

# Informe de gestión 2016

Orientación  
al cliente  
+ Transformación  
Digital

---

Excellencia  
en la gestión

© **MAPFRE BHD** | SEGUROS

Confianza  
(2) I  
%





Edición: Editec / Depto. de Mercadeo MAPFRE BHD

Diseño: Tau Diseño

Maquetación: Alí González Alemany

# Informe de gestión

## 2016

*Aseguradora  
Global  
de Confianza*





$\overline{H} \uparrow_R$

# Contenido

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| 01. Órganos de gobierno                        | 4  |
| 02. Mensaje del presidente                     | 6  |
| 03. Magnitudes básicas                         | 8  |
| Estados financieros                            | 12 |
| 04. Información general                        | 19 |
| Enfoque estratégico                            | 21 |
| Implantación                                   | 22 |
| Organigrama                                    | 26 |
| Informe de gestión                             | 28 |
| Canales de comercialización                    | 30 |
| Gestión financiera: administración y finanzas  | 31 |
| Gestión de riesgo                              | 32 |
| Sistema de control interno                     | 32 |
| Planificación estratégica                      | 33 |
| Prevención y lucha contra el fraude            | 33 |
| Seguridad y medioambiente                      | 33 |
| 05. Evolución del negocio                      | 35 |
| Seguros de automóviles                         | 36 |
| Seguros de personas                            | 37 |
| Seguros generales                              | 38 |
| 06. Recursos humanos                           | 41 |
| Composición por oficinas                       | 42 |
| Formación                                      | 42 |
| Programa de reconocimiento                     | 43 |
| Conciliación de la vida personal y laboral     | 43 |
| Actividades especiales para hijos de empleados | 43 |
| Salud y bienestar                              | 44 |
| Voluntariado corporativo                       | 45 |
| 07. Acontecimientos relevantes                 | 48 |
| 08. Fundación MAPFRE                           | 51 |



01

# Órganos de gobierno

| * CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN                 |                                |
|---------------------------------------------|--------------------------------|
| PRESIDENTE                                  | José Luis Alonso Lavín         |
| VICEPRESIDENTE                              | Luis Gutiérrez Mateo           |
| SECRETARIO                                  | Oriel Orlando Hurtado Quintana |
| VOCALES                                     | Rafael Suárez López            |
|                                             | Joaquín Castrillo Garratón     |
|                                             | Julio Virgilio Brache Álvarez  |
|                                             | Fernando García Crespo         |
| * COMITÉ DE AUDITORÍA                       |                                |
| PRESIDENTE                                  | José Luis Alonso Lavín         |
| MIEMBROS                                    | Luis Gutiérrez Mateo           |
|                                             | Pierina Pumarol Santos         |
|                                             | MairenÍ Rivas Polanco          |
|                                             | Alfonso William Cueto Soriano  |
| PONENTES                                    | Rafael Rosario Mejías          |
|                                             | Juan Salvador Payamps          |
| * COMITÉ DE INVERSIONES                     |                                |
| PRESIDENTE                                  | Luis Gutiérrez Mateo           |
| MIEMBROS                                    | Fidelio Despradel García       |
|                                             | Rafael Rosario Mejías          |
|                                             | Omar Abreu Caba                |
|                                             | Pierina Pumarol Santos         |
| PONENTE                                     | Kenny Robert D' Oleo           |
| * COMITÉ DE RIESGOS, CONTROL Y CUMPLIMIENTO |                                |
| MIEMBROS                                    | José Luis Alonso Lavín         |
|                                             | Luis Gutiérrez Mateo           |
|                                             | Rafael Rosario Mejías          |
|                                             | Rubén Díaz De Los Santos       |
|                                             | Juan Payamps Cruz              |
|                                             | Fernando Castro Ávila          |
|                                             | MairenÍ Rivas Polanco          |

\* Miembros del Consejo de Administración y de los Comités al 31 de diciembre de 2016.



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 2016.

En esta publicación encontrarán los resultados y las actividades más relevantes de 2016 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 favorable desenvolvimiento del año es el resultado de una exitosa gestión de negocios, enfocada en un crecimiento sostenido y rentable y amparada por una también excelente gestión técnica y financiera. Todo en línea con nuestro plan estratégico.

En 2016 esta empresa se consolidó como la segunda más importante de capital privado del mercado asegurador dominicano. Las primas cobradas llegaron a RD\$6,039 millones, que representaron un crecimiento de un 9%. El resultado bruto fue de RD\$1,016 millones; mientras que el neto fue de RD\$809 millones, alcanzando un incremento respecto al año anterior de 8% y 2% respectivamente.

