue creada la Oficina de Atención a Corredores (OAC) una estructura exclusiva compuesta por un equipo multidisciplinario de las áreas Comercial, Técnica y de Operaciones.

Dentro de los hechos relevantes del pasado año, se encuentra la instalación de nuestra primera plata fotovoltaica (paneles solares) en nuestra oficina 27 de febrero (CISMAP), una inversión que apunta a la protección del medioambiente y reducir la huella de carbono, aportando de ese modo a la salud y protección de nuestro planeta.

El cliente es nuestro centro, por ello queremos conocerlos, entenderlos y fidelizarlos. Incrementar la productividad en todos nuestros canales e innovar en productos, servicios y experiencias, sobre todo en la actualidad, donde se han modificado los hábitos y preferencias de relación con la compañía.

En los momentos en los que todo se cuestiona, es cuando más se valora contar con empresas sólidas y rentables, perdurables en el tiempo y capaces de mostrar lo mejor de sí incluso cuando el mundo se para. Es cuando más se valora contar con empresas confiables, solidarias y comprometidas como lo es MAPFRE BHD.

Pierina Pumarol Santos
CEO/Directora General





Centro Integral de Servicios MAPFRE BHD (CISMAP).

Canales de comercialización

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

La empresa sigue apostando por el desarrollo de su fuerza de ventas que es compatible con los demás canales de distribución, abogando a la vez por la orientación al cliente y por una amplia oferta de productos.

Red Propia

Dentro de nuestra Red Propia se desarrolla el programa APM (Agentes Propios de MAPFRE) cuyo objetivo es formar y capacitar talentos para alcanzar ese fin.

Además contamos con una red de oficinas delegadas, cuya implantación geográfica a nivel nacional alcanza ya diez (10) en total y con una significativa participación en las cifra del negocio.

Omnicanalidad en la relación con los clientes

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

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

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

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

La creciente digitalización de la sociedad está llevando a que los clientes deseen contactar con MAPFRE BHD por canales alternativos al teléfono.



Oficina Comercial La Vega



Oficina Delegada Jarabacoa.

Negocio Digital

En MAPFRE BHD apostamos al crecimiento en nuevos canales digitales y su transformación digital. Durante 2021, ha realizado la ampliación de productos ofrecidos a nuestros asegurados y potenciales clientes a través del canal digital, integrando soluciones de protección de seguros para las personas, como son: Enfermedades Graves, Asistencia Funeraria y Accidentes Personales, como también productos para protección del hogar.

Ante nuestro interés por potenciar cada vez más la inversión en canales digitales, hemos logrado más de 8 millones de impresiones en el ámbito digital, manteniendo el posicionamiento en el primer lugar dentro de los principales motores de búsquedas, webs y RRSS.

Nuestro crecimiento en primas netas en el canal digital y la comercialización on-line, se incrementó en un 13.1%, las cuales se mantienen en un crecimiento constante año tras año sobre los dos dígitos.

Seguimos identificando las necesidades de nuestros clientes, teniendo presencia en los espacios digitales Top de interacción, lo que nos ha permitido crecer en nuevos clientes un 38.8% afianzando más el uso de estas plataformas para el relacionamiento con nuestros clientes.

Hemos puesto nuestro foco en seguir desarrollando la omnicanalidad y tener espacios digitales de autoatención o nuevos medios de interacción, por ello, sólo en 2021 se han generado más de 14,000 cotizaciones por parte de nuestros clientes para el ramo de automóviles, estrategia que hemos acompañado con la puesta en marcha de la comunicación vía WhatsApp para la adquisición de pólizas, de una manera sencilla para nuestros clientes.

Hemos logrado conseguir ratios combinados por debajo del 72%, lo cual convierte este canal en una de las operaciones con mejores ratios de MAPFRE a nivel global en el canal digital.





Planificación estratégica

El 2021 fue el último año de ejecución de nuestro Plan Estratégico 2019-2021 “Transformándonos para crecer y mejorar la rentabilidad” ha estado marcado por las catástrofes ambientales, por la pandemia mundial acontecida de la que aún estamos saliendo, y por la volatilidad e incertidumbre política, económica y social del país.

