



**MAPFRE BHD**  
**SEGUROS**



**INFORME  
DE GESTIÓN  
2023**



## 01 ÓRGANOS DE GOBIERNO

04 Órganos de Gobierno

## 02 MENSAJE DEL PRESIDENTE

06 Mensaje del presidente

08 Mensaje del presidente ejecutivo/CEO MAPFRE República Dominicana

## 03 MAGNITUDES BÁSICAS

12 Principales magnitudes

18 Estados financieros

## 04 INFORMACIÓN GENERAL

26 Nuestra actividad

27 Nuestra visión, propósito y valores

28 Modelo de negocio y presencia

29 Huella geográfica

30 MAPFRE en cifras

32 Una marca reconocida

33 Estrategia

36 Estrategia de sostenibilidad

37 Ejes del plan

## 05 EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO

40 Organigrama

41 Comité de dirección

42 Implantación local

43 Formación a intermediarios



- 44** Red propia
- 46** Expansión
- 48** Orientación al cliente
- 51** Medidas de control
- 52** Gestión de riesgos
- 53** Sistema de Control Interno
- 54** Auditoría
- 55** Seguridad y medioambiente
- 56** Tecnología
- 57** Aspectos técnicos
- 58** Seguros de automóviles
- 59** Prevención de lavado de activos y el financiamiento del terrorismo (PLA/FT)

## **06** RECURSOS HUMANOS

- 63** Diversidad e igualdad
- 64** Diversidad de género

- 65** Diversidad generacional
- 66** Formación
- 67** Evaluación del desempeño
- 68** Nuevas formas de trabajar
- 69** Seguridad, salud y bienestar
- 70** Jornada corporativa de seguimiento al plan estratégico

## **07** FUNDACIÓN MAPFRE

- 75** Promoción de la salud
- 76** Acción social
- 77** Prevención y seguridad vial
- 79** Voluntariado corporativo MAPFRE

## **08** ACONTECIMIENTOS RELEVANTES

- 84** Acontecimientos relevantes



# 01 ÓRGANOS DE GOBIERNO

## CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

José Luis Alonso Lavín	Presidente
Andrés Mejía Zuluaga	Vicepresidente
Oriel Hurtado Quintana	Secretario
Joaquín Castrillo Garratón	Consejero
Carlos Guillermo León	Consejero
Fernando García Crespo	Consejero

## COMITÉ DE DIRECCIÓN

Andrés Mejía Zuluaga	Presidente
Georgina Valdez Cruz	Miembro
Julio Abreu Sánchez	Miembro
Virna Fondeur Cruz	Miembro
Pablo Javier Daguzán	Miembro
Rafael Rosario Mejías	Miembro
Evelyn Soto Martínez	Miembro
Rafael Guzmán Tapia	Miembro
Héctor Castelló	Miembro

## COMITÉ DE AUDITORÍA

José Luis Alonso Lavín	Presidente
Andrés Mejía Zuluaga	Vicepresidente
Rafael Rosario Mejías	Miembro
William Cueto Soriano	Miembro

## COMITÉ DE PREVENCIÓN Y LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO

Andrés Mejía Zuluaga	Presidente
José Luis Alonso Lavín	Miembro
Rafael Rosario Mejías	Miembro
Julio Abreu Sánchez	Miembro
Ana R. Guedez	Miembro

## COMITÉ DE INVERSIONES

Andrés Mejía Zuluaga	Presidente
Rafael Guzmán Tapia	Vicepresidente
Rafael Rosario Mejías	Miembro
Julio Abreu Sánchez	Miembro
Georgina Benoit	Miembro
José Reynoso	Miembro
Fernando Cruz	Miembro

## COMITÉ DE RIESGO, CONTROL Y CUMPLIMIENTO

Andrés Mejía Zuluaga	Presidente
Rafael Rosario Mejías	Vicepresidente
José Luis Alonso Lavín	Miembro
Rafael Guzmán Tapia	Miembro
Alissa Díaz	Miembro

Miembros del Consejo de Administración y de los Comités al 31 de diciembre de 2023.

A portrait of José Luis Alonso, a middle-aged man with short, graying hair, wearing a dark blue suit jacket over a white collared shirt. He is looking slightly to the left of the camera with a neutral expression. The background is a blurred office setting with a whiteboard on the left and a dark perforated metal screen on the right. A large, stylized blue and white graphic element is in the bottom right corner.

# JOSÉ LUIS ALONSO

Presidente

# 02

## MENSAJE DEL PRESIDENTE

Apreciados accionistas:

Me complace presentar a su consideración el Informe de Gestión Anual de MAPFRE BHD Compañía de Seguros, S. A., correspondiente al ejercicio fiscal comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023.

Esta publicación nos brinda la oportunidad de reflexionar sobre el trayecto recorrido, en ella encontrarán los resultados y las actividades más relevantes de 2023 recogidos tanto en el Informe de Gestión como en los Estados Financieros auditados, que dan fe del dictamen de los auditores independientes y la opinión del comisario de cuentas.

El 2023 fue un año de múltiples retos y situaciones económicas y políticas cambiantes a nivel mundial, especialmente en la gestión de costes debido al abrupto aumento de la inflación. La República Dominicana terminó el 2023 exhibiendo un desempeño económico adecuado, en un contexto de disminución de la demanda interna, el aumento de los precios internacionales de las materias primas, las tensiones geopolíticas y los efectos adversos derivados de eventos extremos asociados al cambio climático.

A pesar de las adversidades, MAPFRE BHD SEGUROS mostró un favorable desempeño el pasado año, resultado de una exitosa gestión de negocios, enfocada en un crecimiento sostenido y rentable, amparada por una eficiente gestión técnica y financiera. Todo en línea con nuestro plan estratégico.

Como podrán comprobar a lo largo del informe, en 2023 esta empresa se consolidó como la tercera más importante de capital privado del mercado asegurador dominicano, con registros de crecimientos porcentuales de dos dígitos en primas suscritas, primas cobradas, resultados y en

el fortalecimiento de su patrimonio con índices de solvencia y liquidez superiores a los exigidos por ley. Todo esto es fruto de la mejora de la eficiencia de la gestión, con foco especial en el cliente, optimización de procesos y desarrollo del capital humano de la compañía.

Por consiguiente, apreciarán una serie de reconocimientos y calificaciones con los cuales distintas instituciones, nacionales e internacionales, reconocen nuestro desempeño y el trabajo de muchas personas, en especial nuestros intermediarios, clientes, colaboradores y relacionados, que son parte fundamental de la compañía y a quienes agradecemos su apoyo e incansable compromiso.

**MAPFRE BHD SEGUROS mostró un favorable desempeño el pasado año, resultado de una exitosa gestión de negocios, enfocada en un crecimiento sostenido y rentable, amparada por una eficiente gestión técnica y financiera.**

Señores accionistas, reciban nuestra gratitud por la confianza depositada en nosotros. Asimismo, agradecemos el desempeño de nuestros ejecutivos y colaboradores a quienes felicitamos por su destacado desempeño.

Afrontamos los retos futuros con la garantía del trabajo en equipo y el compromiso de todos.

**José Luis Alonso**  
Presidente

# ANDRÉS MEJÍA ZULUAGA

Presidente Ejecutivo/CEO MAPFRE República Dominicana

A pesar de que el 2023 se caracterizó por ser un año desafiante en términos de predicción, con riesgos de toda índole (macro-financieros, geopolíticos, tecnológicos, etc.), con una economía mundial de incertidumbre elevada debido a la desaceleración del crecimiento económico, la dinámica de los precios, los tipos de cambio y las cifras de inflación, MAPFRE BHD Seguros alcanzó resultados positivos alineados con sus objetivos estratégicos.

Este año estuvo marcado por hitos de gran satisfacción, enfocados en el crecimiento rentable, enriquecimiento de la experiencia de servicio de los clientes y el desarrollo de iniciativas de responsabilidad social.

En este sentido, las primas suscritas del año ascendieron a RD\$ 12,765 millones, con un crecimiento del 17.1 % respecto del año anterior; mientras que las primas cobradas generaron RD\$ 12,356 millones, 15.4% más que en 2022. El resultado después de impuestos sobre la renta alcanzó RD\$ 1,031 millones, en tanto que la rentabilidad se situó en 26.1%. Los índices de solvencia y liquidez fueron de 2.7 veces y 1.3 veces, respectivamente, muy por encima de lo exigido por ley.

**Este año estuvo marcado por hitos de gran satisfacción, enfocados en el crecimiento rentable, enriquecimiento de la experiencia de servicio de los clientes y el desarrollo de iniciativas de responsabilidad social.**

Honramos el compromiso con nuestros asegurados, cuidando lo más importante para ellos. Al cierre de 2023, brindamos más de 25,800 servicios por los que pagamos RD\$ 4,344 millones.

Durante el período, MAPFRE BHD Seguros fue confirmada, por sexto año consecutivo, con la calificación AAA (dom) otorgada por Fitch Ratings, la mayor y mejor del sector asegurador dominicano. Además, la institución se consolidó en la tercera posición del mercado asegurador como empresa de capital privado.

En cuanto a la sinergia comercial, en la cual vienen trabajando las empresas de MAPFRE en el país, continuamos fortaleciendo nuestra propuesta de valor para los clientes. Además, avanzamos en la adopción de los procesos internos y desarrollo de iniciativas que promueven la transformación digital.

Como parte de estas acciones, continuamos con la apertura de oficinas híbridas en las regiones Este y Norte del país, destacando la nueva oficina comercial en Punta Cana, en la que los asegurados pueden acceder a todos los productos y servicios de seguros generales de MAPFRE BHD Seguros y de MAPFRE Salud ARS.

En cuanto a la transformación digital, modernizamos nuestra plataforma de autoservicio para clientes MI MAPFRE, adaptando su acceso al formato de aplicación móvil para Android e IOS. Para los clientes, este canal es una forma fácil y rápida de acceder a toda la información de sus pólizas de seguros y realizar sus requerimientos y trámites sin necesidad de desplazamientos ni turnos, cuando y donde lo deseen.

En la misma línea de acción, también reforzamos el servicio de solicitud de asistencias y reportes de siniestros por WhatsApp, atendiendo más de 26 mil servicios en 2023 por este canal, un 6.36% más que el año anterior. Por otro lado, asistimos más de 138 mil llamadas en nuestro centro de contacto, mejorando la experiencia del cliente y haciendo más eficiente la gestión aseguradora y la prestación de servicios.

Desde la óptica de la sostenibilidad, MAPFRE BHD Seguros integra criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo al negocio. Como resultado de esta gestión, recibió la certificación ISO-14064 de Huella de Carbono y habilitó una segunda planta de paneles solares en la oficina de la Abraham Lincoln.

Otro logro institucional, es el reconocimiento como una de las Empresas con Mejor Reputación Corporativa del país, situándonos en la posición 18 de las 100 empresas dentro del ranking, según el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOR); mientras que Mercado Media Network nos reafirma como mejor empresa para trabajar y una de las empresas más admiradas del país.



Respecto a la labor desarrollada a través de la Fundación MAPFRE, continúan las iniciativas que fortalecen su compromiso con la sociedad dominicana a través de sus áreas de actuación: acción social, prevención y seguridad vial y promoción de la salud.

Dentro de las acciones realizadas el pasado año, destacan la firma de un acuerdo de colaboración con el Ministerio de Educación para implementar la formación de profesores de educación primaria y secundaria, que incluye la implementación del diplomado "Uso Saludable y Responsable de las TIC", como parte del programa Controla tu Red.

Esta iniciativa nace del convenio público-privado con el Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL), que fomenta el uso saludable y responsable de las tecnologías de la información y la comunicación en jóvenes de entre 12 y 18 años a través de charlas y cursos dinámicos en centros educativos públicos y privados, además de capacitar a los maestros sobre las nuevas tecnologías y sus posibles riesgos.

A través de su Instituto de Prevención y Seguridad Vial, la Fundación impartió más de 200 charlas y talleres de educación vial, tanto presenciales como virtuales, en las que participaron más de 13 mil personas entre niños, jóvenes, motociclistas y colaboradores de empresas.

También firmó un acuerdo de colaboración con la Dirección General de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT) para desarrollar diversos materiales de educación, sensibilización y divulgación para la prevención de siniestros de tránsito y su divulgación entre los ciudadanos dominicanos, facilitando que más de mil jóvenes de escuelas y colegios del interior del país se beneficiaran al participar de las charlas y talleres impartidas por miembros de la institución fiscalizadora.

Por segundo año consecutivo, durante la Semana de la Seguridad Vial, Fundación MAPFRE desarrolló la campaña "Casco en la cabeza", con el objetivo de sensibilizar a motociclistas sobre el uso del casco

como elemento de protección personal que reduce las lesiones mortales durante un accidente.

A través del área de Acción Social, la Fundación extendió su abrazo solidario al hogar Nuestros Pequeños Hermanos, la Asociación Nuevos Caminos de Sabana Yegua y las Escuelas Sociodeportivas junto al Real Madrid, logrando que 1,078 niños y jóvenes de entre 2 y 18 años recibieran atención médica, escolarización, programas de empoderamiento, nutrición y práctica deportiva, como parte de nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades y como forma de coadyuvar con la reducción del trabajo infantil a través del deporte.

Al finalizar el año, nuestra Fundación contó con 73 mil beneficiarios que participaron en las 2,426 actividades realizadas en el país a través de sus distintas áreas de actuación, con el apoyo de nuestros 270 voluntarios.

En definitiva, los resultados obtenidos se convierten en evidencia de porqué nuestros clientes, intermediarios, proveedores y organismos supervisores nos demuestran su confianza. De la misma manera, estos resultados dan cuenta del compromiso y el esfuerzo asumido por el equipo humano (consejeros, directivos y empleados) de MAPFRE BHD. Ratificamos ese compromiso en el esfuerzo colectivo y así continuaremos con el privilegio de ser la aseguradora que te acompaña para que avances con tranquilidad y cuidar lo que te importa.

Nos preparamos para afrontar nuevos retos en 2024, que implicarán seguir poniendo foco en el crecimiento y la mejora de resultados, así como el afianzamiento de nuestras mejores prácticas de negocio, aprovechando mejor las nuevas oportunidades, para seguir transformándonos, mejorar en flexibilidad y adaptabilidad al entorno, y llevar al máximo todo el potencial de MAPFRE en el país.



**Andrés Mejía Zuluaga**  
CEO MAPFRE República Dominicana

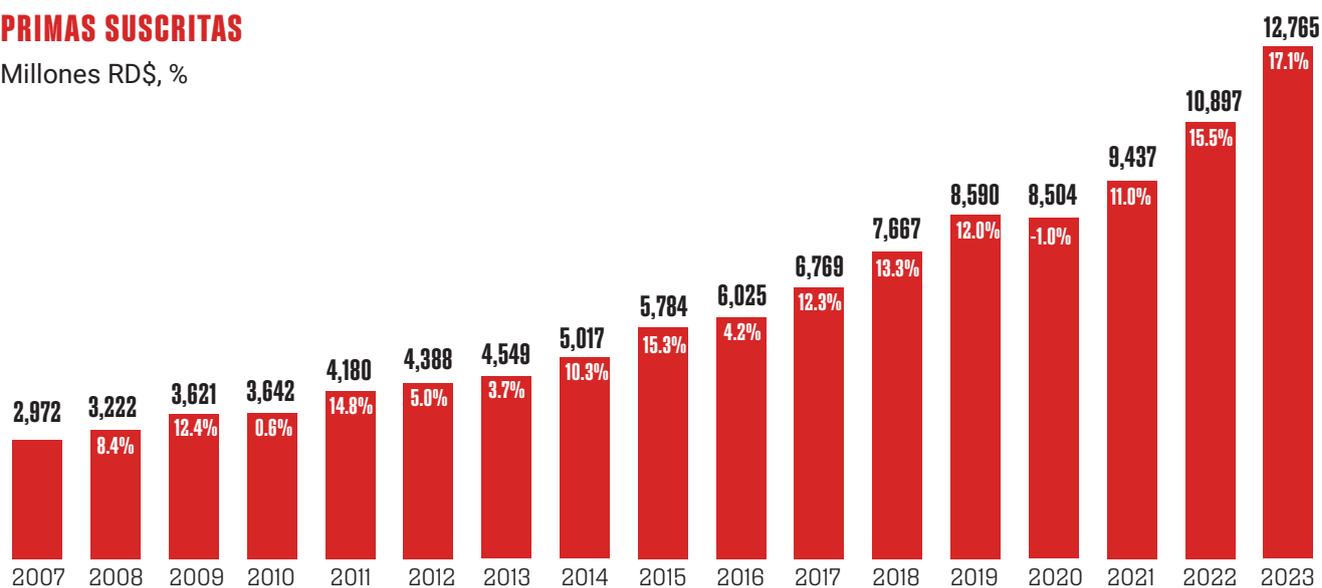
**Honramos el  
compromiso  
con nuestros  
asegurados,  
cuidando  
lo más  
importante  
para ellos.**