La rentabilidad sobre el patrimonio se situó en un 29%. Las reservas técnicas crecieron un 16.5% con relación a 2015, llegando a RD\$3,929 millones. Las inversiones alcanzaron RD\$5,865 millones con un aumento del 13% y un rendimiento promedio ponderado de un 10%.

Por tercer año consecutivo, la agencia Fitch Ratings ratificó la calificación "AA(dom)" a MAPFRE BHD, siendo el más alto grado otorgado a una compañía de seguros en el mercado asegurador dominicano.

Great Place to Work Institute otorgó una certificación que la avala como una de las mejores empresas para trabajar en Centroamérica y el Caribe, y la Revista Mercado la reconoció como la segunda aseguradora más admirable del país.

Expresamos nuestra gratitud a quienes han acompañado y hecho posible el éxito de la gestión. Agradecemos a nuestros accionistas y consejeros por el apoyo que siempre nos han ofrecido y a nuestros colaboradores, porque respaldados por su fidelidad y compromiso con el servicio seguimos construyendo una aseguradora líder en el mercado dominicano.

**José Luis Alonso Lavín**

Presidente del Consejo de Administración y de la Asamblea de Accionistas



En 2016 MAPFRE BHD se consolidó como la segunda empresa más importante de capital privado en el mercado asegurador dominicano.



# 03

## Magnitudes básicas

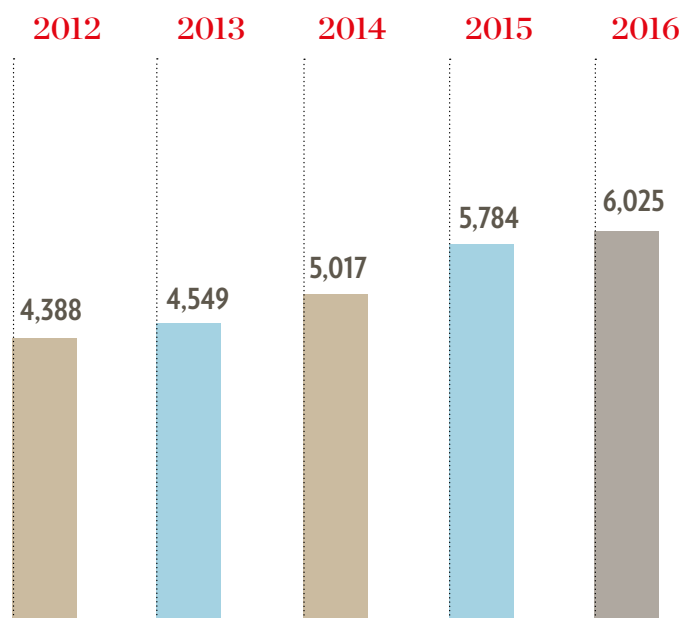


Responsible  (3)