Nuestra estrategia se apoyó en tres pilares:

- Orientación al cliente
- Excelencia en la gestión técnica y operativa
- Cultura y talento

En donde la transformación estaba presente en todo lo realizado, y actuó como auténtico acelerador en todos los ámbitos de la compañía.

Los principales avances durante el 2021 en los objetivos e iniciativas que impulsan a cada uno de los pilares fueron:

Orientación al cliente

Somos un equipo orientado 100% al cliente, en donde se continuó trabajando en conocer y entender las necesidades de nuestros clientes. Con la finalidad de ofrecer una experiencia óptima en cada momento de contacto.

Dentro de los principales proyectos realizados podemos destacar:

- Campaña de actualización de datos
- Implementación de prueba piloto del CCC
- Fase 1 del Programa de Fidelización “Te Cuidamos”
- Implementación del NPS Transaccional

Es imprescindible continuar mejorando nuestra capacidad para relacionarnos con los clientes, incorporando procesos más sencillos para que puedan participar en la gestión de sus productos y también seguir trabajando en el proceso de adaptación a la nueva era digital.

Entre los logros alcanzados en este ámbito se encuentran los proyectos de Digitalización de los Procesos y el Plan Contra la Obsolescencia Tecnológica.

Excelencia en la gestión técnica y operativa

Trabajamos para mejorar nuestra eficiencia implementando los siguientes proyectos que nos permitirán mejorar la productividad:

- Estudio de viabilidad Autoservicio Cliente
- Productividad – Modelo P400
- Proveedores de Servicios

Cultura y talento

Para una ejecución exitosa del Plan Estratégico, es transcendental apoyarse en las personas y en la cultura.

Para cumplir con esta estrategia, desarrollamos acciones como:

- La implementación de la iniciativa Gestión del Talento.
- La identificación de perfiles y desarrollo de talento.
- La automatización de las bases datos.

Gestión de Riesgos

La gestión adecuada de la administración de los riesgos es uno de los focos de nuestro sistema de gobierno, que junto las políticas de gestión de riesgos de MAPFRE establece pautas, principios y un marco de actuación que garantiza que los niveles de exposición a los riesgos de la entidad estén dentro de lo determinado por la estrategia, preservando siempre la Solvencia, la fortaleza financiera y los objetivos de la compañía cumpliendo con el apetito y tolerancia al riesgo aprobado por la Dirección.

Dentro de las actividades del 2021, se pueden destacar:

- Inicio de Seguimiento Riesgos de Liquidez – Centro Financiero BHD León
- Comisión de Riesgo para Estudio propuesta modificación Ley 146-02

— Cumplimiento de tareas recurrentes:

- Monitorización del Mapa de Riesgo de MAPFRE BHD 2021.
- Autoevaluación del Sistema de Gestión de Riesgos en MAPFRE BHD SEGUROS
- Identificación de Riesgos Materiales 2021 MAPFRE BHD SEGUROS.
- Modelo de Capital MAPFRE (MAPFRE BHD SEGUROS Y MAPFRE SALUD ARS)
- Reporte de Eventos de Riesgo Operacional al Área de Riesgos Corporativa
- Monitoreo Riesgos y Controles mediante Comités de Riesgo y Control Interno

Sistema de Control Interno

El sistema de Control interno advierte a la compañía en la prevención de riesgos potenciales que puedan afectar los objetivos estratégicos de la compañía y a la eficiencia en las operaciones, orientado a la creación de valor para los accionistas, clientes, colaboradores y otros grupos de interés, en el marco de la Misión, Visión y Valores corporativos.

Dentro de las actividades del 2021, se pueden destacar:

- Actualización masiva de políticas en plataforma corporativa Riskm@p e identificación y análisis de las riesgos y controles de los documentos. Plan de Acción Monitorización 2021.
- Campaña y trivía de Cultura en Gestión de Riesgos.
- Cumplimiento de tareas recurrentes:
 - Autoevaluación del Sistema de Control Interno en MAPFRE BHD.
 - Seguimiento y monitoreo de Planes de acción.
 - Análisis e identificación y registro en Riskm@p de controles y riesgos en políticas locales.