# 03 MAGNITUDES BÁSICAS

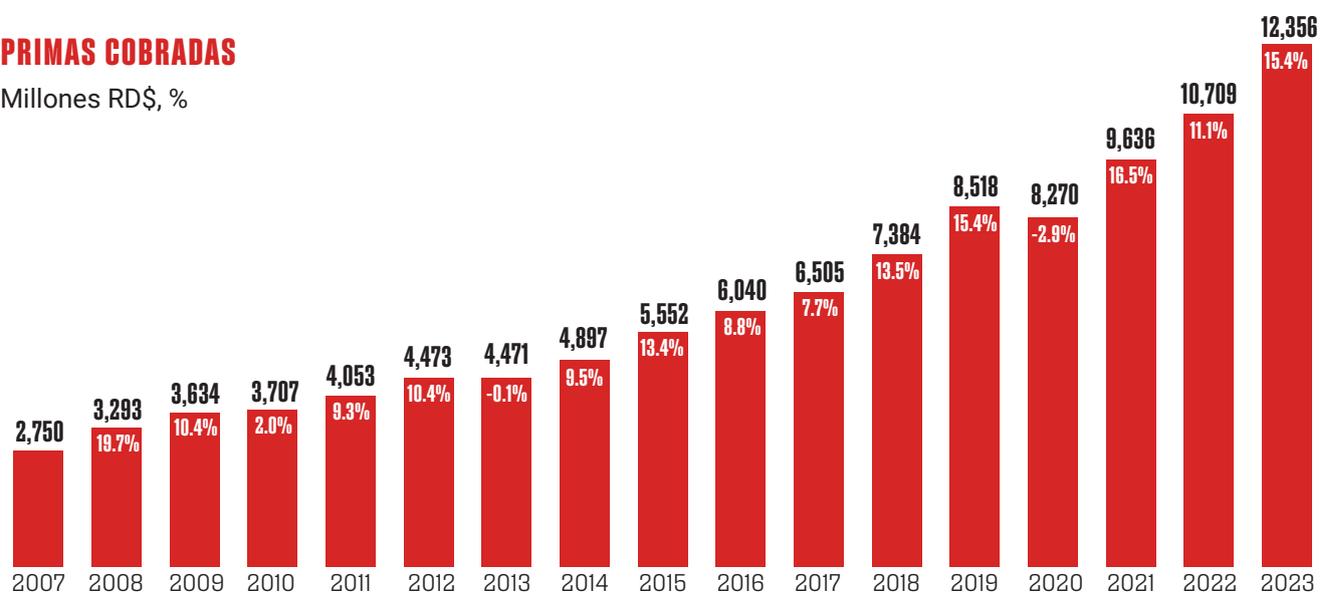
## PRIMAS SUSCRITAS

Millones RD\$, %



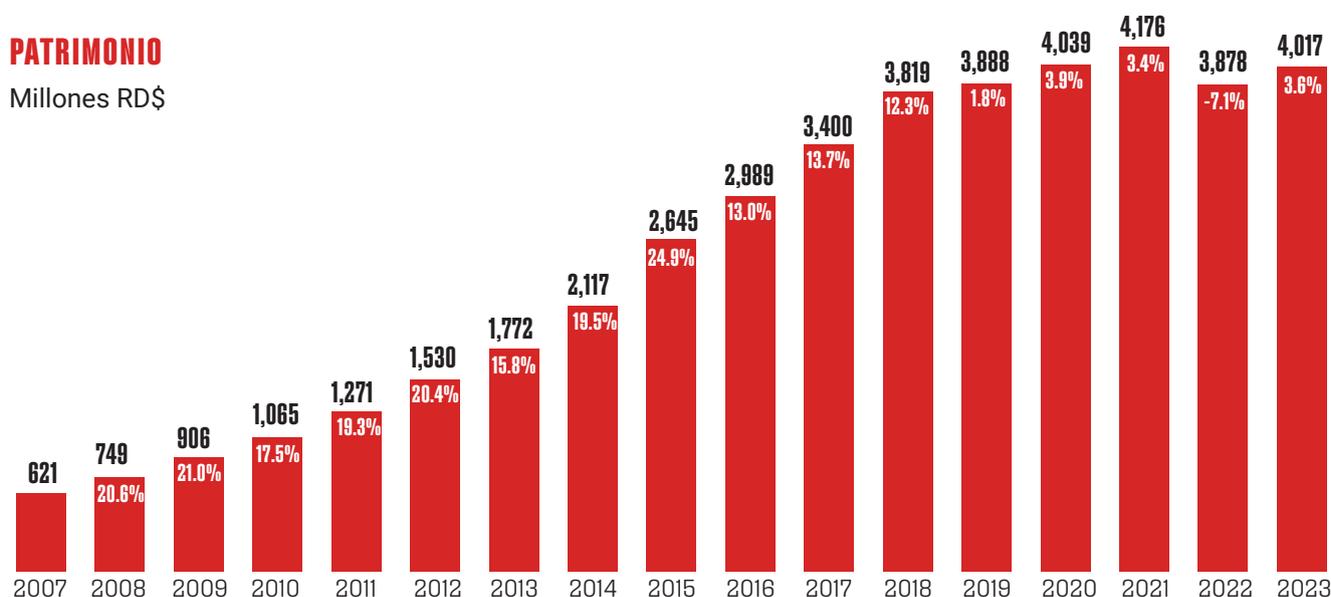
## PRIMAS COBRADAS

Millones RD\$, %



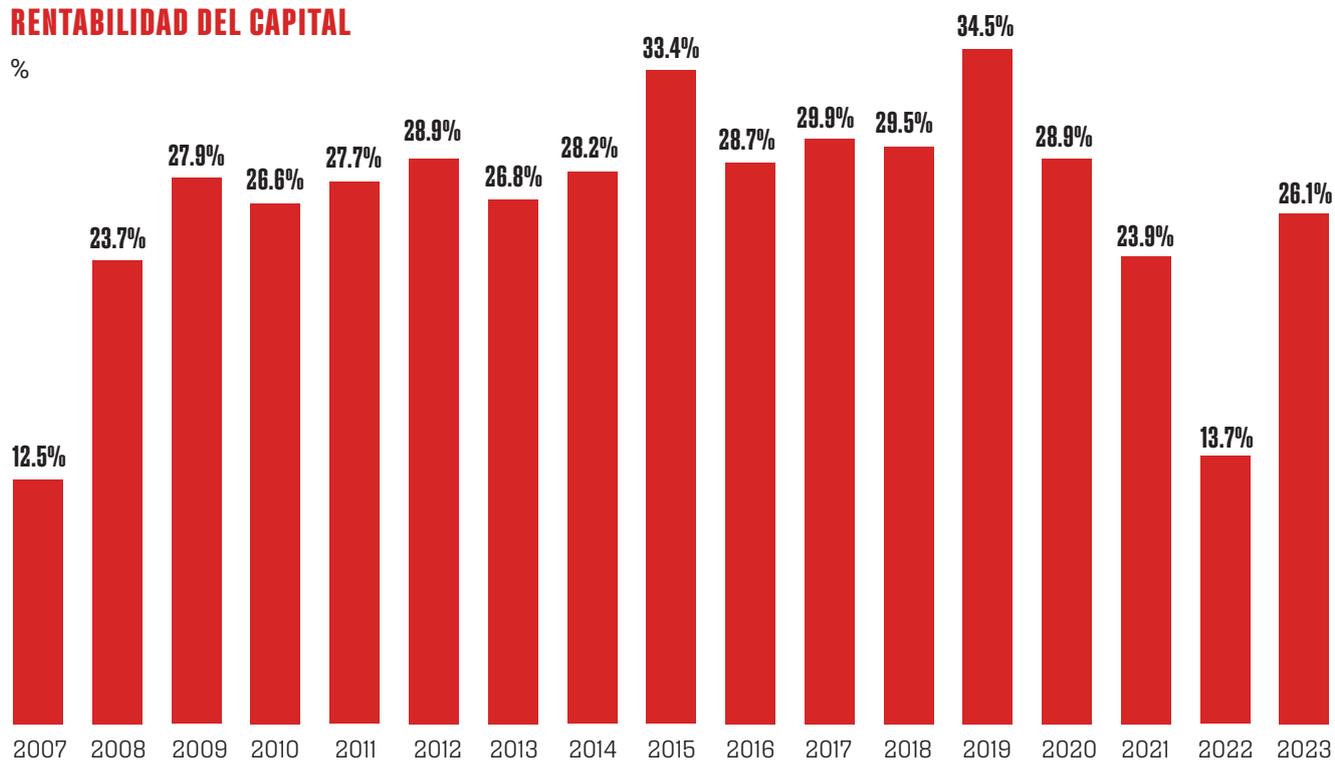
## PATRIMONIO

Millones RD\$



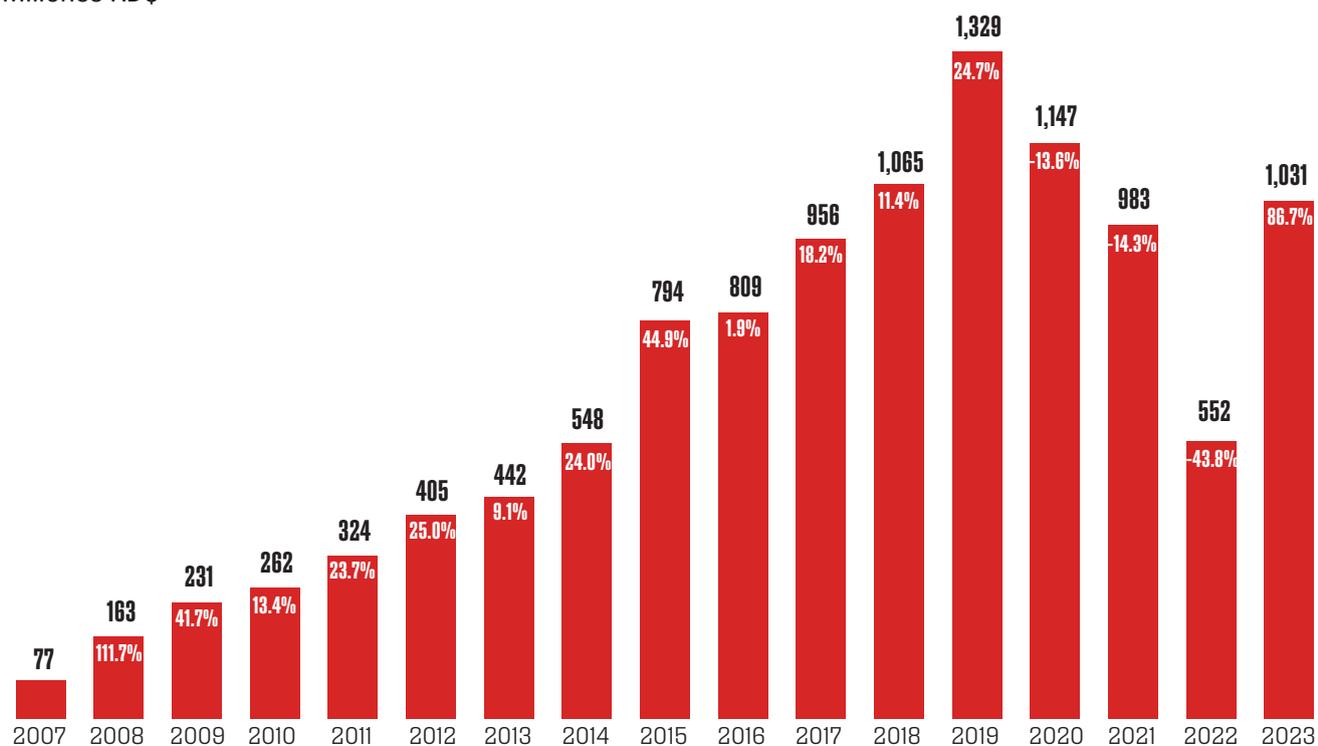
## RENTABILIDAD DEL CAPITAL

%



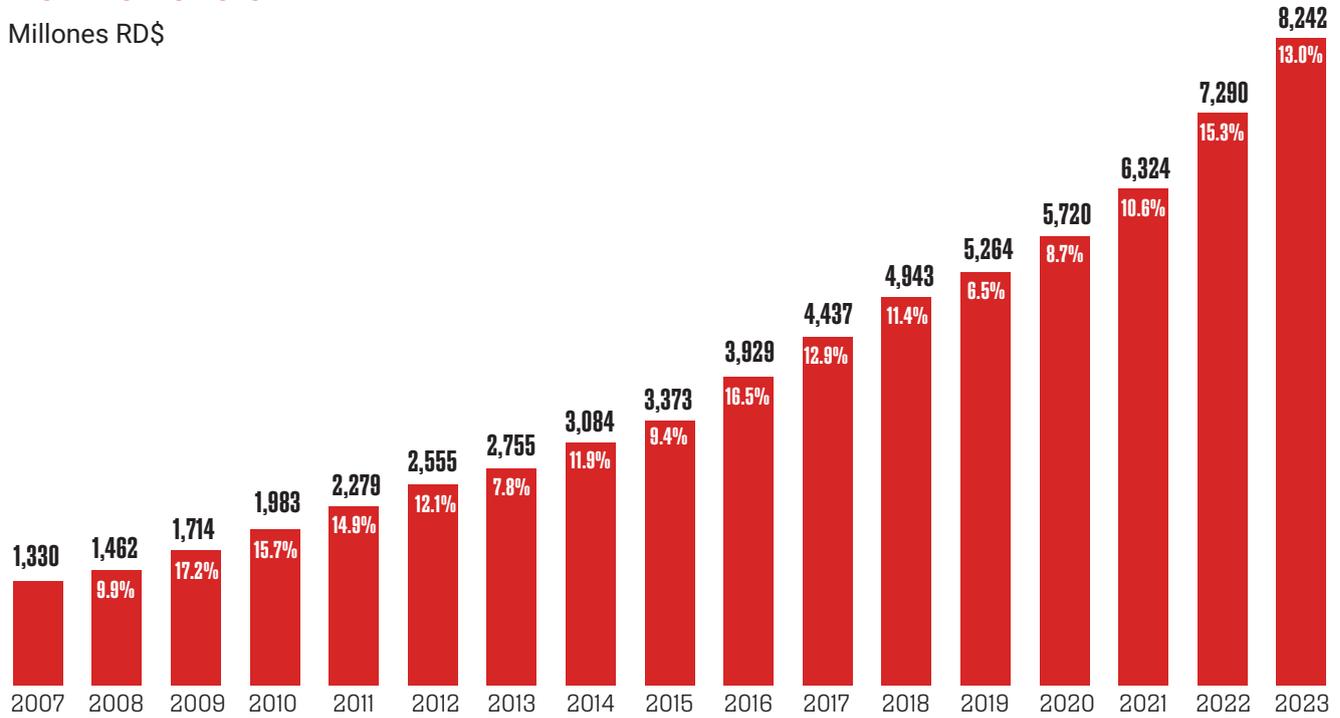
## BENEFICIOS

Millones RD\$



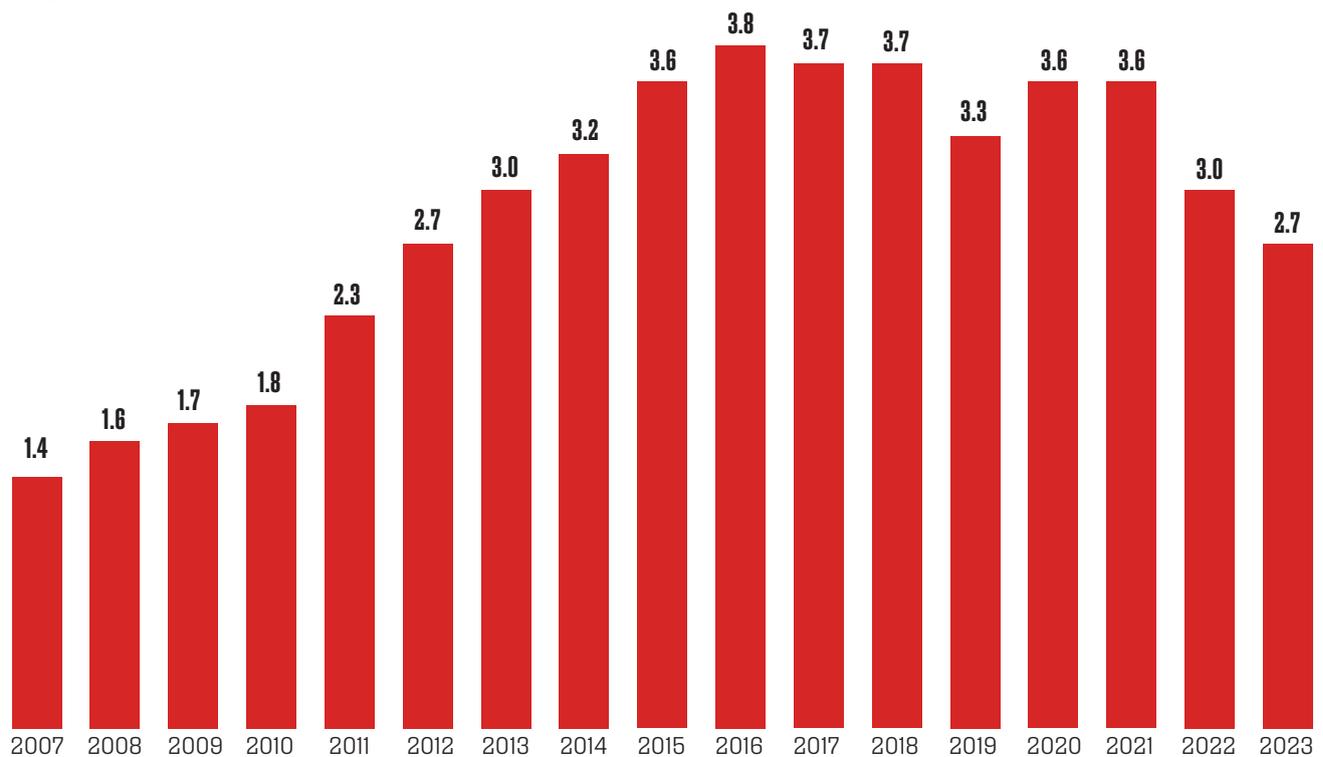
## RESERVAS TÉCNICAS

Millones RD\$



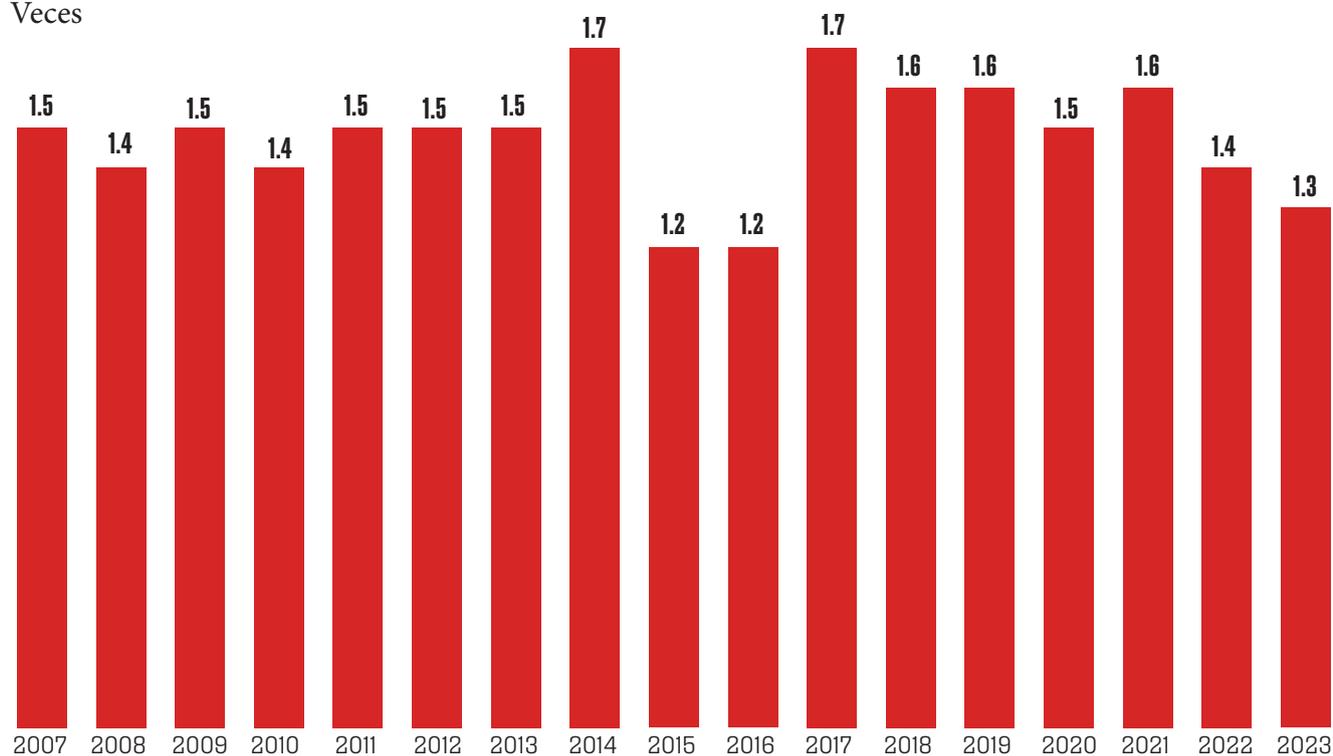
## SOLVENCIA

Veces



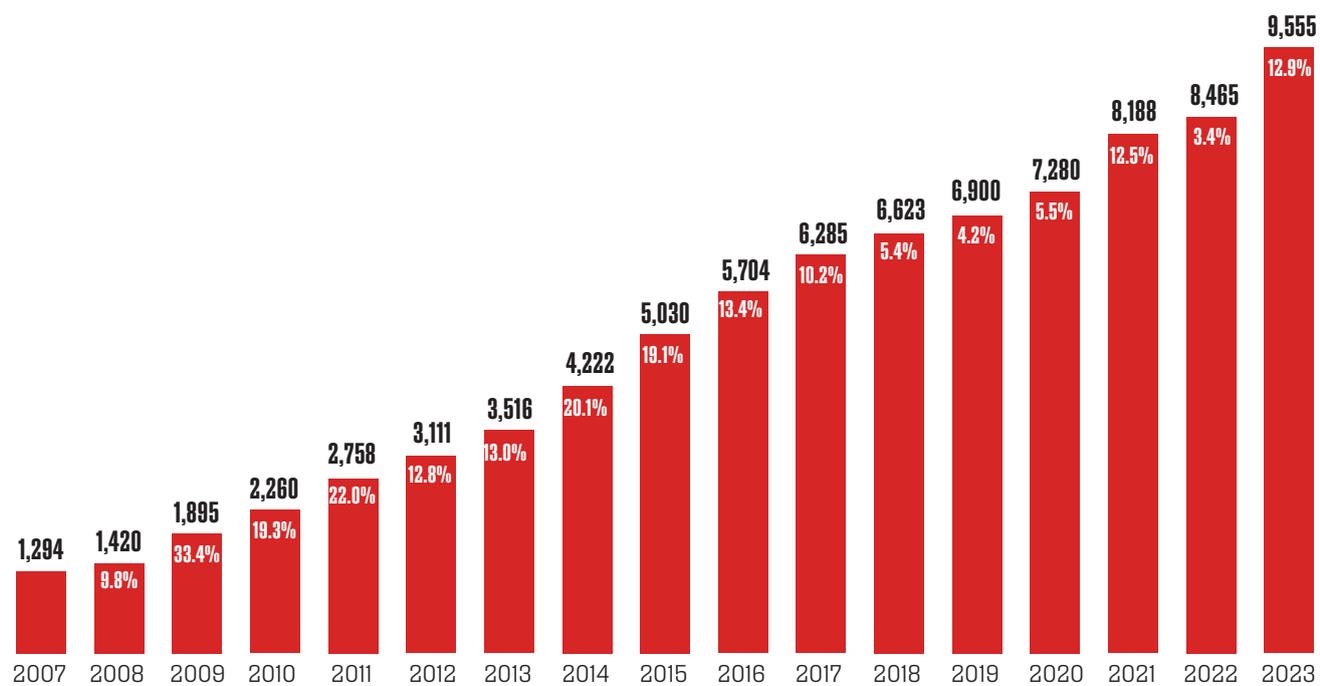
## LIQUIDEZ

Veces

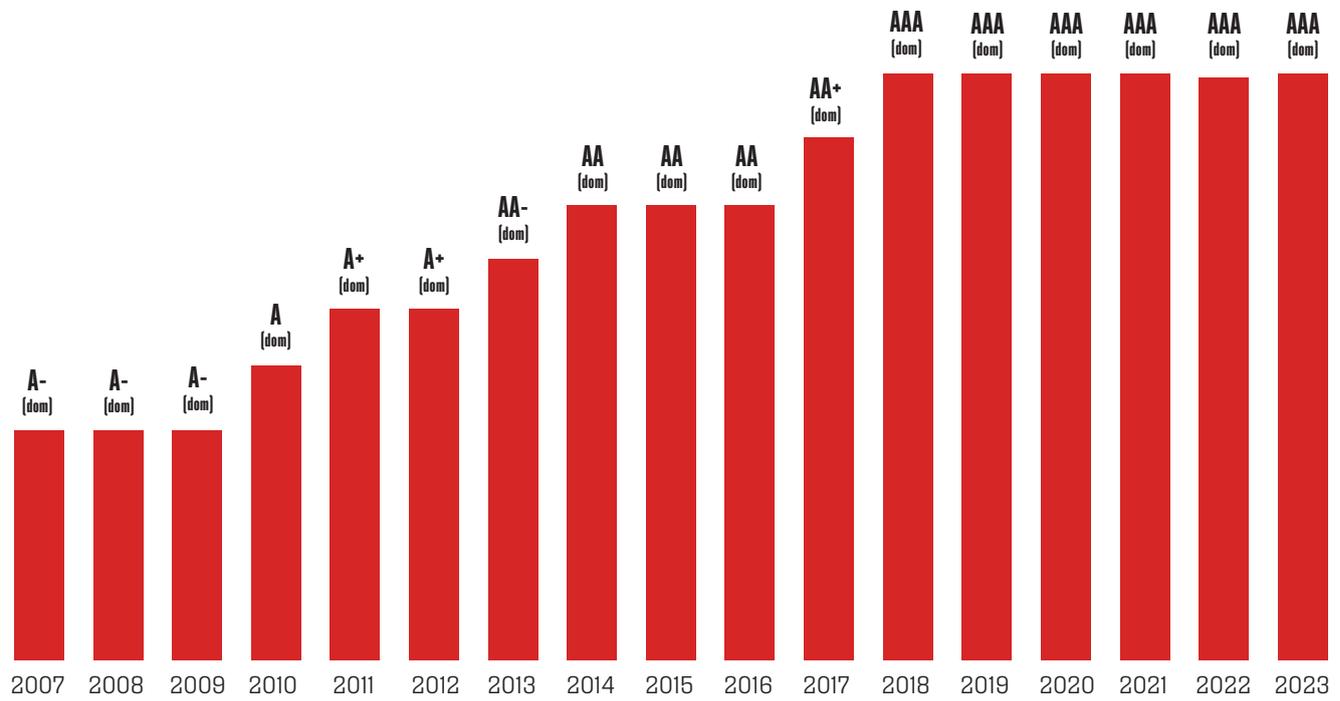


## PORTAFOLIO INVERSIONES

Millones RD\$

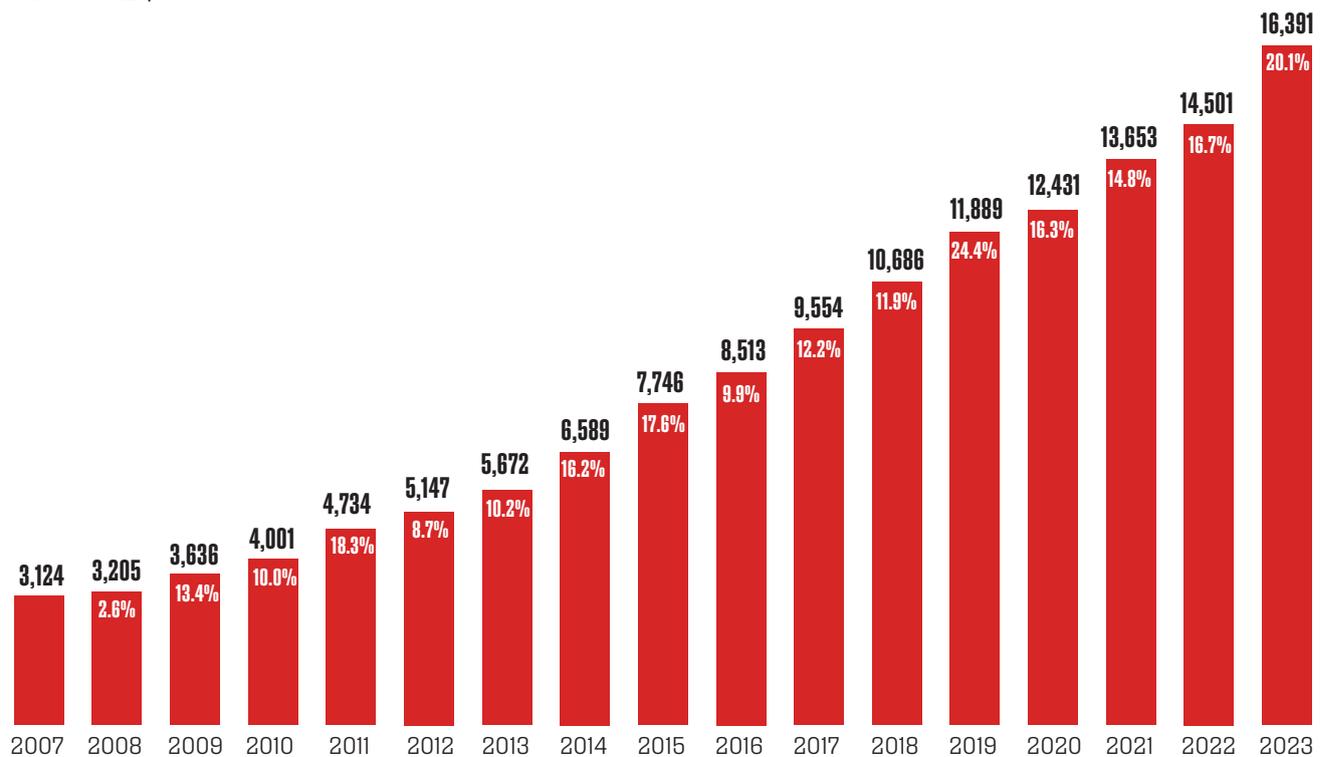


## RATINGS (FITCH RATING)



## ACTIVOS

Millones RD\$



MAPFRE BHD COMPAÑÍA DE SEGUROS, S. A.  
**BALANCES GENERALES - BASE ESTATUTARIA**  
31 DE DICIEMBRE DEL 2023 y 2022  
(Valores expresados en pesos dominicanos – RD\$)

	31 DE DICIEMBRE	
	2023	2022
<b>ACTIVOS</b>		
<b>INVERSIONES DE LAS RESERVAS</b>		
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	515,950,712	510,951,551
Depreciación acumulada de bienes inmuebles situados en el país	(47,363,795)	(43,035,315)
Préstamos sobre pólizas de seguros de vida individual		
Depósitos a plazo en bancos radicados en el país	968,553,389	1,528,518,705
Instrumentos financieros de fácil liquidez, emitidos y garantizados por instituciones financieras autorizadas como tal dentro del sistema financiero	8,193,413,378	6,582,397,319
Inversiones en instituciones y títulos a través de bolsas de valores en el país	(0)	-
Inversión en monedas extranjeras	219,750,892	-
Inversiones autorizadas por la Superintendencia de Seguros	12,162,358	209,391,448
<b>TOTAL INVERSIONES DE LAS RESERVAS</b>	<b><u>9,872,466,934</u></b>	<b><u>8,798,223,708</u></b>
Efectivo en caja y bancos	355,676,657	250,009,252
Primas, cuentas y documentos por cobrar	3,675,172,335	3,087,803,851
Deudores por reaseguro y coaseguro	636,370,193	562,541,852
Gastos pagados por adelantado	1,238,622,092	926,691,320
Fondo de garantía y otras inversiones	162,794,833	148,989,908
Mobiliario y equipos, neto de depreciación acumulada	68,439,676	73,601,306
Otros activos	<u>381,448,186</u>	<u>653,424,525</u>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b><u>16,390,990,906</u></b>	<b><u>14,501,285,722</u></b>

\*Estados Financieros auditados al y por los años terminados al 31 de diciembre 2023 y 2022, por la firma de auditores independientes KPMG con opiniones limpias o sin salvedades.

MAPFRE BHD COMPAÑÍA DE SEGUROS, S. A.  
**BALANCES GENERALES - BASE ESTATUTARIA (CONTINUACIÓN)**

31 DE DICIEMBRE DEL 2023 y 2022

(Valores expresados en pesos dominicanos – RD\$)

	31 DE DICIEMBRE	
	2023	2022
<b>PASIVO Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS</b>		
<b>RESERVAS:</b>		
Reservas matemáticas para riesgos en curso - seguros de personas	258,215,046	238,452,923
Reservas para riesgos en curso y para riesgos catastróficos, seguros generales y fianzas	1,578,472,767	1,445,902,799
Reservas específicas	<u>6,404,938,014</u>	<u>5,606,132,306</u>
<b>TOTAL DE LAS RESERVAS</b>	<b>8,241,625,827</b>	<b>7,290,488,028</b>
Obligaciones por reaseguros y coaseguros - cuenta corriente	1,896,468,349	1,350,448,690
Intermediarios de seguros y reaseguros - cuenta corriente	58,965,496	54,795,395
Cuentas y documentos por pagar	198,523,351	250,964,839
Acumulaciones por pagar	506,821,256	388,330,083
Pagos recibidos por adelantado	66,644,390	70,996,258
Otros pasivos	<u>1,404,797,665</u>	<u>1,216,994,959</u>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>12,373,846,334</b>	<b>10,623,018,252</b>
<b>Capital, reservas y beneficios acumulados</b>		
<b>Capital social:</b>		
Acciones autorizadas: 5,500,000 a RD\$100 cada una	550,000,000	550,000,000
Acciones no emitidas	<u>(50,000,000)</u>	<u>(50,000,000)</u>
<b>CAPITAL SOCIAL SUSCRITO Y PAGADO</b>	<b>500,000,000</b>	<b>500,000,000</b>
Reservas y beneficios acumulados:		
Reserva de previsión	505,951,238	505,951,238
Beneficios acumulados	<u>3,011,193,334</u>	<u>2,872,316,232</u>
<b>TOTAL CAPITAL, RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS</b>	<b>4,017,144,572</b>	<b>3,878,267,470</b>
<b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS</b>	<b>16,390,990,906</b>	<b>14,501,285,722</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN:</b>		
Dividendos en acciones	<u>37,521,220</u>	<u>37,521,220</u>
Riesgos asegurados retenidos	<u>1,625,618,457,352</u>	<u>1,486,782,910,976</u>
Almacén de salvamento	<u>6,707,598</u>	<u>9,240,135</u>

\*Estados Financieros auditados al y por los años terminados al 31 de diciembre 2023 y 2022, por la firma de auditores independientes KPMG con opiniones limpias o sin salvedades.

MAPFRE BHD COMPAÑÍA DE SEGUROS, S. A  
**ESTADO DE BENEFICIOS Y BENEFICIOS ACUMULADOS - BASE ESTATUTARIA**

31 DE DICIEMBRE DEL 2023 y 2022

(Valores expresados en pesos dominicanos – RD\$)

	31 DE DICIEMBRE	
	2023	2022
<b>INGRESOS:</b>		
Primas suscritas y aceptadas	12,764,675,363	10,896,701,410
Reaseguros aceptados	-	-
Total primas suscritas y aceptadas	12,764,675,363	10,896,701,410
Intereses sobre inversiones y otros	1,760,067,779	1,555,652,577
Total de ingresos	14,524,743,142	12,452,353,987
<b>Costo de operaciones:</b>		
Costo de los negocios de seguros y reaseguros:		
Costo de reaseguros netos	(4,595,250,464)	(3,791,916,454)
Comisiones y otros costos de adquisición	(764,320,157)	(663,289,545)
Siniestros y otras prestaciones incurridas, netos	(4,050,057,655)	(3,829,505,256)