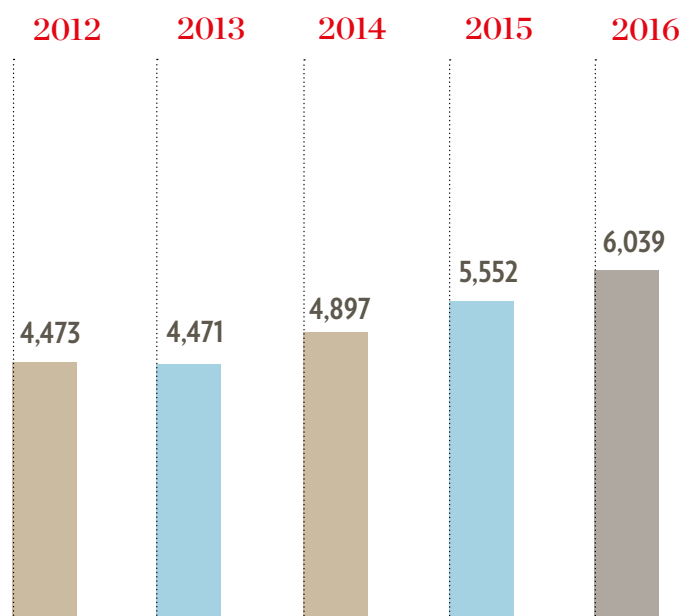
## Primas suscritas

Datos en millones de pesos dominicanos - RD\$



## Primas cobradas

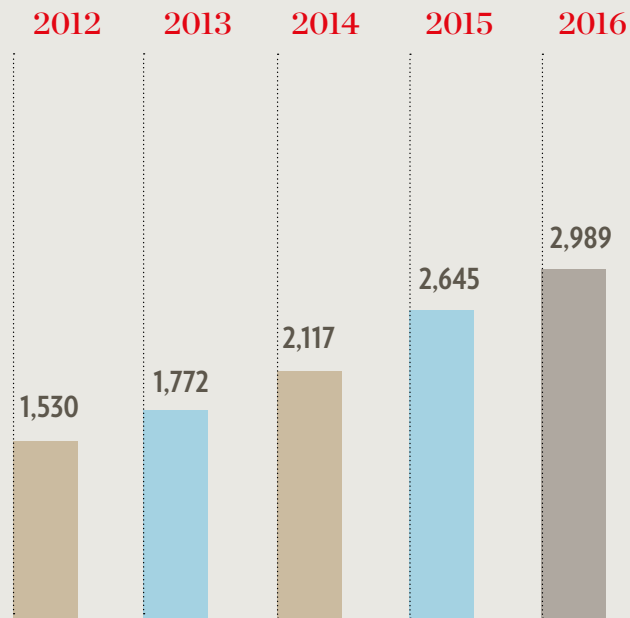
Datos en millones de pesos dominicanos - RD\$