Actuarial

El Área Actuarial dentro de la entidad es la responsable de la tarificación y de establecer pautas para la suscripción de los riesgos asegurados, así como de controlar y monitorear los riesgos técnicos asociados a los seguros. Adicionalmente efectúa el cálculo de los pasivos técnicos, realiza mediciones para evaluar la suficiencia de reservas y sensibilización de escenarios de desviación de parámetros técnicos. Realiza un seguimiento de los parámetros de tarificación y un monitoreo de la siniestralidad de las distintas líneas de negocios, además de simulaciones de eventos catastróficos para carteras específicas. Adicionalmente propone y controla la implementación de las políticas de suscripción y tarificación de riesgos y la política de reaseguros.

Dentro de las actividades del 2021, se pueden destacar:

- Revisión cálculo de IBNR por Actualización Provisión Caso a Caso Siniestros LITIS Automóviles 2021
- Análisis de viabilidad producto Renta Vitalicia con AFP Siembra.
- Levantamiento de requerimientos producto de Vida Término Área Regional
- Revisión tarifa para el financiamiento del FONAMAT a través de CADOAR.
- Cumplimiento de tareas recurrentes:
 - Test de Adecuación de Pasivos
 - Revisión de costes medios de apertura.
 - Estimación Central Actuarial (MAPFRE BHD SEGUROS y MAPFRE SALUD ARS.)
 - Análisis de ALM.
 - Identificación y cálculo de indicadores del proyecto de Conservación de cartera CCC.
 - Seguimiento de provisiones adicionales de siniestros pendientes por COVID-19.

Seguridad y Medioambiente

Durante el año 2021, en MAPFRE BHD Seguros hemos reafirmado el compromiso asumido con nuestros clientes, colaboradores, accionistas y demás grupos de interés, contribuyendo a reforzar la confianza depositada en nosotros con la recepción por parte de AENOR de la certificación bajo la norma UNE-EN ISO 22301 de nuestro Plan de Continuidad de Negocio. Distinción que garantiza que en MAPFRE BHD Seguros contamos con un Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio para operaciones de seguros y reaseguros. Siendo la primera y única empresa en el país en obtener con esta certificación.

Gracias a nuestra primera instalación de Paneles Solares en la Oficina Comercial 27 de febrero que fue puesta en funcionamiento el 31/diciembre/2020, hemos logrado un ahorro de 46% en consumo energético, con lo que evitamos un impacto estimado a la atmósfera de unos 82381 kg de CO2 durante el 2021. Viendo estos grandes resultados, nos hemos retado una vez más iniciando en el 2021 con el proyecto para instalación de nuestra segunda planta fotovoltaica en la Oficina Principal de la Av. Abraham Lincoln, estimando un ahorro de consumo energético para esta oficina de 47% anual. Confirmando una vez más nuestro compromiso con el medioambiente y el desarrollo sostenible de nuestras actividades.

En cuanto a gestión y reciclaje de residuos, en el 2021 hemos evitado 2.32 toneladas de CO2, reciclando papel, cartón, hierro, baterías y residuos peligrosos. Esto sumado a campañas de concientización que han logrado promover en todas las áreas una reducción significativa en el consumo de papel y el reporte de 0 consumo de plásticos durante este periodo.

Además, gracias a las inducciones y formaciones ejecutadas en materia de seguridad de información a nuestros colaboradores, contamos con un personal consciente ante riesgos tecnológicos. Nos mantenemos mejorando constantemente los procesos y la integración de nuestros sistemas de seguridad.

Prevención de Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo (PLA/FT)

En el año 2021 la Dirección Jurídica realizó un conjunto de programas, proyectos y actividades animados por el propósito principal de asegurar que la institución ejecutara sus actividades con estricto apego a la normativa vigente. En ese orden, se alcanzaron importantes objetivos para formalizar en contratos los compromisos y obligaciones asumidos con los proveedores de servicios, manteniendo además debidamente actualizados los registros societarios propios de sus órganos de gobierno.

Un importante desafío lo constituyó la implementación de medidas para la prevención del lavado de activos, derivadas de lo dispuesto en la Ley 155-17 Contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo. Entre las más importantes se citan la aprobación por parte del Consejo de Administración del **PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS / Políticas Generales**, así como la Resolución de ese órgano por la que declara, entre otras cosas, que el lavado de activos es un delito transnacional que desnaturaliza la actividad comercial y socava los valores de la sociedad.