Aumento de las reservas de seguros	(638,303,134)	(397,398,845)
Total costos de los negocios de seguros y reaseguros	(10,047,931,410)	(8,682,110,100)
Costos del dinero y otros gastos	(689,566,497)	(970,706,587)
Gastos generales y administrativos	(2,487,250,179)	(2,152,090,033)
Total gastos de operaciones	(3,176,816,676)	(3,122,796,620)
Beneficio (pérdidas) del período	1,299,995,056	647,447,266
Impuesto sobre la renta:	(268,617,954)	(95,025,648)
Beneficios (pérdida) después del impuesto sobre la renta	1,031,377,102	552,421,618
Beneficios acumulados al inicio del período	2,872,316,232	3,169,894,614
Reservas de previsión	-	-
Dividendos a accionistas	(892,500,000)	(850,000,000)
<b>TOTAL DE BENEFICIOS ACUMULADOS</b>	<b>3,011,193,334</b>	<b>2,872,316,232</b>

\*Estados Financieros auditados al y por los años terminados al 31 de diciembre 2023 y 2022, por la firma de auditores independientes KPMG con opiniones limpias o sin salvedades.

MAPFRE BHD COMPAÑÍA DE SEGUROS, S. A.  
**ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO - BASE ESTATUTARIA**  
31 DE DICIEMBRE DEL 2023 y 2022  
(Valores expresados en pesos dominicanos – RD\$)

	31 DE DICIEMBRE	
	2023	2022
<b>ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:</b>		
Primas suscritas de seguros directos y de reaseguros acptados	12,764,675,363	10,896,701,410
Aumento en primas, cuentas y documentos por cobrar	(587,368,484)	(130,034,956)
Aumento en deudores por reaseguros y coaseguros	(73,828,341)	(134,069,470)
Aumento en gastos pagados por adelantado	(277,571,071)	(153,602,280)
Disminución (aumento) en otros activos	249,165,015	(33,706,475)
Aumento en obligaciones por reaseguros y coaseguros cuenta corriente	511,639,446	58,790,158
Aumento en intermediarios de seguros y reaseguros cuenta corriente	4,170,101	4,809,484
(Disminución) aumento en cuentas por pagar	(36,335,252)	95,026,749
Aumento (disminución) en acumulaciones por pagar	118,491,173	(62,366,039)
Disminución en pagos recibidos por adelantado	(4,351,868)	(2,691,158)
Aumento en otros pasivos	187,802,706	120,618,844
Comisiones recibidas y adicionales por reaseguros cedidos y por retrocesiones	470,259,711	360,459,957
Reclamaciones por siniestros y otras prestaciones a cargo de reaseguradores y de retrocesionarios	1,226,745,570	433,985,145
Salvamentos y recuperaciones	143,947,906	135,057,572
Producto de inversiones y fondo de garantía	999,156,532	666,387,254
Otros ingresos de operaciones	766,893,798	889,265,323
Reclamaciones pagadas por siniestros de seguro directo y de reaseguros aceptados	(4,621,945,424)	(3,674,398,906)
Comisiones pagadas a intermediarios de seguros y reaseguros de seguro directo y a reasegurados de reaseguros aceptados	(798,679,858)	(701,595,747)
Primas de reaseguros cedidos y de retrocesiones	(5,517,101,007)	(4,295,500,032)
Gastos generales y administrativos	(2,426,507,904)	(2,106,167,788)
Gastos financieros	(151,811,226)	(104,770,486)
Otros gastos de operaciones	(806,373,223)	(959,497,143)
<b>Total efectivo neto provisto por las actividades de operación</b>	<b>2,141,073,663</b>	<b>1,302,701,416</b>

(CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE)

\*Estados Financieros auditados al y por los años terminados al 31 de diciembre 2023 y 2022, por la firma de auditores independientes KPMG con opiniones limpias o sin salvedades.

MAPFRE BHD COMPAÑÍA DE SEGUROS, S. A.

**ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO - BASE ESTATUTARIA (CONTINUACIÓN)**

31 DE DICIEMBRE DEL 2023 y 2022

(Valores expresados en pesos dominicanos – RD\$)

	31 DE DICIEMBRE	
	2023	2022
<b>ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:</b>		
Disminución (aumento) en valores emitidos o garantizados por el Estado	-	-
Disminución 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	(4,999,161)	(1,883,329)
Aumento en préstamos sobre pólizas de seguro de vida individual	-	-
Disminución (aumento) en depósitos a plazo en bancos radicados en el país	559,965,316	(454,887,581)
(Aumento) disminución en instrumentos financieros de fácil liquidez, emitidos y garantizados por instituciones financieras autorizadas como tal dentro del sistema financiero	(1,611,016,059)	374,937,286
Disminución en inversiones e instrumentos y títulos negociables de empresas colocadas a través de bolsas de valores autorizadas a operar en la República dominicana	-	6,183,673
Aumento en instrumentos financieros de fácil liquidez en monedas extranjeras	(219,750,892)	-
Disminución (aumento) en inversiones autorizadas por la Superintendencia de Seguros	197,229,090	(197,376,390)
Aumento en mobiliario y equipo de oficina	(21,026,682)	(26,730,547)
Aumento en otros activos depreciables	(10,608,569)	(1,563,117)
Aumento en fondo de garantía y otras inversiones	(16,593,065)	(5,411,975)
<b>TOTAL EFECTIVO NETO USADO EN LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>	<b>(1,126,800,022)</b>	<b>(306,731,980)</b>
<b>Actividades de financiamiento:</b>		
Pago de dividendos a los accionistas	(892,500,000)	(850,000,000)
Pagos de arrendamientos	(16,106,236)	(48,253,702)
<b>TOTAL EFECTIVO NETO USADO EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO</b>	<b>(908,606,236)</b>	<b>(898,253,702)</b>
<b>AUMENTO NETO DEL EFECTIVO</b>	<b>105,667,405</b>	<b>97,715,734</b>
<b>EFECTIVO AL FINAL DEL EJERCICIO ANTERIOR</b>	<b>250,009,252</b>	<b>152,293,518</b>
<b>EFECTIVO AL FINAL DEL EJERCICIO ACTUAL</b>	<b>355,676,657</b>	<b>250,009,252</b>

\*Estados Financieros auditados al y por los años terminados al 31 de diciembre 2023 y 2022, por la firma de auditores independientes KPMG con opiniones limpias o sin salvedades.