Rentable

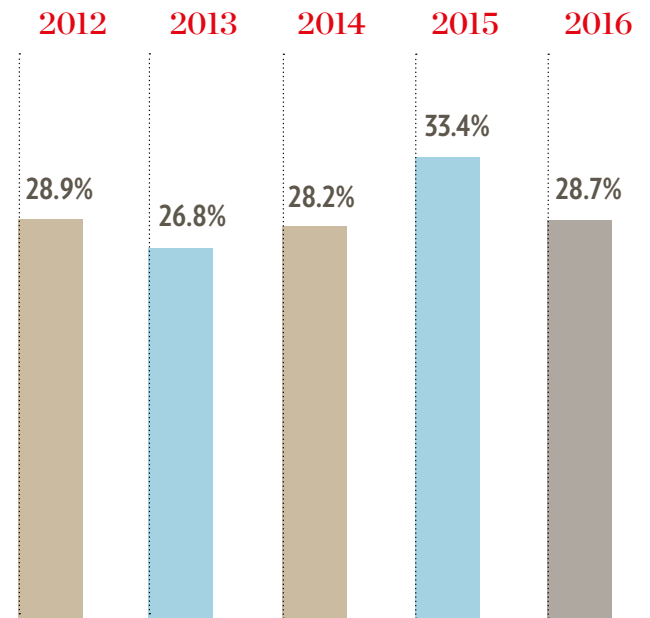
## Patrimonio

Datos en millones de pesos dominicanos - RD\$



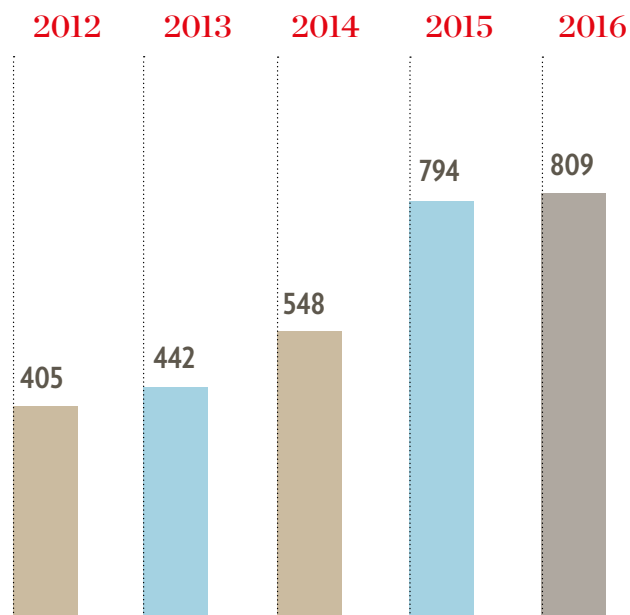
## Rentabilidad del capital

Datos en porcentajes



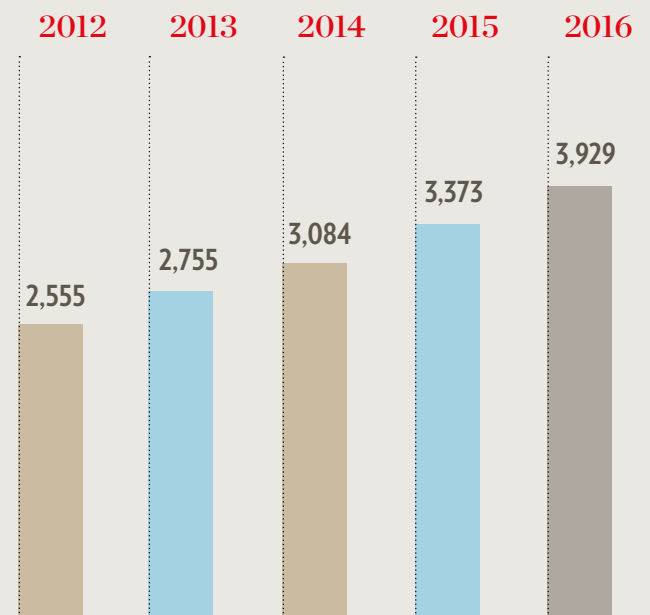
## Beneficios

Datos en millones de pesos dominicanos - RD\$



## Reservas técnicas

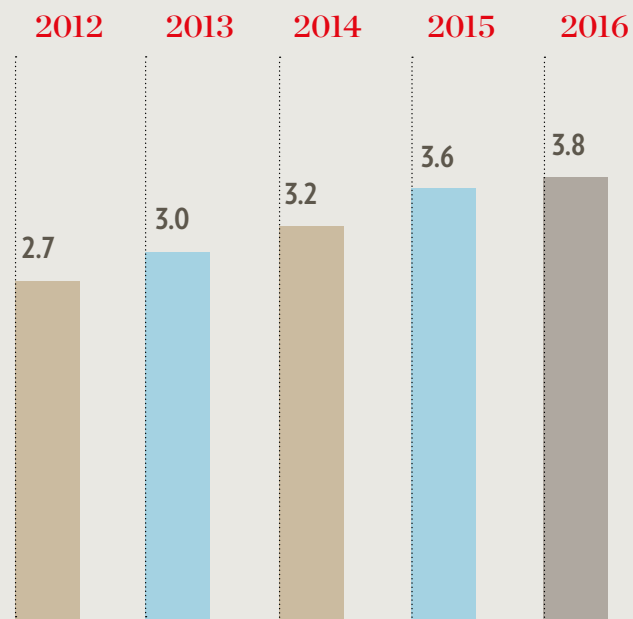
Datos en millones de pesos dominicanos - RD\$