05



Evolución del Negocio

En 2021, MAPFRE BHD logró mantenerse dentro de las primeras cinco aseguradoras más grandes de la industria, y se consolidó en la tercera posición del mercado asegurador dominicano como empresa de capital privado, a través de la adecuación de las políticas de suscripción y las mejoras en los procesos y productos. De esta forma crece un 16.5% en primas cobradas y obteniendo un 11.2% de participación del mercado de seguros del país.

Desde el punto de vista de penetración en el sector, cerramos con un portafolio total de 1,573,256; compuesto por 60,785 clientes particulares y 5,464 clientes empresas.

Seguros de Automóviles

- **Primas Emitidas y riesgos.** El sector de automóviles dentro de MAPFRE BHD SEGUROS alcanzó primas por RD\$2,258.0 millones aportando el 24% de las primas emitidas y el 39.1% de las primas retenidas del negocio. Esto representa una cartera de 84,757 riesgos vigentes al cierre del 2021.
- **Primas cobradas.** El enfoque de liderazgo para lograr un crecimiento sostenido en el mercado, basado en el principio de una oferta competitiva y un servicio de calidad, junto a la introducción de importantes mejoras en sus procesos, hicieron posible concluir el año con un crecimiento absoluto en primas cobradas de RD\$280.5 millones para un 12.1%, consolidando a la unidad en la segunda posición del mercado en primas cobradas con una cuota de participación de 13.3% del mercado en el ramo de auto.
- **Siniestros y Rigor Técnico.** El rigor técnico manejado en la unidad permite que se termine el año 2021 con una frecuencia de siniestros de 21.4%, un 17% por ciento por debajo de lo esperado para el año. Además, dotamos RD\$1,079.2 millones más de reservas versus el 2020, para hacer frente a los siniestros de nuestros asegurados.

Seguros de Personas

En el renglón de seguros de Vida Individual y Colectivo se suscribieron RD\$2,106 millones, para un crecimiento de un 16.9% con la relación al año 2020. En el área de Accidentes Personales y Salud, se logra un crecimiento de un 7.3% por encima de 2020, para alcanzar primas suscritas por 418.46 millones. La consolidación de estos 2,524 millones dentro del renglón de personas, permite que esta unidad posea el 26.75% del negocio asegurador de MAPFRE BHD SEGUROS.

La empresa en su renglón de seguros de personas alcanzó una cuota de mercado de un 7.3%, que significó un incremento de un 3.8% frente al 2020.

El crecimiento de la cartera estuvo sustentado en los productos de Previsional, Vida Crédito y Accidentes Personales.

Seguros Generales

La participación de la unidad de Seguros Generales en la producción total de la empresa fue de RD\$4,655 millones, equivalente al 49.3% de su producción total y significando un 19.8% de crecimiento con relación a 2020.

La siniestralidad sobre primas retenidas alcanzó un 28.1%, que acompañado a un eficiente ratio de gastos de gestión interna y de adquisición, sitúan el ratio combinado a un 53.9%, y un resultado antes de impuestos de RD\$523 millones.

Otros puntos positivos por destacar son, tanto el fortalecimiento y adaptación de nuestras capacidades contractuales que permitieron ofrecer al mercado importantes soluciones aseguradoras, así como también la orientación de esfuerzos en potenciar las sinergias con las empresas de Centro Financiero BHD León, colaborando ambas iniciativas con el crecimiento rentable de este 2021 y la estabilidad a largo plazo de los resultados de la empresa.

En ese mismo orden, se realizó una adecuación de las políticas de suscripción y transformación de los procesos de inspección de riesgo, buscando la eficiencia y la adecuación a las estrategias de penetración geográfica de la empresa.

06



Recursos Humanos

- **Sector: Servicios**
- **No. de empleados: 321**
- **Horas de capacitación: 5,275**

La cultura organización de MAPFRE BHD se sustenta en su filosofía corporativa, de la cual se desprenden políticas que contribuyen al bienestar de sus colaboradores alineado a una excelente gestión financiera y administrativa.