FitchRatings

**AAA** (DOM)

**¡Una vez más, lo hemos conseguido!  
Por sexto año consecutivo, la reconocida agencia de calificación crediticia Fitch Ratings nos ha otorgado la codiciada calificación AAA (dom), convirtiéndonos en la única empresa del sector asegurador en la República Dominicana en alcanzar este nivel. Este logro reafirma nuestro liderazgo indiscutible en el ámbito asegurador dominicano.**



# 04 INFORMACIÓN GENERAL





## NUESTRA ACTIVIDAD

En MAPFRE BHD Seguros 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:

- **Grupo Asegurador MAPFRE**, grupo multinacional con actividad en más de 100 países del mundo y con presencia en 38 de ellos mediante una red de 12,282 oficinas y 81 mil mediadores. Es la aseguradora española de referencia en el mundo y líder en Latinoamérica, con posiciones relevantes y/o de liderazgo en la mayoría de los países donde está presente.

Ofrece 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.

La propiedad de la mayoría de las acciones de MAPFRE S.A. corresponden a Fundación MAPFRE que es titular del 69,8% del capital social de MAPFRE S.A., lo que garantiza su independencia y estabilidad institucional. Fundación MAPFRE desarrolla actividades de interés general en las

áreas de Acción Social, Seguro y Previsión Social, Cultura, Prevención y Seguridad Vial y Promoción de la Salud.

- **Centro Financiero BHD**, conglomerado de empresas financieras y de servicios conexos. Es el grupo empresarial más diversificado, amplio y de mayor integración de República Dominicana, único en su práctica de alianzas estratégicas en los segmentos en los que desarrolla su acción: banca y medios de pago, seguros y pensiones y mercado de valores y fiducia.

### **Banca y Medios de Pago**

Banco BHD  
BHD International Bank

### **Seguros y Pensiones**

AFP Siembra  
MAPFRE Salud ARS  
MAPFRE BHD Seguros

### **Mercado de Valores y Fiducia:**

BHD Puesto de Bolsa  
BHD Fondos  
Fiduciaria BHD

# NUESTRA VISIÓN, PROPÓSITO 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.

Aspiramos a liderar los mercados en los que operamos a través de un modelo de gestión propio y diferenciado, sostenible y basado en la transformación e innovación para lograr un crecimiento rentable, con una clara y decidida orientación al cliente, tanto particular como empresarial, creando relaciones de equidad y transparencia, y con un enfoque multicanal y una profunda vocación de servicio.

Nuestro propósito corporativo se define cuando le decimos al cliente: "estamos a tu lado, acompañándote para que

avances con tranquilidad, contribuyendo al desarrollo de una sociedad más sostenible y solidaria". Es decir, estamos a su lado, les ayudamos en el presente y también en el futuro, porque estamos preparados para apoyarles y ofrecer lo que necesitan hoy, y lo que puedan necesitar mañana, tal y como venimos haciendo desde hace muchos años.

En un mundo incierto, nos define la capacidad de más de 250 mil empleados, colaboradores y proveedores brindando el mejor servicio, innovando, adaptándonos a las necesidades de los clientes y estando ahí cuando nos necesitan.

Desarrollamos este compromiso apoyado en los siguientes valores, que nos ayudan a desarrollar el propósito y alcanzar la visión de la compañía:



## Solvencia

Fortaleza financiera, técnica y profesional para responder a los compromisos adquiridos con resultados sostenibles.



## Integridad

Ética, respeto a los derechos humanos y honestidad de los profesionales de MAPFRE en las relaciones con todos nuestros grupos de interés



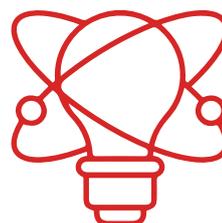
## Servicio

Mejora continua en el desarrollo de todas nuestras actividades para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.



## Equipo multicultural y diverso

Las personas MAPFRE sumamos talento diverso e inclusivo, contribuyendo todos a nuestro propósito.



## Innovación

Palanca para la transformación y diferenciación, ofreciendo soluciones a nuestros clientes, anticipándonos a sus necesidades.

# MODELO DE NEGOCIO Y PRESENCIA

Nuestro modelo de negocio, que promueve el crecimiento rentable, está también orientado a contribuir al desarrollo social de los países donde estamos presentes. Para ello, MAPFRE:

- Apuesta decididamente por el crecimiento y la diversificación, tanto geográfica como de productos y servicios, porque es lo que fortalece el modelo de negocio.
- Desarrolla su gestión con eficiencia y mejoras permanentes de la productividad, reduciendo costes estructurales de manera reiterativa para mejorar la competitividad.
- Gestiona profesionalmente los riesgos asumidos, garantizando un crecimiento y resultados sostenibles.
- Integra una gestión global con una amplia capacidad de ejecución local, garantizando el adecuado equilibrio entre la actuación corporativa y el desarrollo empresarial en cada país.
- Pone a disposición de toda la organización los recursos existentes, aprovechando así las sinergias que se obtienen al compartir el talento, los procesos y las herramientas.
- Promueve la especialización en la gestión como vía permanente de optimización de los resultados y de mejora de la calidad de servicio.





# HUELLA GEOGRÁFICA

MAPFRE es una compañía global que desarrolla principalmente actividades aseguradoras y reaseguradoras en 38 países a través de 198 sociedades.

Durante el ejercicio de 2023, las actividades empresariales del Grupo se desarrollaron a través de la estructura organizativa integrada por cuatro Unidades de Negocio (Seguros, Asistencia, Global Risks y Reaseguro) y cinco Áreas Regionales (Iberia -España y Portugal-; Brasil, LATAM Sur-Centro -la subregión de América Central y República Dominicana, Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay y Venezuela-; Norteamérica -Estados Unidos y Puerto Rico-; y EMEA -Italia, Alemania, Turquía y Malta- y México, que se considera país estratégico).

En 2023, la Unidad de Asistencia unificó su marca como MAWDY en todos los mercados.

# MAPFRE EN CIFRAS

Presencia en

**38**

países

Ingresos

**33,391**

millones de euros

Fondos propios

**9,656**

millones de euros



# 12,282

oficinas

# 81,000

mediadores

# 30,873

empleados

Resultados atribuidos

# 677

millones de euros

# UNA MARCA RECONOCIDA

Hoy en día, las marcas más valoradas por la sociedad son las que se adaptan a sus necesidades, comparten sus valores y se comprometen a cuidar y mejorar aquello que para ellos es importante. Y esto es lo que MAPFRE cumple desde hace 90 años.

Nuestra marca se asienta sobre unos valores sólidos y un propósito bien definido que nos guía en el camino a seguir:

- **Nuestra razón de ser** es trabajar cada día, dando lo mejor de nosotros mismos para estar al lado de nuestros clientes, acompañándoles. Nos preparamos para apoyarles y ofrecerles lo que necesitan hoy y lo que está por venir mañana.
- **Nuestra intención** es aportar confianza a las personas para que tengan seguridad y fortaleza para cumplir sus metas. Para nosotros, la confianza es la base de la relación con nuestros clientes y el resto de grupos de interés. Nuestra marca y nuestro trabajo aportan a las personas confianza, seguridad y capacidad para cumplir sus objetivos. Ponemos todo nuestro conocimiento, experiencia, innovación y capacidad de servicio para que ningún imprevisto pueda detener a nuestros clientes a lo largo de su vida.
- **Nuestro compromiso y nuestros valores** se traducen en una preocupación permanente por el desarrollo de las comunidades donde operamos. Contribuimos al desarrollo de una sociedad más sostenible y solidaria. El sentido último de nuestra empresa es generar un valor compartido con la sociedad.

Con este propósito, **Cuidamos lo que te importa** es el *claim* con el que reformamos la confianza que los ciudadanos depositan cada año en nosotros.

Por otra parte, una buena reputación de la marca MAPFRE genera confianza, un valor intangible que puede traducirse en una ventaja competitiva. Fideliza a los empleados, atrae nuevos clientes e inversores y legitima a la compañía. Por ello, somos conscientes de la importancia de gestionar este valor adecuadamente.

En MAPFRE, el Indicador Estratégico de Relevancia Reputacional, que mide la percepción de la compañía entre sus grupos de interés, la sitúa de nuevo en una reputación buena durante 2023. Es reflejo de la confianza, el apoyo y el respeto de nuestros clientes, empleados y de la sociedad. Se basa en nuestros objetivos estratégicos y tiene en cuenta su impacto en el negocio.

La monitorización interna de la marca MAPFRE, se completa con las valoraciones externas sobre nuestra compañía por destacadas instituciones nacionales y globales. Estas son las más destacadas en República Dominicana:

- En 2023, MAPFRE BHD Seguros fue reconocida por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOS) como la empresa número 18 en el ranking de las 100 Empresas con Mejor Reputación, y como la líder en el sector asegurador.
- MAPFRE BHD Seguros recibió, por décimo cuarto año consecutivo, la distinción de formar parte del ranking anual de las mejores empresas para trabajar publicado por la Revista Mercado.
- El informe MERCOS sitúa a MAPFRE BHD Seguros, en el ranking general de República Dominicana, como la vigesimosegunda empresa más responsable en términos ESG y la primera en el sector asegurador.
- MAPFRE BHD Seguros se posiciona en el TOP 3 del Ranking de las Empresas más Admiradas del Sector Asegurador dominicano, según el ranking anual publicado por la Revista Mercado.





## ESTRATEGIA

El ciclo estratégico 2022-2024 en el que nos encontramos, aprobado por el Comité Ejecutivo y el Consejo de Administración de MAPFRE S.A., se apoya en los pilares estratégicos de crecimiento y rentabilidad; eficiencia y productividad; y transformación, que, además, reforzaremos con el proyecto de sostenibilidad que ha sido desplegado a nivel global.





El pilar de **Crecimiento y Rentabilidad** hace referencia tanto a la actividad de retener y captar clientes, como a hacerlo con la rentabilidad adecuada. Estaremos enfocados en conocer las necesidades de los clientes, creando y desarrollando productos y canales que las satisfagan. Mantendremos un porfolio de negocios con escala suficiente, que permita ratios de gastos competitivos, con un nivel técnico adecuado.



El pilar de **Eficiencia y Productividad** marcará nuestra hoja de ruta en todo lo que hacemos, reflejando en nuestros procesos objetivos para satisfacer a los clientes con calidad y rapidez y, a la vez, hacerlo con los menores recursos posibles para mejorar las ratios de gastos y ser más competitivos. La mejora de la eficiencia y la productividad nos permite crecer con mayor agilidad y ejecutar un despliegue de capacidades más dinámico y con mayor impacto.



El pilar de **Transformación** forma parte del proceso de cambio permanente en el que nos encontramos, que nos permitirá ser una compañía cada vez más moderna y preparada para el futuro, garantizando la sostenibilidad de nuestros resultados. La transformación nos permitirá continuar avanzando hacia nuestras aspiraciones, en términos de conocimiento de cada mercado, capacidad de adaptación, velocidad de desarrollo y expansión geográfica y de producto.

Trabajamos continuamente en la disposición de una adecuada diversificación de nuestro portafolio, que permita priorizar los modelos de negocio que nos ayuden a alcanzar nuestros objetivos aspiracionales y enfocar la actividad de cada entidad. Adicionalmente, estamos centrando nuestros esfuerzos en el descubrimiento constante de oportunidades a medio y largo plazo, para contemplar nuevas realidades de mercado y prevenir los impactos negativos, así como lograr impactos positivos sobre la economía, el medio ambiente y las personas.

**Trabajamos continuamente en la disposición de una adecuada diversificación de nuestro portafolio, que permita priorizar los modelos de negocio que nos ayuden a alcanzar nuestros objetivos aspiracionales.**



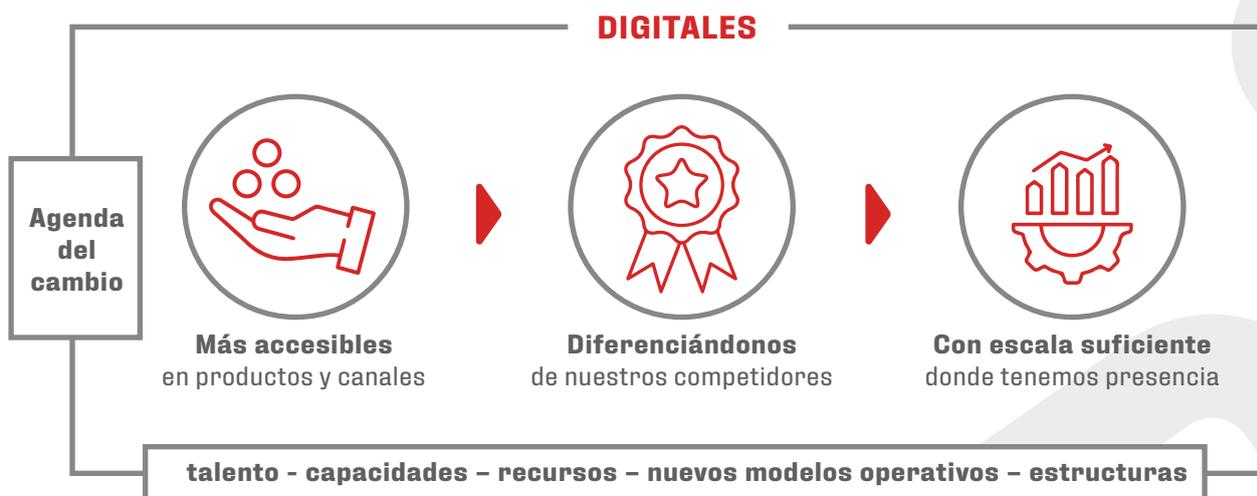
Nuestra hoja de ruta para los próximos años continuará centrada en la accesibilidad, la diferenciación y la escalabilidad. Todo ello con la digitalización acompañando nuestra actividad. Nuestro talento y experiencia nos permitirán alcanzar los objetivos que nos marquemos.

- Ser una compañía más **accesible**:
  - Con productos que el cliente necesita (cuidando lo que le importa).
  - Con canales basados en facilidad de uso, incrementando agilidad y mejorando costes para ofrecer mejores productos a precios más competitivos.
- Continuar **diferenciándonos**, con una propuesta de valor que sea la que en cada momento demande el cliente, aprovechando el uso de las capacidades generadas en la revolución tecnológica actual, comprometidos para contribuir a un futuro sostenible.
- Trabajar con **escala** suficiente para poder seguir mejorando la eficiencia y la productividad.
- La **digitalización** nos acompañará como una manera de comportarnos y de trabajar en todo lo que hacemos, estando presente en nuestro día a día y afectando a todas las palancas que activemos.
- Nuestro **talento**, las capacidades de las que disponemos y que desarrollaremos, los recursos, los nuevos modelos operativos y las estructuras nos permitirán alcanzar los objetivos que nos marquemos.

Nuestra meta es llegar a los clientes y hacer más efectiva la presencia que tenemos en los mercados, afrontando las circunstancias externas y respondiendo a los desafíos internos. La flexibilidad nos permitirá hacer evolucionar nuestro plan y centrarlo en la consecución de los objetivos, así como generar valor social.



**Nuestra hoja de ruta para los próximos años continuará centrada en la accesibilidad, la diferenciación y la escalabilidad. Todo ello con la digitalización acompañando nuestra actividad. Nuestro talento y experiencia nos permitirán alcanzar los objetivos que nos marquemos.**



# ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

A medida que pasan los años, la sostenibilidad adquiere mayor protagonismo en nuestro mundo. Hace veinte años era un mero ejercicio académico y voluntario; hoy es clave en el éxito de una organización, generando una conexión sólida con sus grupos de interés.

En sus inicios, la sostenibilidad se reducía al aspecto ambiental pero los acontecimientos mundiales nos han reclamado cada vez más atención en el aspecto social. De hecho, la sociedad, para sanarse y avanzar, precisa de nuestra colaboración tanto o más que el planeta.

Todos debemos participar en este proceso y por eso en MAPFRE promovemos las acciones de sostenibilidad con el lema **#LaParteQueNosToca**. Nuestro negocio es de personas para personas y, por lo tanto, el aspecto social de la sostenibilidad permea en todos los estamentos de nuestra organización.



## LA SOSTENIBILIDAD ESTRATÉGICA PARA MAPFRE

Un proceso exitoso de sostenibilidad parte del compromiso de la alta dirección, se integra en la visión estratégica de la empresa y es determinante en el propósito de la compañía. En MAPFRE, la integración de la sostenibilidad en la estrategia, el negocio y los procesos es un sistema continuo y dinámico que responde a las diferentes tendencias y riesgos que presenta el entorno actual.

Creemos firmemente que el cambio es posible. Queremos ser parte de esta transformación y construir una sociedad más justa, diversa e inclusiva que garantice la igualdad de oportunidades. Por eso, hemos adoptado unos compromisos exigentes y rotundos con los que queremos generar un impacto social y medioambiental positivo a través de nuestro rol natural como aseguradores, inversores y gestores de activos. Con nuestro conocimiento, experiencia y presencia mundial, tenemos la ambición de ser un motor del crecimiento sostenible para la sociedad.

Ante los desafíos globales, la respuesta solo puede ser colectiva. Por eso trabajamos en colaboración con entidades gubernamentales, organismos multilaterales y organizaciones no gubernamentales para desarrollar productos y servicios que cubran los riesgos a los que nos enfrentamos y nos permitan capturar las oportunidades que ofrece este mundo en desarrollo.

Nuestra razón de ser, nuestro propósito corporativo, es estar cerca de las personas, a su lado, acompañándoles para que avancen con tranquilidad, contribuyendo al desarrollo de una sociedad más sostenible y solidaria, por eso decimos que en MAPFRE cuidamos lo que te importa.

Esta estrategia está organizada en cuatro ejes y doce líneas de actuación con objetivos que pretenden generar oportunidades para el negocio, prevenir los impactos negativos y potenciar los positivos sobre la economía, el medio ambiente y la sociedad.

# EJES DEL PLAN



# LÍNEAS DE ACTUACIÓN

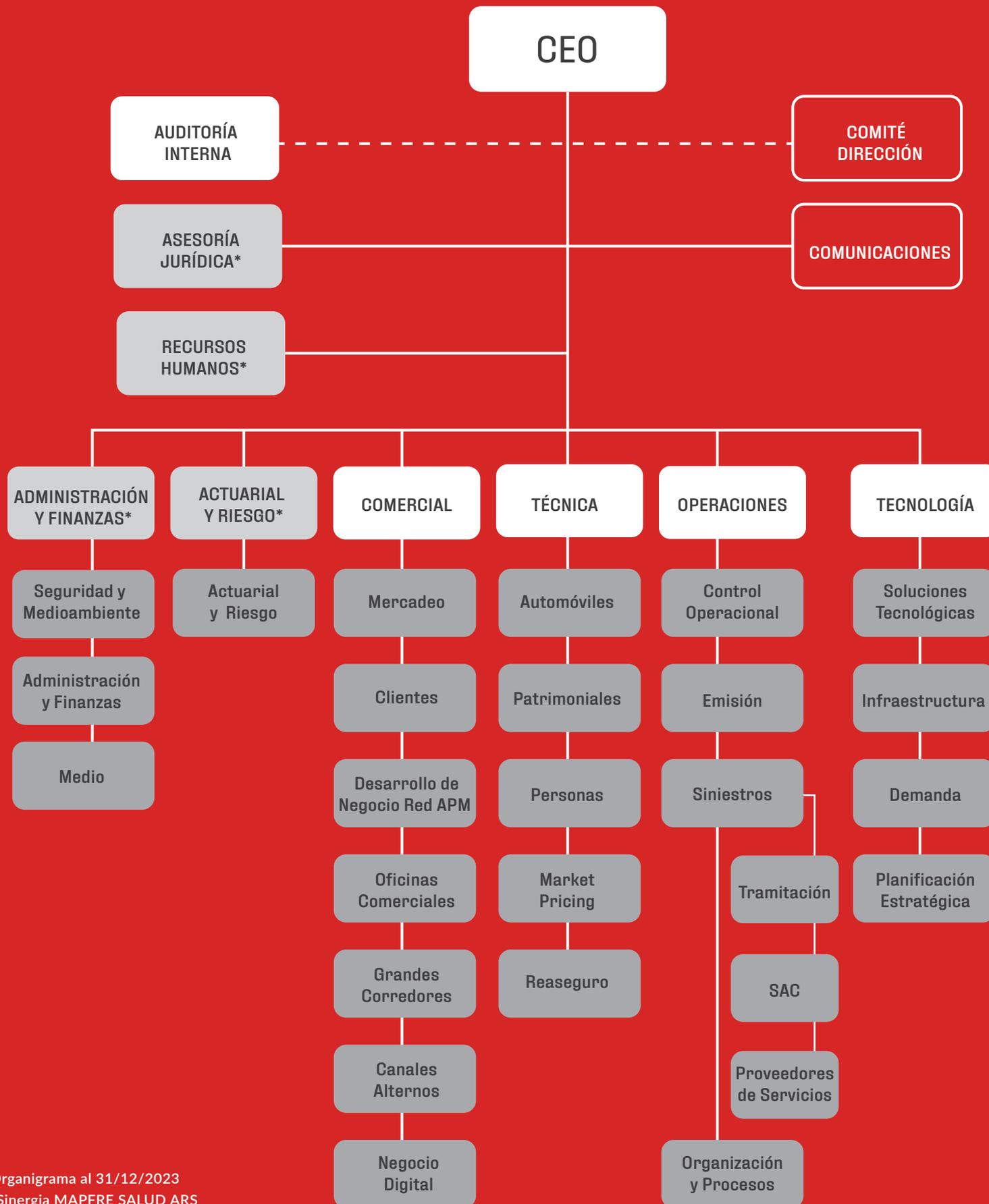
<b>E</b> Ambiental	<b>S</b> Social	<b>G</b> Gobierno corporativo	<b>+B</b> Negocio
Gestión de la huella ambiental Economía circular	Empleo Inclusión Educación financiera Accesibilidad al seguro Gestión cadena de valor	Transparencia ODS y huella social	Productos sostenibles Inversión sostenible Suscripción sostenible

The background of the page is a blurred office scene. In the foreground, a person is sitting in a black ergonomic office chair with a mesh backrest. The person is wearing a light blue shirt. In the background, there are other office desks, chairs, and a whiteboard. The overall lighting is bright and professional. Large, light gray geometric shapes, resembling stylized chevrons or arrows, are overlaid on the top left and bottom right corners of the page.

# 05 EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO



# ORGANIGRAMA



Organigrama al 31/12/2023  
 \*Sinergia MAPFRE SALUD ARS

# COMITÉ DE DIRECCIÓN



**ANDRÉS MEJÍA ZULUAGA**  
CEO MAPFRE BHD SEGUROS EN REPÚBLICA  
DOMINICANA



**GEORGINA VALDEZ CRUZ**  
DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS



**JULIO ABREU SÁNCHEZ**  
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO  
ÁREA COMERCIAL



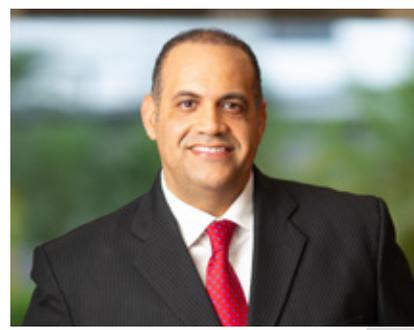
**VIRNA FONDEUR CRUZ**  
DIRECTORA GENERAL ADJUNTA  
ÁREA TECNOLOGÍA



**PABLO JAVIER DAGUZÁN**  
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO  
ÁREA TÉCNICA



**EVELYN SOTO MARTÍNEZ**  
DIRECTORA DE OPERACIONES



**RAFAEL GUZMÁN TAPIA**  
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO  
ÁREA ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



**RAFAEL ROSARIO MEJÍAS**  
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO  
ÁREA ACTUARIAL Y RIESGO

En MAPFRE BHD Seguros trabajamos cada día para estar al lado de nuestros clientes, acompañándoles en todo momento. Nos anticipamos a sus necesidades actuales y futuras para que siempre estén protegidos.

# IMPLANTACIÓN LOCAL



Director General Adjunto Área Comercial, Julio Abreu Sánchez.

En MAPFRE BHD Seguros cuidamos lo más importante para nuestros asegurados. Partimos del claro propósito de “estar a su lado, acompañándolos para que avancen con tranquilidad, contribuyendo al desarrollo de una sociedad más sostenible y solidaria”.

Ofrecemos soluciones integrales al mercado asegurador dominicano, siguiendo los más altos estándares internacionales de calidad y servicio. Somos pioneros en poner a disposición de la sociedad y empresas nuestro amplio portafolio de productos para proteger sus vidas y patrimonio, cuidando lo que para ellos es importante.

Contamos con el respaldo y compromiso de nuestros intermediarios, quienes trabajan día a día de la mano con nuestro equipo comercial y nos acompañan para proporcionar soluciones y respuestas a nuestros mutuos clientes, tanto particulares como empresariales, a través de una propuesta de valor que satisface sus necesidades, haciendo posible la interacción con una experiencia de servicio de alta calidad.



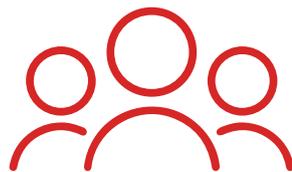
**+120 mil**

horas de trabajo  
conjunto con  
clientes y aliados.



**17,1%**

crecimiento en  
Primas Vs 2022.



**+1,000**

corredores/agentes a  
nivel nacional.



**22%**

crecimiento Canal  
Corredores.

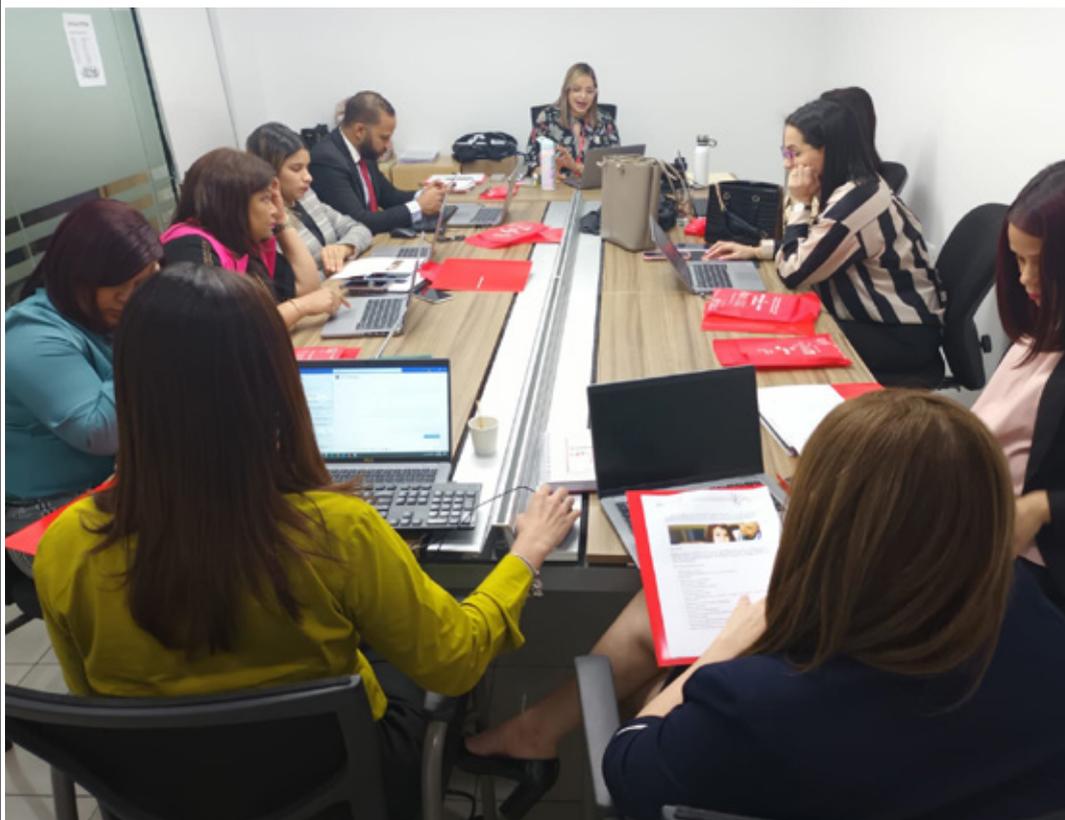
# FORMACIÓN A INTERMEDIARIOS

Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo de nuestros intermediarios, en 2023 realizamos talleres de capacitación en las diferentes zonas del país para promover aspectos relacionados con el sector, la empresa y el desarrollo profesional de los participantes.



# CANALES ALTERNOS

Durante 2023, nuestra unidad de canales alternos desplegó un importante plan para fortalecer el área y la consolidación de las relaciones comerciales con entidades financieras y no financieras, ofreciéndoles acompañamiento y capacitación; transfiriendo conocimiento sobre productos y servicios y desarrollando activaciones como elementos de motivación para el crecimiento y reforzamiento del negocio. Además, mantenemos acuerdos con veintidós instituciones financieras ampliando nuestra capacidad de ofrecer soluciones de protección a clientes a través de este canal.



**INFORMACIÓN GENERAL**  
12% crecimiento Canales Alternos Vs 2022.

**ACTIVACIONES**  
130 ejecutivos/oficiales premiados.

**ENTRENAMIENTOS**  
+ de 400 oficiales participaron en formaciones.



# RED PROPIA

Desarrollamos redes exclusivas de agentes profesionales y delegados a nivel nacional, comprometidos con la atención, asesoría, protección y acompañamiento de nuestros asegurados para personalizar la llegada al cliente y contribuir a la generación de empleo. Al cierre de 2023, contamos con 230 agentes profesionales de MAPFRE con cartera activa, y nueve agentes delegados con oficinas ubicadas en distintas provincias del país.

**11.8%**

crecimiento del Canal Red Propia Vs 2022.

**9**

oficinas delegadas a nivel nacional

**9**

delegados

**230**

agentes profesionales de MAPFRE.

# CLIENTES



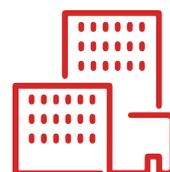
Total de clientes:

**217,129**



**209,206**

particulares



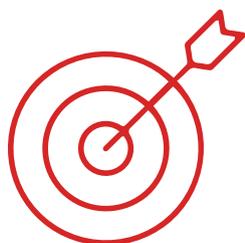
**7,923**

empresas

En 2023 se aceleró el cambio en los hábitos y comportamientos de los consumidores, propulsado por el fin de la pandemia de COVID-19 y el entorno inflacionista. Por lo que para nosotros es clave adaptarnos a los cambios en el estilo de vida de los clientes. En este sentido, la medición de la lealtad de los clientes basándose en las recomendaciones que recoge el Net Promoter Score (NPS®) y la satisfacción de los mismos siguen siendo la base sobre la que diseñamos e implementamos acciones que nos permitan mejorar su experiencia y exceder sus expectativas en los diferentes momentos de la relación con MAPFRE.

Además, vincular a los clientes es una necesidad. Para ello, nos hemos focalizado en la retención de clientes desde el momento de la venta de la primera póliza. Esto implica la oferta de propuestas de valor adaptadas y personalizadas a cada perfil, como elementos de fidelización.

Seguimos trabajando para mejorar la calidad de los datos de nuestros clientes. En 2023 pusimos especial interés en identificar nuevos usuarios, sobre todo, aquellos que generan más negocio para MAPFRE con acciones como la adaptación de acuerdos comerciales, entre otros.



**El objetivo es que los clientes sientan que MAPFRE es su aseguradora de confianza y esto implica ser excelentes en todas las interacciones que tengamos con ellos.**

Trabajamos para determinar cuál es el Grado de Orientación al Cliente y así establecer la hoja de ruta para los próximos años basándonos en la situación actual y en el posicionamiento en el mercado.

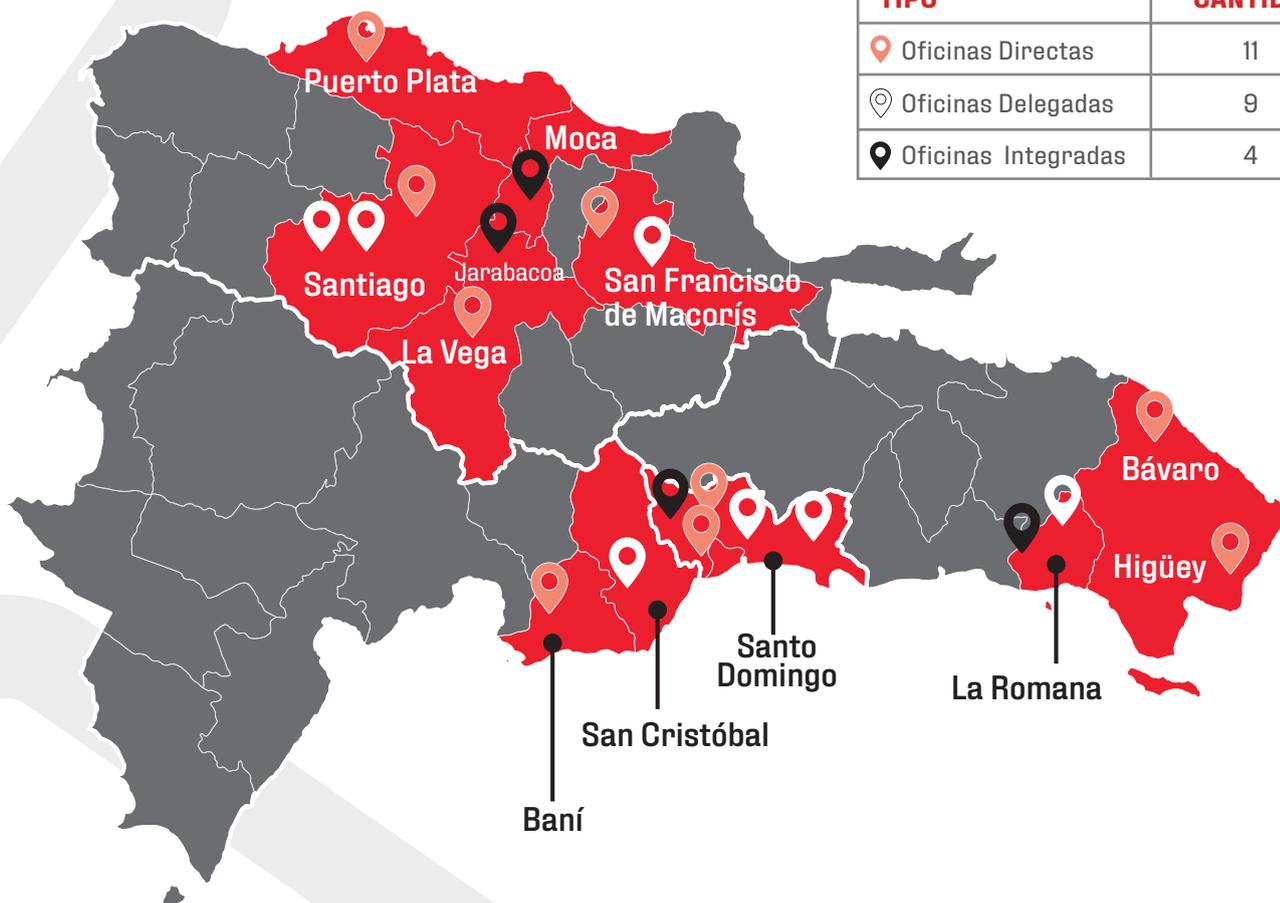
En resumen, desplegar una estrategia en la que el afiliado está en el centro nos permite incrementar su satisfacción y vinculación a la marca, generando valor para el negocio.





# EXPANSIÓN

Contamos con once oficinas directas y nueve oficinas delegadas a nivel nacional. Cuatro de ellas ofrecen servicios integrales a nuestros asegurados, junto a nuestra empresa hermana MAPFRE Salud ARS.



TIPO	CANTIDAD
📍 Oficinas Directas	11
📍 Oficinas Delegadas	9
📍 Oficinas Integradas	4

## OFICINAS COMERCIALES

### SANTO DOMINGO

- **Oficina Principal**

Av. Abraham Lincoln núm. 952, esquina calle José Amado Soler, Piantini.

- **Centro Integral de Servicios (CISMAP)**

Av. 27 de Febrero núm. 254, esquina calle Clarín, La Esperilla.

- **Oficina Delegada Julieta**

Av. Gustavo Mejía Ricart, edificio Galerías Residenciales, local 119-B, Ensanche Julieta.

- **Oficina Delegada Mirador Sur**

Av. Rómulo Betancourt, esquina calle Paseo de los Profesores, núm. 1800, Plaza Mari.

- **Oficina Comercial Santo Domingo Este**

Av. San Vicente de Paúl esquina av. Puerto Rico, Baroplaza, primer piso, Alma Rosa I.

### NORTE

- **Oficina Comercial La Vega**

Av. García Godoy, local 111.

- **Oficina Delegada Jarabacoa**

Calle Sánchez, Plaza La Confluencia, primer piso, local 2.

- **Oficina Delegada Moca**

Calle Córdoba, esquina calle Morillo, Plaza Peralta, primer nivel.

- **Oficina Comercial San Francisco de Macorís**

Av. Presidente Antonio Guzmán, Caribbean Plaza, segundo piso.

- **Oficina Delegada San Francisco de Macorís**

Calle 27 de Febrero, esquina calle Salcedo. Frente a la oficina Senatorial.

- **Oficina Comercial Santiago**

Av. Estrella Sadhalá, esquina calle Bartolomé Colón, Plaza Haché, local M12, segundo piso.

- **Oficina Delegada Santiago 1**

Av. Bartolomé Colón, esquina calle Germán Soriano, Plaza Coral, primer piso.

- **Oficina Delegada Santiago 2**

Av. Rafael Vidal, Plaza Mediterránea, primer piso.

- **Oficina Comercial Puerto Plata**

Carretera Luperón km 1, Plaza Popular, primer piso.

### ESTE

- **Oficina Comercial Higüey**

Calle Dionicio Arturo Troncoso núm. 212, casi esquina calle Duarte.

- **Oficina Comercial La Romana**

Av. Santa Rosa núm. 155, La Romana.

- **Oficina Delegada La Romana**

Calle Fray Juan de Utreras núm. 58, Plaza Kiara Marie, primer piso, local D1-01.

- **Oficina Comercial Punta Cana**

Boulevard 1 de Noviembre, Centro de Negocios Gal Business Center.

### SUR

- **Oficina Comercial Baní**

Calle Sánchez núm. 14.