Composición de las oficinas

Oficina	2021	2020
Santo Domingo	272	272
Santo Domingo Este	5	6
Santiago	16	18
La Romana	5	5
San Francisco	5	6
Puerto Plata	4	3
Bávaro	6	6
Baní	3	3
La Vega	2	2
Higüey	3	3
	321	324

Retorno escalonado al trabajo presencial

Durante el 2021 y en sintonía con las disposiciones de las autoridades de salud, la empresa inició el proceso de reincorporación de los colaboradores que aún permanecían en modalidad remoto. Este proceso se llevó a cabo de acuerdo con las disposiciones adaptadas por las autoridades de salud del país, multinacional y la Oficina de Seguridad y Medio Ambiente del grupo.

Cabe destacar que fruto de las campañas informativas internas sobre las medidas contra el COVID-19, al término del 2021 el 97% de los colaboradores se habían aplicado la segunda dosis de la vacuna, lo que demuestra la buena disposición de nuestro personal en acogerse a las medidas adoptadas por la empresa.

Actualmente continuamos con las medidas sanitarias implementadas desde el inicio de la pandemia en la que se destacan: profilaxis en las oficinas, dispensadores kit de prevención con mascarillas, alcohol, papel absorbente para limpieza periódica de los espacios de trabajo).

Formación

Durante el 2021 continuamos capacitando a nuestro personal, impartiendo formación exclusivamente online acorde a las estrategias corporativas, lo que nos permitió llegar a más colaboradores e incorporar nuevas estrategias de enseñanza a través de las herramientas digitales de las que disponemos, enfocándonos en la formación técnica-comercial.

Bajo el formato Webinar, abordamos temas diversos tales como: Covid-19 y seguro de pérdida de beneficios, Diplomado de Responsabilidad Civil, Gestión Comercial Efectiva, Como gestionar la relación con el cliente, Fundamentos de tarificación Seguro de Automóvil entre otros.

En el 4to. Trimestre del año, iniciamos el proyecto Digital Work Place, cuyo objetivo es ofrecer a través de herramientas digitales la oportunidad de adquirir nuevos hábitos de trabajo colaborativos mediante las diferentes aplicaciones de Office 365. En la primera fase del proyecto, logramos capacitar a más del 65% de los colaboradores lo que continuará a lo largo del 2022.

Voluntariado Corporativo

Durante el 2021 el Voluntariado Corporativo realizó diversas actividades de interés general y de carácter altruista. Dentro de las principales actividades se destacan:

- Recolección y donación de materiales escolares en apoyo a varias instituciones a nivel nacional dedicadas a brindar atención integral a niños en situación de vulnerabilidad. Esta jornada enmarcada en la línea actuación '**Todos a la escuela**' logró beneficiar a más de 180 niños quienes recibieron kits con artículos escolares (**Anero- Febrero 2021**).
- Recolección y donación de alimentos en apoyo a la campaña **Alimentos con Corazón** en solidaridad con la **Fund. Nuestros Pequeños Hermanos** ubicada en la provincia San Pedro de Macorís. Esta entidad acoge a niños y niñas d—esamparados ofreciéndoles un cuidado integral, educación de calidad, y un hogar que propicie la estabilidad emocional e integral del niño. (**Junio 2021**).
- Colaboración en la campaña **Alimentos con Corazón**. En el marco de las donaciones realizadas por Fundación MAPFRE, los voluntarios tuvieron la oportunidad de participar en diversas jornadas de **clasificación y entrega de alimentos** que, a través de varios centros de apoyo, lograron beneficiar a 316 familias; que recibieron por tres meses consecutivos cajas (kits) de alimentos. (**Agosto-Octubre 2021**).
- Colaboración y apoyo en actividad de **Formación en Seguridad Vial** realizada en coordinación con INTRANT (Instituto de Transporte Terrestre,) órgano nacional rector del sistema de movilidad, transporte terrestre, tránsito y seguridad vial de la República Dominicana): El Parque Móvil de Educación Vial Infantil, en donde niños y jóvenes aprendían de forma interactiva acerca de las normas de conducción en las vías.
 - Los voluntarios colaboraron también en un stand de pinta caritas disponible para los más pequeños. (**Noviembre 2021**).
- Para el mes de diciembre los voluntarios colaboraron en una nueva jornada de **clasificación y entrega de alimentos** que beneficiarían a 931 familias con kits de alimentos, en coordinación con varios centros del país y cuyo alcance se extendería al 2022.





07



Acontecimientos Relevantes

ENERO

- **01 de enero.** Cumplimos nuestro décimo cuarto aniversario en el mercado asegurador dominicano.
- Reconocidos en el Top 3 de las Empresas Más Admiradas del sector seguros, según Mercado Media Network.