# ORIENTACIÓN AL CLIENTE



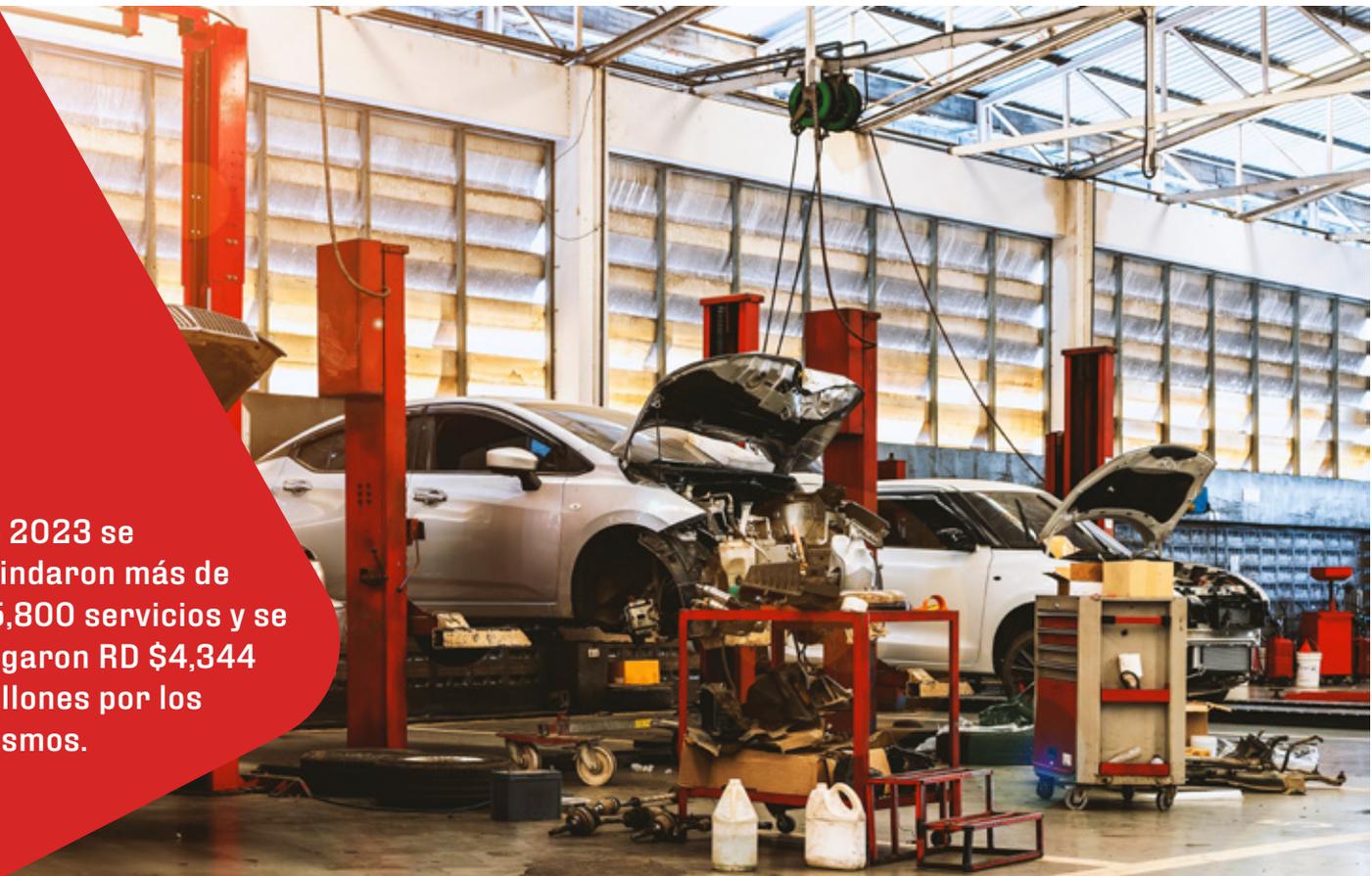
Directora de Operaciones, Evelyn Soto Martínez.

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

A lo largo de 2023, MAPFRE BHD Seguros se concentró en trabajar en la mejora de la eficiencia operativa. En este contexto, se brindaron más de 25,800 servicios y se pagaron RD \$4,344 millones por los mismos.

Un aspecto relevante en el que avanzamos el pasado año fue la mejora de la supervisión de los casos en los talleres de nuestra red preferencial, logrando la agrupación de talleres por zona geográfica y perito. Asimismo, estamos dando seguimiento directo en los talleres a los vehículos en proceso de reparación, para optimizar la calidad del servicio ofrecido a los clientes de modo que sea acorde a sus expectativas, garantizando así la fluidez de las comunicaciones y conocimiento en todo momento del estatus del siniestro.

En 2023 se brindaron más de 25,800 servicios y se pagaron RD \$4,344 millones por los mismos.



Lo anterior ha sido acompañado del diseño de un eficiente sistema de gestión de calidad para mejorar el servicio a nuestros afiliados y potenciar la experiencia de servicio brindado. En este sentido, hemos aplicado sistemas de control de las operaciones en cada punto de contacto dentro del pasillo de atención a siniestros para la detección oportuna de desviaciones e implantación de medidas correctivas para alcanzar objetivos acordes a los más altos estándares de calidad del país.

Es importante destacar que este año logramos reducir los tiempos de respuesta para el procesamiento de los movimientos en las pólizas de nuestros asegurados.

Otro hito relevante fue la firma de acuerdos con nuestros proveedores, con miras a fortalecer la relación de negocios que tenemos y con esto garantizar la calidad de los servicios que proporcionamos a nuestros clientes.

Con **MI MAPFRE**, puedes realizar el pago de tu póliza cuando y donde quieras.



## DISPONIBLES PARA NUESTROS ASEGURADOS

En MAPFRE BHD Seguros modernizamos nuestra plataforma de autoservicio para clientes MI MAPFRE, adaptando su acceso al formato de aplicación móvil para Android e IOS, para facilitar el rápido acceso a nuestros clientes particulares de todas las informaciones relacionadas con sus pólizas de seguros cuando y donde quieran.

Los clientes registrados en MI MAPFRE pueden:

- Consultar pólizas.
- Descargar documentos de pólizas.
- Reportar siniestros de auto.
- Dar seguimiento al estatus de reclamaciones.
- Realizar pagos de pólizas.
- Solicitar asistencia vial.
- Cotizar productos.
- Actualizar datos.

**26,442**

accesos a la plataforma

**1,365**

consultas de pólizas

**978**

descargas de documentos.

**630**

pagos aplicados

**2,116**

consultas de siniestros.

**41**

solicitudes de asistencia.

**253**

solicitudes de cotizaciones.

**1,782**

seguimiento de siniestros.

**167,066**

visualizaciones de la plataforma.

En MAPFRE BHD los clientes pueden consultar nuestros productos y servicios por la vía de su preferencia. Entre ellas, ponemos a su disposición nuestra página web a través de la cual también pueden cotizar seguros de auto, vida y viajes, conocer los canales de pago, actualizar sus datos, solicitar asistencia y conocer las últimas noticias y novedades.

Igualmente, en 2023 asistimos a más de 138 mil llamadas a través de nuestro Contact Center, Servicio Integral SI24, un 6.36% más que el año anterior. Además, atendimos más de 26 mil solicitudes de asistencias y reportes de siniestros por WhatsApp. Estas vías de contacto nos permiten ofrecer atención personalizada a nuestros asegurados y agilizar trámites relacionados con su seguro los siete días de la semana las 24 horas del día a través del 809-549-7424, vía WhatsApp o llamada.



**+ 138 mil**

llamadas asistidas a través de nuestro *Contact Center*.



**+ 26 mil**

solicitudes de asistencias y reportes de siniestros por WhatsApp.

A través de nuestro *Contact Center* los clientes pueden:

- Solicitar cotizaciones.
- Consultar pólizas.
- Reportar siniestros.
- Consultar el estatus de siniestros.
- Solicitar la reposición de cristales de vehículos por rotura.
- Gestionar duplicados.
- Solicitar el servicio de fianza judicial.
- Recibir asistencia funeraria.
- Solicitar asistencia vial.

Para quienes prefieren una atención presencial, ponemos a disposición de nuestros clientes un amplio y moderno Centro Integral de Servicios, ubicado en la Av. 27 de Febrero esquina Clarín, donde nuestros representantes ofrecen a quienes nos visitan una experiencia de servicio completa, que incluye cotizaciones, solicitud de pólizas de seguros acorde a su necesidad, así como el pago de las mismas, alquiler de vehículos, reporte y seguimiento de siniestros, servicios legales y más.



Hemos impactado positivamente la operación con la implantación de tecnologías innovadoras como la automatización robótica de procesos (RPA), con la cual hemos logrado un ahorro de 6,079 horas de trabajo humano que se traducen en aumento de la productividad, eliminación de riesgos operacionales y un mayor enfoque de nuestros contribuidores en la realización de tareas más analíticas y de mayor complejidad.

**Ahorro de + 6 mil horas de trabajo humano con la implementación de la automatización robótica de procesos (RPA).**



# MEDIDAS DE CONTROL: EL MODELO DE CONTROL INTERNO



Director General Adjunto de  
Actuarial y Riesgo,  
Rafael Rosario Mejías.

MAPFRE cuenta con una Política de Control Interno aprobada por el Consejo de Administración, desde donde se origina el Sistema de Control Interno. Dicho sistema consta de tareas y acciones que están presentes en todas las actividades de la organización y como tal se encuentra plenamente integrado en la estructura organizativa del Grupo.

El control interno en MAPFRE involucra a todas las personas, independientemente del nivel profesional, las cuales, en su conjunto, contribuyen a proporcionar una seguridad razonable para alcanzar los objetivos establecidos, principalmente respecto a:

- **Objetivos operativos:** eficacia y eficiencia de las operaciones, diferenciando las operaciones propias de la actividad aseguradora (suscripción, siniestros, reaseguro e inversiones, principalmente), como las operaciones y funciones de soporte (recursos humanos, administración, finanzas, comercial, legal, tecnología, etc.).
- **Objetivos de información:** confiabilidad de la información (financiera y no financiera, y tanto interna como externa) respecto a su fiabilidad, oportunidad o transparencia, entre otros.
- **Objetivos de cumplimiento:** cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

La integración del Sistema de Control Interno en la estructura organizativa se realiza bajo el modelo de tres líneas de defensa, asignando responsabilidades respecto al cumplimiento de los objetivos del control interno de acuerdo con dicho modelo:

- 1.** Una primera línea de defensa constituida por los empleados, la dirección y las áreas operativas, de negocio y de soporte que son responsables de mantener un control efectivo en las actividades que desarrollan, como parte inherente de su trabajo del día a día. Son, por tanto, los que asumen los riesgos y los responsables de diseñar y aplicar los mecanismos de control necesarios para mitigar los riesgos asociados a los procesos que llevan a cabo y para garantizar que los mismos no sobrepasen los límites establecidos.
- 2.** Una segunda línea de defensa integrada por las funciones clave de Gestión de Riesgos, Actuarial y Cumplimiento quienes aseguran el funcionamiento del control interno.
- 3.** Una tercera línea de defensa constituida por Auditoría Interna, que realiza la evaluación independiente de la adecuación, suficiencia y eficacia del Sistema de Control Interno y que comunica eventuales deficiencias de forma oportuna a las partes responsables de aplicar las medidas correctivas, incluyendo los directivos y órganos de gobierno, según corresponda.

La organización del Grupo cuenta con tres funciones independientes: Gestión de Riesgos, Cumplimiento y Auditoría Interna. Su dependencia directa del Consejo de Administración u órganos delegados garantizan el eficaz funcionamiento del modelo de control interno.





# GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión adecuada de la administración de los riesgos es uno de los focos de nuestro sistema de gobierno, que junto a 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 de 2023, se pueden destacar:

- Cumplimiento de tareas recurrentes.
- Mapa de Riesgo de MAPFRE BHD 2023.
- Autoevaluación del Sistema de Gestión de Riesgos en MAPFRE BHD Seguros.
- Identificación de Riesgos Materiales 2023 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 al Grupo sobre la prevención de riesgos potenciales que puedan afectar los objetivos estratégicos y 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 de 2023, se pueden destacar:

- Actualización masiva de políticas en la plataforma corporativa Riskm@p e identificación y análisis de los riesgos y controles de los documentos.
- Plan de Acción Evaluación de Riesgos 2023.
- Campaña 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 es la responsable de establecer las tarifas y pautas para la suscripción de los riesgos asegurados y reasegurados, 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, así como el seguimiento de los parámetros de tarificación, de la siniestralidad de las distintas líneas de negocios y de las simulaciones de eventos catastróficos para carteras específicas. También propone y controla la implementación de las políticas de suscripción y tarificación de riesgos y la política de reaseguros.

# AUDITORÍA

Hemos acogido la definición de auditoría interna que las normas y el Instituto de Auditores Internos Global establece. La califican como una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones. Asimismo, nos ayuda a cumplir los objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control interno y gobierno corporativo.



Los principios sobre los que se fundamenta la estructura de auditoría interna en MAPFRE BHD son los siguientes:

- Descentralización de la función de auditoría.
- Dependencia funcional del Consejo de Administración a través de su órgano delegado: el Comité de Auditoría.
- Actuación coordinada a nivel corporativo.

Con carácter general, el Área de Auditoría Interna ejecuta las siguientes funciones:

- Supervisar la adecuación y eficacia del Sistema de Control Interno y de otros elementos del Sistema de Gobierno.
- Cumplir con el Plan Anual de Auditoría Interna.
- Evaluar la fiabilidad e integridad de la información contable y financiera individual y consolidada y otra información de carácter económico.
- Coordinar eficazmente la comunicación de la información entre el Consejo de Administración, a través del Comité de Auditoría y los auditores internos y externos.
- Apoyar a la organización en el cumplimiento de sus objetivos.
- Coordinar el trabajo de los auditores externos y el análisis de sus conclusiones antes de que se eleven a definitivas.
- Recabar la información que sea precisa para apoyar al Comité de Auditoría y a la Presidencia Ejecutiva de MAPFRE BHD.

# SEGURIDAD Y MEDIOAMBIENTE



Director General Adjunto  
Administración y Finanzas, Rafael  
Guzmán Tapia.

En MAPFRE BHD Seguros hemos desplegado un conjunto de acciones enfocadas en elevar los niveles de protección física de nuestros sistemas, fortalecer la respuesta adecuada ante emergencias y reforzar nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental.

Con la vista puesta en ser una organización cada vez más resiliente y robusta, perfeccionamos continuamente nuestro Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio. Estos esfuerzos se vieron reflejados en la recertificación obtenida por parte de AENOR en la nueva versión de la norma ISO 22301, durante el 2023. Con este logro nos convertimos en la primera empresa del país en obtener este certificado dos años consecutivos. Con acciones como estas, fortalecemos la confianza depositada por nuestros clientes, colaboradores, accionistas y grupos de interés.

Asimismo, MAPFRE BHD Seguros fue recertificada bajo la norma ISO 14064 que mide y calcula la huella de Carbono (HC) de nuestras operaciones, un hito en el que avanzamos con firmeza en materia de gestión ambiental. De igual manera, instalamos paneles solares en la oficina principal ubicada en la Av. Abraham Lincoln. Ahora dos de nuestras localidades en el país cuentan con este sistema de transformación de energía, aportando directamente al cumplimiento de nuestro objetivo empresarial de reducir nuestra huella de Carbono y el calentamiento global. Esta iniciativa se desprende del Plan de Huella en MAPFRE a nivel global, con el cual buscamos reducir el 50% de nuestro impacto negativo hacia el medioambiente para el 2030.



Desde el Área de Ciberseguridad, este año hemos implementado medidas adicionales para robustecer la securización de nuestros activos. Entre ellas, el despliegue de nuevas políticas de seguridad de puestos y servidores, las cuales refuerzan nuestra protección ante posibles ataques externos; la centralización del proceso de gestión de usuarios en la dependencia de Seguridad Corporativa de MAPFRE; así como la implementación de nuevas medidas del control de accesos a nuestras aplicaciones, contribuyendo así, en la mejora del ambiente de control y eficientización de nuestros procesos.

Como parte de las acciones enfocadas a la prevención y mitigación de riesgos, continuamos con la ejecución de nuestro programa de capacitación y sensibilización a colaboradores, con la finalidad de fomentar la mirada preventiva y desarrollar habilidades de control de riesgos desde las diferentes áreas de gestión: Seguridad Física, Seguridad de la Información, Continuidad de Negocio, Lucha Contra el Fraude y Medio Ambiente.

# TECNOLOGÍA



Directora General Adjunta  
de Tecnología,  
Virna Fondeur Cruz.

El 2023 fue un año de grandes avances a nivel tecnológico en los distintos ámbitos de gestión: desarrollo de soluciones; gestión de las infraestructuras; analítica y datos; y gobierno y control de TI. Durante este período, los objetivos del área se enmarcaron dentro del Plan Estratégico 2022-2024 que se estableció para satisfacer las necesidades locales y, de igual manera, estuvo alineado con la estrategia global del Área Corporativa de Tecnología (ACT).

Algunos de los principales logros del año fueron:

- La migración de nuestro ERP a la nube.
- La creación de nuevos productos y actualizaciones de tarifas.
- Integraciones con distintos intermediarios y otros sistemas satélites para hacer más eficientes las operaciones.
- Integración con el sistema de gestión de pólizas del Banco BHD (iPOLICY).



Dentro del ámbito de Data, se reforzaron las funciones de gobierno de datos, se desarrollaron soluciones de información y analítica para las áreas Comercial, Técnica y Cobros, con el objetivo de facilitar y profundizar en el análisis y toma de decisiones basada en datos.

Otro de los importantes logros de 2023 fue la modernización de la red de comunicaciones, pasando a la tecnología SDWAN gestionada, trayendo consigo mayores beneficios en términos de capacidad, gestión de reglas de enrutamiento y seguridad, monitoreo de tráfico y resolución oportuna de incidentes, entre otras ventajas.

En otro orden, se implantó un nuevo modelo de atención a usuarios internos, desplegando un portal que mejora la experiencia de usuario. Además, se habilitó un nuevo servicio de atención a usuarios (SAU) a través del Service Desk.

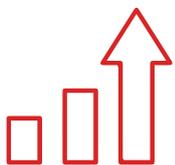
Por último, es preciso resaltar que seguimos trabajando en las metas a mediano plazo como el desarrollo de nuevas funcionalidades de autoservicio para clientes, el reforzamiento de la estructura de TI y la especialización e incorporación de perfiles con conocimiento de las nuevas tecnologías. Todo esto acompañado de nuestros planes anuales de lucha contra la obsolescencia y de control de acceso, para garantizar la continuidad de los servicios tecnológicos.



# ASPECTOS TÉCNICOS



Director General Adjunto Área Técnica, Pablo Javier Daguzán.



**Crecimos un 17% en Primas Emitidas, y logramos un 10% de crecimiento en Primas Emitidas Retenidas.**

En 2023 se mantuvieron prácticamente los mismos efectos macroeconómicos que afectaron el ejercicio anterior, siendo un año complejo para la actividad aseguradora.

Entre los acontecimientos que marcaron el buen curso del negocio podemos subrayar el incremento de la inflación, siendo importante resaltar que la misma se ha desacelerado respecto al año anterior, pero aún afectando significativamente el coste medio de siniestralidad; un mayor endurecimiento en las condiciones de reaseguro que impactó tanto en los resultados del año como en los costos de diversos productos; y la ocurrencia de eventos de la naturaleza como la vaguada del mes de noviembre de baja magnitud pero, con efectos importantes en los resultados.

Un dato muy positivo a resaltar es el crecimiento en la comercialización de vehículos Cero Km, que en años anteriores se vio significativamente afectada por el impacto en el stock de productos que se arrastraba desde la pandemia del COVID-19.

A pesar de las circunstancias antes mencionadas, finalizamos el año con un resultado técnico positivo y con importantes niveles de crecimiento en el volumen del negocio. Una muestra de ello es que crecimos un 17% en Primas Emitidas, y logramos un 10% de crecimiento en Primas Emitidas Retenidas.

Seguimos con un proceso de fortalecimiento de los equipos al ajustar la estructura y dando continuidad a un ambicioso plan de capacitación que sostendremos durante los próximos años. Con esta iniciativa buscamos diferenciarnos e incrementar los niveles de servicio tanto para el cliente final como para el intermediario.