FEBRERO

- Participación en el VIII Congreso Internacional ADO-COSE 2021 formato virtual, con stand digital.
- Realizamos nuestro primer evento de premiación virtual Celebrando Logros 2021 con Intermediarios y BHD León.
- Celebramos encuentro de Planificación Estratégica Virtual con Colaboradores.

MARZO

- Participación de brigadas de MAPFRE BHD Asistencia en apoyo al operativo Compromiso por la Vida organizado por el Centro de Operaciones de Emergencia (COE) por motivo de Semana Santa.
- Puesta en funcionamiento de nuestra primera planta solar fotovoltaica (Paneles Solares) instalada en nuestro Centro de Servicio ubicado en la 27 de Febrero.

ABRIL

- Lanzamos servicio SI24 por WhatsApp para dar acceso a nuestros asegurados a todos los servicios del Contac Center.
- Lanzamos campaña Tan Rápido Como para presentar nuestra plataforma de Reporte de Siniestros en Línea.
- Creación de la Oficina de Atención a Corredores (OAC).

MAYO

- Lanzamos campaña Mima a tu mamá con un Spa por redes sociales para los productos Trébol Mujer y Trébol Mujer Libre.
- Lanzamos WOOM by MAPFRE BHD una herramienta de asesoría para la salud femenina, exclusivo para aseguradas.

JUNIO

- Recibimos la calificación AAA de Fitch Ratings por cuarto año consecutivo, única aseguradora con esta valoración.
- Recibimos la certificación como la primera empresa del país con la norma ISO-22301 del Sistema de Gestión de Continuidad de Negocio.
- Apoyo a las jornadas de Vacunación con descuentos en la contratación de pólizas de SegurViaje, Dx7 y Auto para motivar a las personas a vacunarse contra el COVID19.

JULIO

- La Revista Mercado nos coloca en la posición 22 entre las 100 Mejores Empresas para Trabajar en República Dominicana y el No. 2 en el ranking de las empresas con mayor equilibrio de género en sus nóminas.

SEPTIEMBRE

- SUMMA nos reconoce como una de las Empresas con Mejor Reputación y Ética en República Dominicana.

DICIEMBRE

- Abrimos la primera oficina de servicios integrales de MAPFRE SALUD ARS y MAPFRE BHD SEGUROS en La Romana, donde los clientes pueden acceder a los productos y servicios de ambas empresas.
- Abrimos nuestra oficina Delegada No. 10 en San Cristóbal.

08



Fundación MAPFRE

Datos corporativos

FUNDACIÓN MAPFRE es una institución sin ánimo de lucro creada por MAPFRE en 1975, con más de 40 años de experiencia, desarrolla actividades de interés general en España y, desde la llegada de MAPFRE Dominicana al país, trabaja para contribuir al bienestar social mediante la consecución de los siguientes fines:

- El fomento de la seguridad de las personas y de sus patrimonios, con especial atención a la seguridad vial, la prevención y la salud.
- La mejora de la calidad de vida de las personas.
- La difusión de la cultura, las artes y las letras.
- El fomento de la formación y la investigación en materias relacionadas con el seguro privado y la previsión social.
- La mejora de las condiciones económicas y sociales de las personas y sectores menos favorecidos de la sociedad.

Actividades

Para el cumplimiento de sus fines, FUNDACIÓN MAPFRE lleva a cabo diferentes actividades, a través de cinco áreas especializadas: Acción Social, Cultura, Promoción de la Salud, Prevención y Seguridad Vial y Seguro y Previsión Social.

Presencia Internacional de Fundación MAPFRE.

Tenemos vocación internacional y por ello, nuestros programas y actividades están presentes en 30 países. Sus actividades en República Dominicana incluyen:

Acción social



FUNDACION NUESTROS PEQUEÑOS HERMANOS – SPM

Desarrollo integral de 391 niños y niñas en situación vulnerable. Hace más de siete años, cuenta con el apoyo de Fundación MAPFRE en el diseño de programas nutricionales personalizados, atención médica, escolarización, programas de empoderamiento y capacitación para ofrecer igualdad de oportunidades.