# SEGUROS DE AUTOMÓVILES

Mantenemos un amplio portafolio de productos en cuanto a seguros de automóviles. Tenemos en cartera 70 mil vehículos, lo que nos consolida como un actor fundamental en esta línea de negocio en el mercado.

Durante todo 2023 potencializamos las acciones de Market Pricing facilitándonos tomar medidas técnicas a fin de lograr rentabilizar el ramo, lo cual hemos conseguido al cierre del ejercicio, transformando el ramo de perdidos a rentable.

A pesar del complejo contexto, logramos un buen nivel de crecimiento del negocio con un incremento de un 8.4% en nuestras primas emitidas.



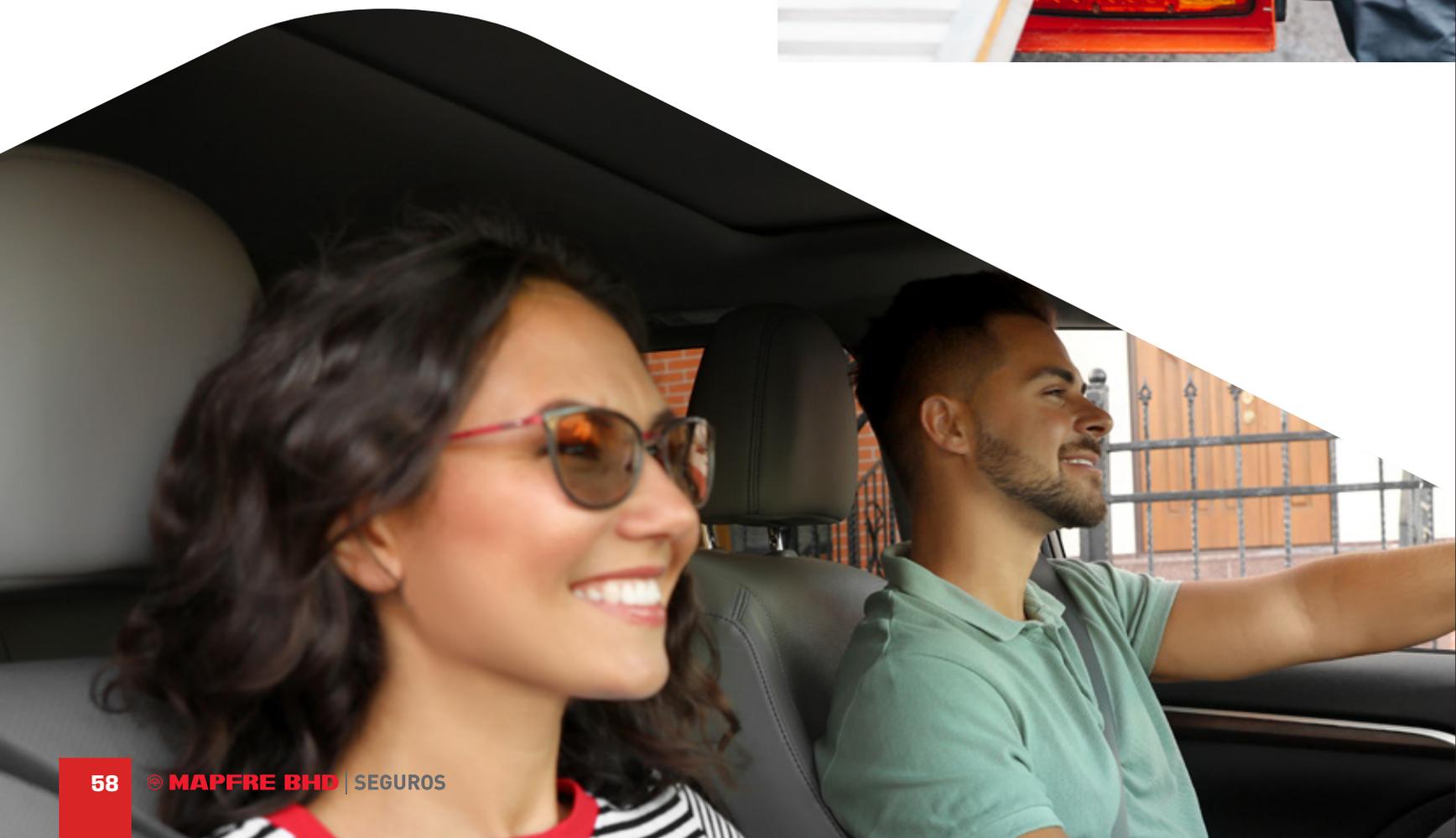
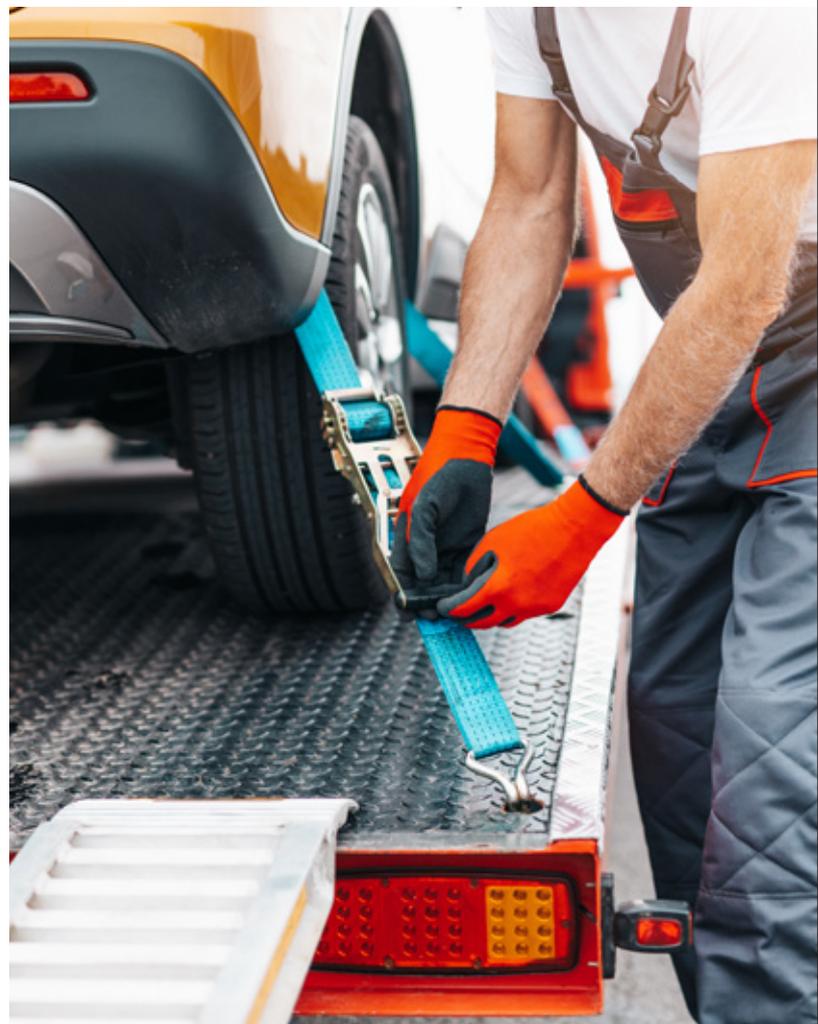
**70 mil**

vehículos en cartera



**8,4%**

de crecimiento en primas emitidas.





# PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y EL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO (PLA/FT)

Desde el Área de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo de la Dirección Jurídica, se ejecutaron un sin número de acciones y proyectos tendentes a fortalecer nuestros programas y procedimientos internos de cara al cumplimiento de la Ley 155-17 contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, así como del Programa y Políticas Generales Internas emitido y aprobado por nuestro Consejo de Administración.

A través de las ejecutorias implementadas, hemos contribuido con la promoción de una cultura eficiente de sensibilización, prevención y cumplimiento en la organización. Lo hemos logrado gracias a la coordinación y realización de capacitaciones a las distintas áreas, reforzamiento en temas relevantes, implementación de auditorías recurrentes y seguimiento en el cumplimiento de oportunidades de mejoras identificadas. Esto nos ha permitido robustecer la estructura de aplicación y

supervisión de las áreas responsables, para hacerlas más eficientes en el proceso de identificación, evaluación y entendimiento del riesgo que se deriva del lavado de activos y financiamiento al terrorismo.

De igual forma, resaltamos la implementación de una plataforma tecnológica que facilita el acceso a nuestra matriz de riesgo automatizada. Esta herramienta agiliza el trabajo en la búsqueda de listas restrictivas y nos brinda la capacidad de realizar una evaluación más precisa del riesgo individual y del análisis de cartera. Además, utilizamos protocolos de investigación personalizados que se ajustan a nuestras leyes vigentes y a las mejores prácticas implementadas por nuestra casa matriz, MAPFRE, S.A.

Como empresa comprometida, asumimos el reto de mantenernos actualizados conforme a los tiempos, incorporando mejoras y ajustes que coadyuven a la consecución de nuestros objetivos y la promoción de una cultura de cumplimiento en la organización, reforzando estructuras de aplicación y supervisión para hacerlas más eficientes, mediante la incorporación, revisión y aprobación de las políticas que lo hacen posible.



# 06 RECURSOS HUMANOS





Somos una empresa socialmente responsable, diversa e inclusiva. Contamos con el mejor talento para atender a nuestros clientes y desarrollar el negocio. En el centro de la estrategia de MAPFRE BHD Seguros se encuentran nuestros 299 colaboradores, cuyos pilares son desarrollo, promoción y bienestar.

Para conseguirlo nos apoyamos en:

- Las necesidades estratégicas del negocio.
- La escucha activa hacia nuestros empleados/as.
- Un ambiente laboral de bienestar, inclusivo y diverso que permita a las personas expresarse en libertad.
- El desarrollo de capacidades a través del aprendizaje continuo, el autodesarrollo y la movilidad.
- La formación en capacidades digitales y nuevas metodologías de trabajo.
- El impulso a la sostenibilidad social a través de la mejora constante en la calidad del empleo y la empleabilidad.

Con este compromiso hacia las personas, en MAPFRE nos convertimos en un lugar en el que el tiempo que cada persona invierte cobra sentido. Trabajar con estos valores nos ayuda a impulsar el avance hacia una empresa más abierta, más digital y transformadora.

Al finalizar el año, nuestros colaboradores estaban distribuidos geográficamente de la siguiente manera:

### COMPOSICIÓN DE LAS OFICINAS

OFICINA	2023	2022
Santo Domingo	245	241
Santo Domingo Este	7	7
Santiago	18	15
La Romana	6	6
San Francisco de Macorís	5	5
Puerto Plata	4	4
Bávaro	6	6
Baní	3	3
La Vega	2	2
Higüey	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>299</b>	<b>292</b>

# DIVERSIDAD E IGUALDAD

En MAPFRE valoramos la diversidad y trabajamos por la inclusión, la equidad y el respeto de todas las personas que forman parte de nuestro equipo. Creamos entornos laborales inclusivos y promovemos la igualdad de oportunidades y el desarrollo del talento basado en el mérito.

Contamos con una Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades que se basa en el respeto a la individualidad de las personas, en el reconocimiento de su heterogeneidad y en la eliminación de cualquier conducta excluyente y discriminatoria.

En el 2022, pusimos en marcha la Estrategia de Diversidad, Inclusión y Equidad para el trienio 2022-2024 que denominamos "Inclusión para un crecimiento sostenible", la cual nace de la idea de que la diversidad, la inclusión y la equidad son una oportunidad para un futuro más justo y sostenible.

Nuestra estrategia persigue los siguientes objetivos:

- Consolidar un entorno laboral inclusivo en MAPFRE.
- Dar cumplimiento a los objetivos establecidos en materia de diversidad.
- Posicionar a MAPFRE como una empresa inclusiva global y local con distintas estrategias para cada ámbito.



# DIVERSIDAD DE GÉNERO

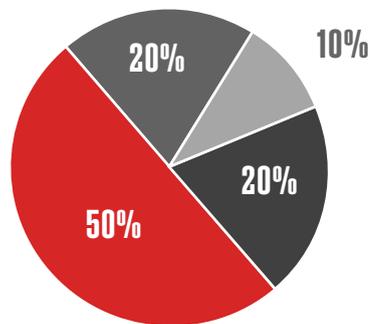
En MAPFRE BHD Seguros, con igualdad de género nos referimos a la igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades de las mujeres y los hombres. La igualdad no pretende homogeneizar, sino reconocer la diversidad y actuar para conseguir los mismos derechos, oportunidades y libertades. Supone reconocer la complementariedad de ambos sexos teniendo en cuenta sus intereses, sus necesidades y prioridades. El talento femenino en MAPFRE BHD Seguros representa el 60% de la plantilla, con un total de 180 colaboradoras.

## PLANTILLA POR GÉNERO

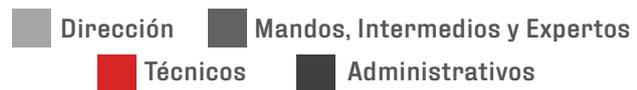
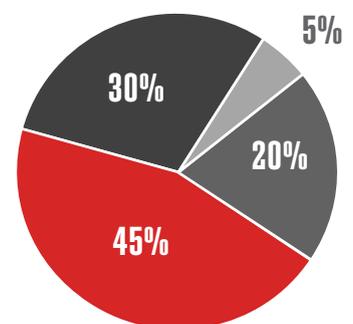


## PLANTILLA POR POSICIÓN

Hombres



Mujeres

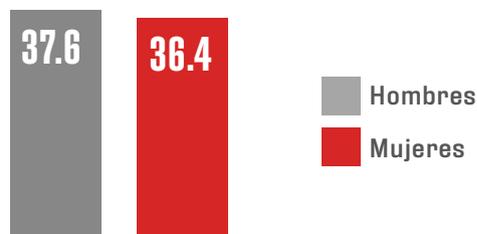


**45%**  
de mujeres en  
puestos de dirección.

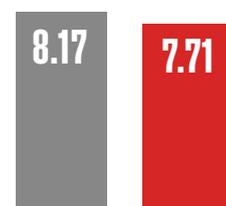
**56%**  
de mujeres en puestos  
de responsabilidad.

Diversidad cultural:  
**4**  
nacionalidades

## EDAD MEDIA POR GÉNERO (AÑOS)



## ANTIGÜEDAD POR GÉNERO (AÑOS)



## NIVEL DE ANTIGÜEDAD





# DIVERSIDAD GENERACIONAL

En MAPFRE BHD Seguros convivimos armoniosamente cuatro generaciones distintas. Parte de nuestra filosofía es velar por generar una cultura integradora, facilitar la transferencia de conocimientos entre generaciones, así como también reconocer y aprovechar las fortalezas y capacidades de todo el talento disponible con independencia de la edad.

De igual manera, facilitamos que todos los empleados aporten y enriquezcan el trabajo con sus diferentes

perspectivas y que se implanten modelos de trabajo que den respuesta a las necesidades específicas de los clientes y trabajadores.

Con 299 personas en la compañía, consideramos que todas las edades son necesarias y que contar con equipos multigeneracionales es un factor que repercute directamente en la competitividad, creatividad, innovación, eficiencia y sostenibilidad.

## DIVERSIDAD GENERACIONAL

### BABY BOOMERS

**5**

Hombres

**8**

Mujeres

### GENERACIÓN X

**34**

Hombres

**45**

Mujeres

### GENERACIÓN Y

**51**

Hombres

**59**

Mujeres

### GENERACIÓN Z

**28**

Hombres

**69**

Mujeres



# FORMACIÓN

Durante el 2023 desarrollamos el programa “Hacia un Servicio Extraordinario” con la participación de más del 85% de nuestros colaboradores.

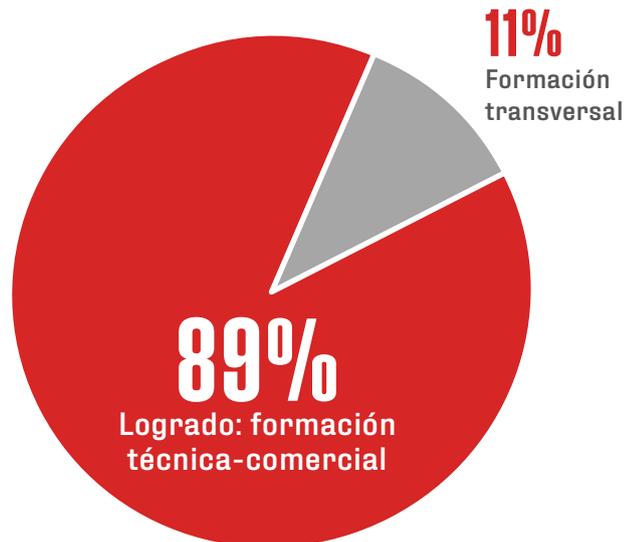
Dicho programa sirvió como plataforma a otras formaciones que tendrán lugar a lo largo del año 2024, en donde continuaremos reforzando las habilidades que nos permitirán responder a los requerimientos de nuestros clientes. Adicionalmente, buscamos fomentar relaciones duraderas mejorando la credibilidad de nuestra marca en aquellas áreas en donde el trato personalizado y de calidad deben ser nuestro norte.

En otro orden, y a fin de actualizar las competencias técnicas de nuestros colaboradores, impartimos talleres teórico-prácticos sobre herramientas digitales, aspectos técnicos del seguro y reaseguro, respondiendo así a las necesidades de capacitación de las diferentes áreas.



## INDICADOR FORMACIÓN

Meta 2023: Lograr el 80%



**En MAPFRE BHD apostamos por una gestión estratégica del talento que impulse el desarrollo continuo de nuestros colaboradores, apoyándonos en planes y políticas que favorezcan el autodesarrollo.**

# EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

En MAPFRE contamos con un proceso global y estandarizado de evaluación del desempeño 360°, que está disponible para todos los colaboradores. Se aplica a través de una plataforma global permitiendo que las evaluaciones puedan ser realizadas entre los empleados de todos los países.

Dicho procedimiento cumple con las premisas de agilidad y *feedback* continuo, tanto cualitativamente como cuantitativamente entre todos los perfiles y niveles y en todas las etapas del proceso de desempeño.



# FLEXIBILIDAD Y AGILIDAD ORGANIZACIONAL



En MAPFRE BHD Seguros somos una organización ágil y flexible que apuesta por las nuevas formas de trabajar y entiende que la comunicación, la colaboración, la gestión del conocimiento, el acceso a la información y la mejora de la productividad son fundamentales en todos los ámbitos de gestión de nuestra empresa.

Contamos con plataformas digitales y productos que nos permiten lograr flexibilidad, agilidad y eficiencia organizativa, como el modelo de gestión por proyectos, *Digital Workplace*, trabajo en remoto, etc. Esto nos permite aportar valor y tiempo de calidad a las personas y a la organización.

# NUEVAS FORMAS DE TRABAJAR

El *Digital Workplace* nos ayuda a ser más eficientes y productivos en el día a día, aprovechando las ventajas de la tecnología y creando hábitos que nos permiten optimizar la manera en la que colaboramos e invertimos de forma más eficiente nuestro tiempo de trabajo, tanto individualmente como en equipo.

El despliegue de herramientas colaborativas utilizadas para la implantación de las nuevas formas de trabajar son aprovechadas por todos los colaboradores e incluyen soluciones de correo electrónico; audio y videoconferencia; chat y trabajo en equipo; gestión de tareas personales y grupales; gestores documentales y de conocimiento, entre otras.



# CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL Y LABORAL

Para cuidar a nuestro capital humano, en MAPFRE BHD ponemos a su disposición medidas que permiten la conciliación entre su vida personal, familiar y laboral, con el objetivo de incrementar su satisfacción y su compromiso con la empresa. Es por tanto un compromiso bidireccional.

Concedemos permisos y licencias por motivos personales y familiares para fines de fallecimiento, consultas médicas, matrimonio, maternidad o paternidad propiciando así un clima que concilie la vida personal y laboral. Además, contamos con una política flexible en el horario de entrada y salida.



# SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR

En MAPFRE BHD Seguros las personas son nuestro principal valor y cuidar de su salud física y psíquica, al igual que su seguridad y su bienestar son nuestra prioridad. Por eso, en MAPFRE asumimos el compromiso de proporcionar entornos de trabajo seguros y saludables, garantizando el derecho de las personas a la protección de su salud e integridad, más allá del propio entorno laboral. En ese mismo orden, nos comprometemos a integrar la prevención de riesgos laborales y la promoción de la salud y el bienestar en el conjunto de las actividades y decisiones de la empresa, en todos los niveles de la organización.



Para ello ejecutamos un conjunto de actividades anuales, como la Semana MAPFRE, con el propósito de promover el cuidado de la salud y prevención de enfermedades. Durante el evento, desarrollamos charlas y jornadas relacionadas a la prevención de la diabetes, la importancia de donar sangre, sensibilización sobre la discapacidad, reforestación y seguridad vial, entre otros.

Asimismo, organizamos operativos de donación de sangre voluntaria abierta a todos los colaboradores, medición de azúcar en sangre y grasa corporal, etc. También realizamos un bazar con ornamentos hechos con material reciclado y enviamos boletines de salud y bienestar.



# JORNADA CORPORATIVA DE SEGUIMIENTO AL PLAN ESTRATÉGICO



Durante el 2023, realizamos la jornada estratégica e integración con la participación de todos nuestros colaboradores a nivel nacional, bajo el eslogan: "Donde tu tiempo cobra sentido". En dicha actividad desarrollamos varias actividades al aire libre en donde reforzamos el trabajo en equipo, la resolución de conflictos, la toma de decisiones y el liderazgo, entre otros.







# 07

## Fundación

# MAPFRE



Fundación MAPFRE es una institución sin ánimo de lucro creada por MAPFRE en 1975. En su accionar desarrolla actividades de interés general para contribuir al bienestar social mediante la consecución de los siguientes fines:

- Seguridad de las personas y de sus patrimonios, con especial atención en la seguridad vial y la prevención de la salud.
- Mejora de la calidad de vida de las personas.
- Difusión de la cultura, las artes y las letras.
- Formación e investigación en materias relacionadas con el seguro y la gerencia de riesgos.
- Investigación y divulgación de conocimientos en relación con la historia común de España, Portugal y los países vinculados a ellos por lazos históricos.
- Mejora de las condiciones económicas, sociales y culturales de las personas y sectores menos favorecidos de la sociedad.

Para el cumplimiento de sus fines, Fundación MAPFRE lleva a cabo una amplia gama de actividades en todo el mundo, a través de cinco áreas especializadas: Acción Social; Seguro y Previsión Social; Cultura, Prevención y Seguridad Vial y Promoción de la Salud. Sus actividades se desarrollan en 29 países e incluyen:

- Ayudas a personas y colectivos menos favorecidos de la sociedad.
- Concesión de becas de estudio y ayudas a la investigación.
- Organización de exposiciones de arte.
- Actividades docentes y de formación especializada.
- Conferencias, simposios, seminarios y otros eventos.
- Campañas y programas orientados a la prevención de accidentes, la seguridad vial y los hábitos de vida saludables.
- Publicaciones, tanto monográficas como periódicas.

En 2023, Fundación MAPFRE siguió trabajando en aquello en lo que lleva poniendo sus esfuerzos desde hace casi cinco décadas: mejorar la vida de las personas y contribuir al bienestar y el desarrollo social.



# PROMOCIÓN DE LA SALUD



## CONTROLA TU RED

Nuestra Fundación MAPFRE firmó un acuerdo de colaboración con el Ministerio de Educación para implementar la formación de profesores de educación primaria y secundaria, que incluye la implementación del diplomado Uso Saludable y Responsable de las TIC, como parte del programa Controla tu Red.

Una iniciativa que nace del convenio público-privado con el Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (Indotel) que fomenta el uso saludable y responsable de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en jóvenes de entre 12 y 18 años a través de charlas y cursos dinámicos en centros educativos públicos y privados.

El programa ha sido implementado de forma progresiva en centros educativos a nivel nacional, para formar a docentes que podrán multiplicar estos conocimientos con los estudiantes. Al cierre de 2023, más de 60,000 personas entre docentes, estudiantes y tutores participaron en 2,157 talleres impartidos en centros educativos públicos y privados, incluidos 155 beneficiarios digitales.

**Más de 60,000 personas entre docentes, estudiantes y tutores participaron en 2,157 talleres impartidos en centros educativos públicos y privados.**





# ACCIÓN SOCIAL

Dentro de los proyectos que respalda nuestra Fundación MAPFRE a través del instituto de Acción Social se encuentran:

- **Fundación Nuestros Pequeños Hermanos (NPH).** Programa que promueve el desarrollo Integral de 430 niños, niñas y jóvenes en situación vulnerable atendidos por NPH en los programas socio-educativos, para que puedan desenvolverse en la vida, aportar y transformar a la sociedad.

Desde la Fundación MAPFRE se brinda apoyo en el diseño de programas nutricionales personalizados, atención médica, escolarización, programas de empoderamiento y capacitación para ofrecer igualdad de oportunidades.

- **Asociación Nuevos Caminos** – Sabana Yegua (Azua). Ayudan con la educación y nutrición de 180 niños de 2 a 5 años en los centros infantiles de Sabana Yegua, el Alto de Granero y Los Negros, en horario de lunes a viernes de 8 a 12, donde reciben: desayuno, almuerzo, y educación de acuerdo a sus edades para estimular su aprendizaje y habilidades.

Asimismo, entregaron 28 becas universitarias a jóvenes de barrios marginados de la comunidad de Sabana Yegua.

- **Escuelas Sociodeportivas junto al Real Madrid.** El fútbol y el baloncesto son las ofertas que atraen a los destinatarios y a sus familias a participar desde el deporte en un proceso de formación integral, reinserción escolar, valoración social e integración familiar, mientras reciben una formación en valores.

Con este acuerdo entre Fundación MAPFRE y el Real Madrid se han establecido en República Dominicana dos academias, una en el Hogar Escuela Santo Domingo Savio y la otra en la Plaza Educativa Don Bosco en Santo Domingo, donde se ofrece formación integral y promoción social a 430 niños, niñas y adolescentes cada año. El propósito de las mismas es coadyuvar en la reducción del trabajo infantil y la delincuencia, a través de la práctica deportiva, del refuerzo escolar, así como de la orientación psicológica y legal.

# PREVENCIÓN Y SEGURIDAD VIAL

El compromiso de la Fundación MAPFRE desde el área de Prevención y Seguridad Vial es promover la prevención de lesiones no intencionadas de todo tipo y en distintos ámbitos, principalmente, en el doméstico.

De igual forma, ofrece atención al desarrollo y la difusión de prácticas de prevención en el ámbito de la circulación viaria, con el fin de mejorar la seguridad y reducir los accidentes en las vías públicas, además de ser fuente de información en seguridad vial.

Entre sus áreas de actuación están la formación, la educación y la investigación, siendo la sociedad su principal aliado. Por lo tanto, realiza una serie de acciones en los países donde tiene presencia, incluida la República Dominicana, donde se llevan a cabo actividades educativas y recreativas en instituciones educativas públicas y privadas, universidades, empresas y sindicatos de motociclistas.

Desde 2007 hasta la fecha, la Fundación ha realizado más de 1,400 charlas sobre educación y seguridad vial a estudiantes con edades entre los 6 y 18 años, con el propósito de crear una nueva cultura vial educando a los niños, jóvenes y adolescentes, tanto en las reglas del peatón como en el sistema del tránsito.



**Fundación MAPFRE ha realizado más de 1,400 charlas sobre educación y seguridad vial a estudiantes con edades entre los 6 y 18 años en los últimos 16 años.**

Esta iniciativa parte de reconocer que son influenciadores de cambios culturales en la sociedad, por lo que darles participación en el proceso de crear conciencia y educar, los empodera e incentiva a modelar con el ejemplo, y transformarse en centinelas de las buenas prácticas para la movilidad segura.

De la misma forma, concentra sus contenidos educativos y de concienciación a los motociclistas, cuyas estadísticas de siniestros viales en el país son de las más altas del mundo: seis de cada diez fallecidos en siniestros de tránsito se trasladaban en un motor, según los reportes del Observatorio Permanente de Seguridad Vial (OBPSEVI), publicados por el Instituto Nacional de Tránsito de Transporte Terrestre (INTRANT).



Más de 3,000 choferes de motocicletas, dedicados al transporte de personas (mototaxis) y delivery, han participado en las charlas organizadas por Fundación MAPFRE, en coordinación con los ayuntamientos y empresas del país, interesadas en que estos ciudadanos reciban información en temas como: prevención de siniestros viales; uso de equipos de protección para el conductor y el pasajero; la importancia de los cinco sentidos durante la conducción, y el respeto a las leyes y normas de tránsito.

En las universidades, participan en foros y realizan conferencias a estudiantes de todos los niveles, con el apoyo de expertos en la materia, quienes facilitan materiales educativos y realizan actividades prácticas que permiten la rápida interpretación de los conceptos e información compartida. Uno de los materiales más vistos es el audiovisual "Un minuto cambia tu vida", que transmite la experiencia de jóvenes, adultos y familias cuyas vidas fueron transformadas a causa de un accidente de tránsito.

Fundación MAPFRE trabaja junto a los Voluntarios de MAPFRE por una movilidad segura, saludable y sostenible para fomentar en la sociedad la conciencia de que es necesario evitar cualquier muerte en la carretera, involucrando a todos los agentes sociales, para salvar vidas.

Durante la Semana de la Seguridad Vial, celebrada en el mes de noviembre, a propósito que se conmemora el Día Mundial en Recuerdo de las Víctimas de Siniestros de Tránsito, Fundación MAPFRE desarrolló un importante cronograma de actividades que incluyó la exposición "La Historia detrás del Casco" como parte de la campaña Casco en la Cabeza con el

fin de sensibilizar a motociclistas sobre el uso del casco como elemento de protección personal y reducir así las lesiones mortales durante un siniestro.

La actividad se llevó a cabo en la plaza comercial Galería 360 donde más de 200 mil personas interactuaron en las distintas actividades desarrolladas dentro del centro comercial, así como con los protagonistas, material audiovisual, charlas y parque inflable de seguridad vial, entre otras.

# +200 mil

personas interactuaron en las distintas actividades preparadas por la Fundación MAPFRE durante la Semana de la Seguridad Vial.





# VOLUNTARIADO CORPORATIVO MAPFRE

Una de las características más reconocibles por la sociedad sobre el compromiso de MAPFRE es que somos personas que cuidamos de personas. Por eso, el Programa Global de Voluntariado Corporativo de MAPFRE lo desarrollamos a través de Fundación MAPFRE que establece las líneas para el desarrollo del voluntariado corporativo.

Estas líneas de actuación son las siguientes: nutrición, salud, educación, medio ambiente, ayuda en emergencias y comparte solidaridad.

Sus objetivos son:

- Contribuir a mejorar el bienestar de personas desfavorecidas y de la sociedad en general.
- Incrementar las relaciones de MAPFRE con la comunidad en la que se encuentra, presentándose y actuando como colaborador en el sistema de bienestar.
- Reforzar los valores internos de MAPFRE y fortalecer una cultura participativa.
- Facilitar a los empleados y a sus familiares la participación en acciones voluntarias como vía para generar una cultura sensible a las necesidades sociales y de respeto por la diversidad y las personas en situación de necesidad.
- Promover entre los participantes la adquisición de competencias transferibles a los ámbitos de la vida personal y profesional, tales como resolución de problemas, iniciativa, comunicación, negociación, trabajo en equipo, liderazgo, relaciones interpersonales, flexibilidad, capacidad de empatizar, transmitir optimismo y de aprendizaje.



voluntarios  
Fundación **MAPFRE**



En el transcurso de 2023, los voluntarios de MAPFRE en el país realizaron múltiples acciones altruistas de relevancia general. Dentro de las actividades más destacadas se incluyen:

- **Colaboración en la Jornada Operación Sonrisa.** Los voluntarios tuvieron la oportunidad de apoyar en el registro de los pacientes/beneficiarios de la jornada quirúrgica de paladar hendido y labio leporino. (Mayo y noviembre)

- **Recolección, clasificación y entrega de alimentos en apoyo a la campaña Alimentos con Corazón** en solidaridad con la fundación Nuevos Caminos ubicada en la provincia de Azua. Esta entidad trabaja en comunidades con carencias sociales, económicas y que viven en situaciones de vulnerabilidad. (Agosto- septiembre)

- **Colaboración en la charla Controla tu Red.** Evento de sensibilización sobre hábitos saludables y responsables de las TIC. (Septiembre y noviembre)

- **Colaboración en talleres de seguridad vial** que se realizaron en varios colegios, llevando información a niños, niñas y adolescentes en edad escolar. Estos talleres buscan concientizar acerca de la prevención de accidentes de tránsito o la minimización de sus efectos. (Septiembre- diciembre)

- **Participación en el Encuentro Escuelas Socio-Deportiva de la Fundación Real Madrid** en las disciplinas de baloncesto y fútbol. En esta ocasión los estudiantes recibieron información sobre seguridad vial. También, previo al encuentro, los voluntarios celebraron un partido amistoso en las disciplinas de baloncesto y fútbol. Luego, animaron y apoyaron a los jugadores durante el encuentro deportivo. (Octubre)

- Bajo el eslogan **Pintemos un Hogar**, los voluntarios realizaron una jornada de pintura y adecuación de la casa de acogida Casa San Matías, una de las casas pertenecientes

a la Fundación Nuestros Pequeños Amigos (NPH). Esta institución, localizada en la provincia de San Pedro de Macorís y fundada en el año 1954, acoge a niños y niñas desamparados, y en algunos casos con condición de discapacidad, ofreciéndoles un cuidado integral, acceso a la salud, educación de calidad y un hogar que propicie la estabilidad emocional e integral del niño. En esta oportunidad, el equipo de voluntarios aunó esfuerzos para la realización de esta actividad, en donde cada uno asumió tareas como pintura en interior y exterior de la casa, limpieza y adecuación de espacios, entre otras. (Octubre)





- Participación en la actividad **Clasificación de Juguetes**. (Noviembre)

- Participación en la **Jornada de Reforestación**. Bajo el eslogan Sembremos Vida, los voluntarios plantaron 925 árboles. (Noviembre)

- Con la campaña **Compartiendo Ilusión**, los voluntarios entregaron juguetes a una comunidad en Haina a través de la Fundación Soldados de Dios. Esta institución sin fines de lucro trabaja para ayudar al desarrollo de las comunidades a nivel nacional a través de distintos proyectos dirigidos a niños, adolescentes, madres solteras y adultos mayores en condiciones vulnerables. (Diciembre)

- Participación en la **Caja de la Ilusión**. En esta actividad los voluntarios tuvieron la oportunidad de regalar a los niños esperanza y alegría a través de un juguete acompañado de una dedicatoria en la época de Navidad. (Diciembre)





08

# ACONTECIMIENTOS RELEVANTES



## ENERO

- Cumplimos 16 años en el mercado asegurador dominicano.
- MAPFRE BHD Seguros se posiciona entre las tres empresas más admiradas del sector asegurador dominicano, según el ranking Empresas Más Admiradas publicado por Mercadeo Media Network.

## FEBRERO

- Encuentro de Planificación Estratégica con colaboradores.

## MARZO

- Celebrando Logros con intermediarios.
- Celebrando Logros con ejecutivos del Banco BHD.
- Almuerzo premiación Celebrando Logros con delegados y APM's.
- Participación en el panel "El Papel de la Mujeres en el Liderazgo Empresarial" realizado en el evento "El Efecto Transformador del Liderazgo Femenino" de la Revista Factor de Éxito.
- Participación del presidente Antonio Huertas en el XIV Encuentro Empresarial Iberoamericano en el panel "Sostenibilidad, acción climática, compromiso social y nuevos modelos de financiación para el desarrollo de negocios sostenibles".
- Participación del presidente Antonio Huertas en el Congreso "Tendencias de Reaseguros. Expectativas para República Dominicana y El Caribe".

## ABRIL

- Patrocinio del Torneo de Golf de Casa de España.

## MAYO

- Convención Hyatt Zilara.
- Encuentro especial con la nueva directiva de la Asociación Dominicana de Corredores (ADOCOSE).
- Taller para colaboradoras de firmas de intermediarios "Imagen personal y cómo potenciarla", como regalo por el Día de las Madres.
- Participación como patrocinadores en el décimo aniversario de Centroamérica Cuenta 2023, festival literario más importante de la región, celebrado en el país.

## JUNIO

- Participación en el Torneo de Golf ADOZONA como parte del patrocinio del evento.
- Celebración Campaña Comercial El Wiken Cayo Levantado.

## JULIO

- Participación en el panel "Cultura Organizacional: La importancia para los presidentes de las empresas", en el evento Mejores Empresas para Trabajar de Revista Mercado en la Región Este.
- Participación en el panel "Una Doble Mirada al Employer Branding", en el evento Mejores Empresas para Trabajar en Santo Domingo.

- Patrocinio de la Charla para Enfermeras de CEDIMAT “Enfoque de la enfermería en el cuidado de los pacientes. Prevención de demandas”.

- Lanzamiento del Club Milla para la Red Propia.

- Celebración del Día de los Padres con intermediarios en Knife Culinary Experience.

## AGOSTO

- Festejamos el recibir la calificación AAA de Fitch Ratings por sexto año consecutivo, siendo la única aseguradora de riesgos generales con esta valoración.

## SEPTIEMBRE

- Celebración del foro “Perspectivas Macroeconómicas y Crecimiento en República Dominicana para intermediarios”, junto a la compañía de seguros de crédito, Solunion.

- Inauguración de una nueva oficina en Punta Cana con servicios híbridos de MAPFRE BHD Seguros Y MAPFRE Salud ARS.

- Participación en el Torneo de Golf ADOCOSE como patrocinadores, junto a MAPFRE Salud ARS.

- Firma de acuerdo de colaboración de Fundación MAPFRE con la Dirección de Seguridad de Tránsito y Transporte Terrestre (DIGESETT) para desarrollar acciones de seguridad vial.

## OCTUBRE

- Participación de Fundación MAPFRE en la IX Asamblea General del Observatorio Iberoamericano de Seguridad Vial (OISEVI).

- Capacitación de delegados y APM's en conocimientos sobre Seguro de Crédito coordinado con Solunion.

- Vivencia gastronómica en Knife Culinary Experience con ejecutivos del Banco BHD.

## NOVIEMBRE

- Fundación MAPFRE organiza conferencia gratuita para jóvenes y tutores sobre el tema “Implicaciones Legales de la Tecnología”.

- Realizamos charla para intermediarios con el tema “Actualidad del Transporte Marítimo”, junto a MAPFRE RE.

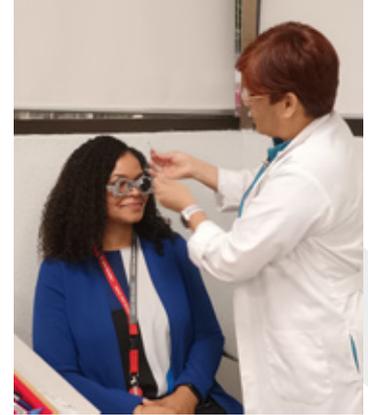
- Realizamos jornada de reforestación junto a los voluntarios de Fundación MAPFRE.

- Participación como patrocinadores en la Cumbre Anual de la Financial Alliance for Women, junto a Banco BHD.

## DICIEMBRE

- Lanzamiento de la aplicación móvil MI MAPFRE, plataforma de autoservicio para clientes particulares.





INFORME  
DE GESTIÓN  
**2023**

 **MAPFRE BHD** | SEGUROS

[WWW.MAPFREBHD.COM.DO](http://WWW.MAPFREBHD.COM.DO)