DIPLOMADO DE EDUCACION INCLUSIVA (INTERED/POVEDA)

Junto a Intered y Poveda, apoya en la formación de profesores y maestros en la atención de la diversidad y la educación inclusiva.

Desde 2015 se han impartido seis diplomados, logrando formar más de 200 docentes y a profesionales que trabajan con menores con necesidades educativas especiales, el objetivo es que desde las escuelas se impulse un proceso de educación inclusiva que cambie la mentalidad y permita que los alumnos se desarrollen de acuerdo a sus capacidades.

ASOCIACIÓN NUEVOS CAMINOS SABANA YEGUA, AZUA

La Asociación Nuevos Caminos junto a Fundación MAPFRE apoya la educación de 180 niños de 2 a 5 años que reciben diariamente educación, alimentación y, si es necesario, atención médica en los tres centros de la organización.

El hecho de acudir al centro no solo permite que los niños reciban atención integral, sino que permite a sus madres, que en su mayoría, crían solas a los hijos, disponer de tiempo para buscar un trabajo.

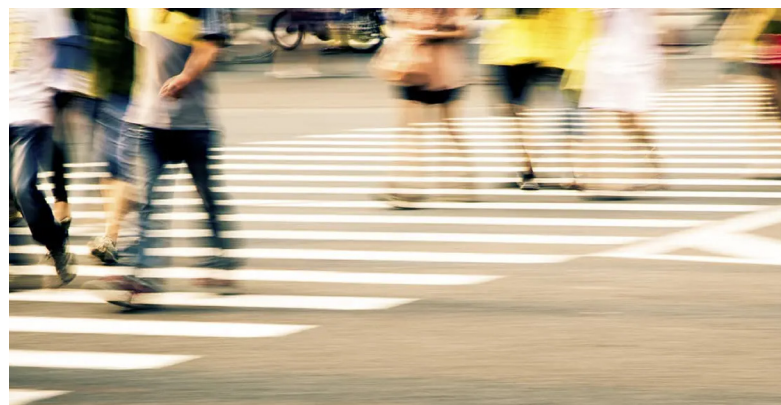


ESCUELAS SOCIODEPORTIVAS JUNTO AL REAL MADRID

Desde 2013 y hasta la fecha, más de 300 niños se han beneficiado de la alianza entre Fundación MAPFRE y el Real Madrid, para la formación integral de los niños, niñas y adolescentes, su promoción social, la disminución del trabajo infantil y de la delincuencia.

Se plantean como objetivo la mejora de la calidad de vida de los chicos y chicas trabajadores de la calle o en situación de riesgo de las zonas donde se encuentran la Plaza Educativa Don Bosco y el Hogar Escuela Santo Domingo Savio, en Santo Domingo, a través de la práctica deportiva, del reforzamiento escolar, así como, orientación psicológica.

El deporte es la oferta que atrae a los destinatarios y a sus familias, a participar en un proceso de formación integral, reinserción escolar, valoración social e integración familiar, mientras reciben una formación en valores y mejoran sus condiciones de vida.



Seguridad Vial y Seguros

En 2021, Fundación MAPFRE impartió más de 150 charlas presenciales y virtuales de seguridad vial a más de 7,850 beneficiarios, incluidos:

- Niños, niñas y adolescentes en escuelas, colegios y universidades.
- Charlas a motociclistas.
- Charlas en empresas y comunidades.



Donaciones Extraordinarias por COVID19

Ante el impacto del COVID19, Fundación MAPFRE aprobó un presupuesto extraordinario para República Dominicana, por aproximadamente RD\$40,350,000, con el fin de hacer frente a la situación de emergencia y crisis socioeconómica.

Estos fondos fueron destinados a la donación de kits de alimentos a más de 1,965 familias de distintos sectores del país, incluido RD\$24 millones de pesos al Banco de Alimentos, para lo cual se firmaron contratos de donación con períodos de distribución de ayudas, comprendidos entre dos y tres meses.

Otras instituciones que recibieron esta cooperación fueron: La Fundación Salesiana Don Bosco, Fundación La Merced y Luisa Ortea, para canalizar estas ayudas a los niños, niñas y adolescentes que residen en los hogares y sus familiares.



INFORME DE GESTIÓN 2021

 **MAPFRE BHD | SEGUROS**

www.mapfrebhd.com.do