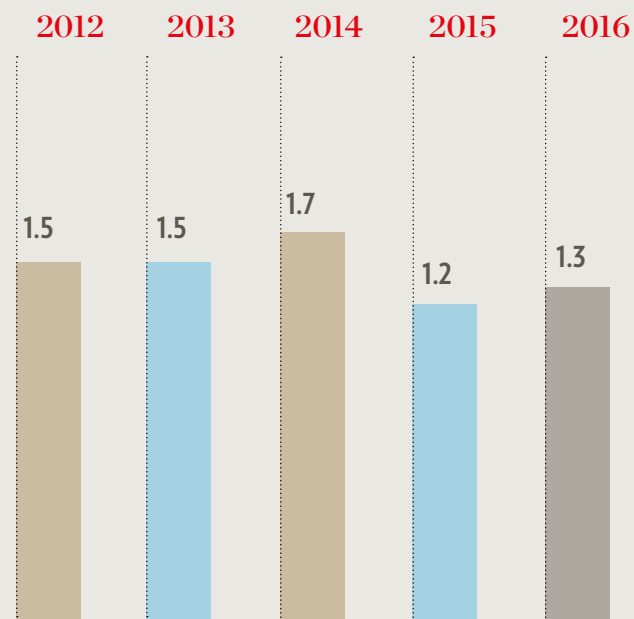
## Solvencia

En veces



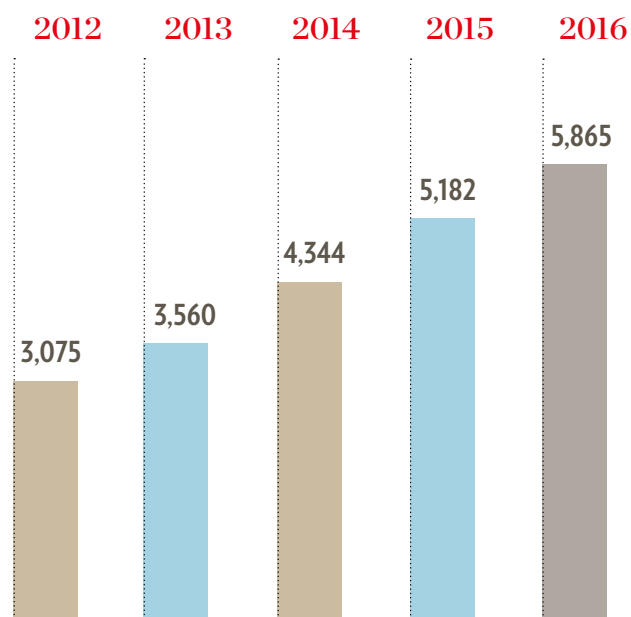
## Liquidez

En veces



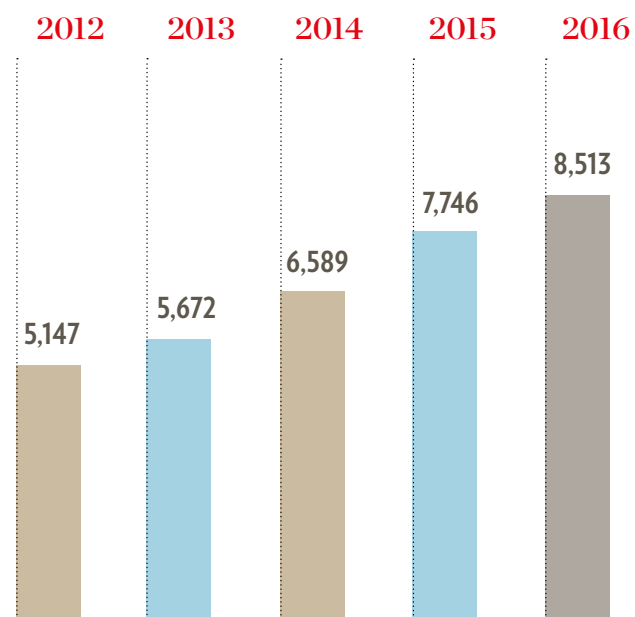
## Portafolio de inversiones

Datos en millones de pesos dominicanos - RD\$



## Activos

Datos en millones de pesos dominicanos - RD\$



# \* ESTADOS DE SITUACIÓN

31 de diciembre de 2016 y 2015

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

|                                                                                                                                                         | 31 DE DICIEMBRE DE   |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
|                                                                                                                                                         | 2016                 | 2015                 |
| <b>ACTIVOS</b>                                                                                                                                          |                      |                      |
| Inversiones de las reservas:                                                                                                                            |                      |                      |
| Valores emitidos o garantizados por el Estado                                                                                                           | 1,623,677,181        | 1,519,872,063        |
| 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                                                                                                                    | 157,153,518          | 157,153,518          |
| Depreciación acumulada de bienes inmuebles situados en el país                                                                                          | (20,229,308)         | (17,816,375)         |
| Préstamos sobre pólizas de seguros de vida individual                                                                                                   | 449,506              | 408,118              |
| Depósitos a plazo en bancos radicados en el país                                                                                                        | 3,399,120,477        | 2,692,750,091        |
| Instrumentos financieros de fácil liquidez, emitidos y garantizados por instituciones financieras autorizadas como tal dentro del sistema financiero    | 350,901,060          | 411,833,979          |
| Inversiones en instrumentos y títulos negociables en empresas colocadas a través de bolsas de valores autorizadas a operar en la República Dominicana   | 111,464,209          | 104,102,679          |
| Inversiones en monedas extranjeras                                                                                                                      | 93,633,478           | 191,678,722          |
| <b>Total inversiones de las reservas</b>                                                                                                                | <b>5,726,170,121</b> | <b>5,069,982,795</b> |
| Efectivo                                                                                                                                                | 189,786,435          | 138,539,670          |
| Primas, cuentas y documentos por cobrar                                                                                                                 | 1,917,117,443        | 1,903,082,161        |
| Deudores por reaseguros y coaseguros                                                                                                                    | 240,809,599          | 239,694,566          |
| Gastos pagados por adelantado                                                                                                                           | 161,983,292          | 157,123,700          |
| Fondo de garantía y otras inversiones                                                                                                                   | 138,468,726          | 111,662,165          |
| Mobiliario, equipos y depreciación acumulada                                                                                                            | 17,564,396           | 28,715,224           |
| Otros activos                                                                                                                                           | 120,686,357          | 97,341,684           |
| <b>TOTAL ACTIVOS</b>                                                                                                                                    | <b>8,512,586,369</b> | <b>7,746,141,965</b> |
| Cuentas de orden:                                                                                                                                       |                      |                      |
| Riesgos asegurados retenidos                                                                                                                            | 1,314,109,424,827    | 1,247,755,743,264    |
| Almacén de salvamento                                                                                                                                   | 10,907,768           | 9,030,432            |

(CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE)

\* Estados Financieros auditados al y por los años terminados el 31 de diciembre 2016 y 2015, por la firma de auditores independientes KPMG con opiniones limpias o sin salvedades.

\* ESTADOS DE SITUACIÓN (CONTINUACIÓN)

31 de diciembre de 2016 y 2015

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

|                                                                                          | 31 DE DICIEMBRE DE   |                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
|                                                                                          | 2016                 | 2015                 |
| <b>PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS</b>                                           |                      |                      |
| Reservas:                                                                                |                      |                      |
| Reservas matemáticas y para riesgos en curso – seguros de personas                       | 143,090,975          | 157,257,194          |
| Reservas para riesgos en curso y para riesgos catastróficos, seguros generales y fianzas | 1,085,541,098        | 905,969,140          |
| Reservas específicas                                                                     | 2,700,027,756        | 2,309,852,438        |
| <b>TOTAL DE LAS RESERVAS</b>                                                             | <b>3,928,659,829</b> | <b>3,373,078,772</b> |
| Obligaciones por reaseguros y coaseguros                                                 | 482,086,213          | 644,826,311          |
| Intermediarios de seguros y reaseguros – cuenta corriente                                | 28,966,559           | 26,803,861           |
| Cuentas y documentos por pagar                                                           | 65,675,529           | 71,724,440           |
| Acumulaciones por pagar                                                                  | 354,019,261          | 305,761,009          |
| Pagos recibidos por adelantado                                                           | 32,812,524           | 31,074,078           |
| Otros pasivos                                                                            | 630,892,892          | 647,878,399          |
| <b>TOTAL PASIVOS</b>                                                                     | <b>5,523,112,807</b> | <b>5,101,146,870</b> |
| <b>CAPITAL, RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS</b>                                         |                      |                      |
| Capital autorizado                                                                       | 550,000,000          | 550,000,000          |
| Acciones no emitidas                                                                     | (50,000,000)         | (50,000,000)         |
| Capital pagado                                                                           | 500,000,000          | 500,000,000          |
| <b>RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS</b>                                                  |                      |                      |
| Reserva de previsión                                                                     | 410,318,523          | 329,413,676          |
| Beneficios acumulados                                                                    | 2,079,155,039        | 1,815,581,419        |
|                                                                                          | 2,489,473,562        | 2,144,995,095        |
| <b>TOTAL CAPITAL, RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS</b>                                   | <b>2,989,473,562</b> | <b>2,644,995,095</b> |
| Compromisos y Contingencias                                                              | —                    | —                    |
| <b>TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS</b>                                     | <b>8,512,586,369</b> | <b>7,746,141,965</b> |

\* Estados Financieros auditados al y por los años terminados el 31 de diciembre 2016 y 2015, por la firma de auditores independientes KPMG con opiniones limpias o sin salvedades.

MAPFRE BHD Compañía de Seguros, S. A.

**\* ESTADOS DE BENEFICIOS Y BENEFICIOS ACUMULADOS**

Años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

|                                                      | POR EL AÑO TERMINADO<br>EL 31 DE DICIEMBRE DE |                        |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------|
|                                                      | 2016                                          | 2015                   |
| <b>INGRESOS</b>                                      |                                               |                        |
| Primas suscritas                                     | 6,025,213,399                                 | 5,784,253,422          |
| Intereses sobre inversiones y otros                  | 742,853,234                                   | 738,608,168            |
| <b>TOTAL DE INGRESOS</b>                             | <b>6,768,066,633</b>                          | <b>6,522,861,590</b>   |
| <b>COSTOS DE OPERACIONES</b>                         |                                               |                        |
| Costos de los negocios de seguros y reaseguros:      |                                               |                        |
| Costos de reaseguros, netos                          | (1,982,774,801)                               | (2,129,643,385)        |
| Comisiones y otros costos de adquisición             | (416,024,370)                                 | (387,777,317)          |
| Siniestros y otras prestaciones incurridas, netos    | (1,988,488,469)                               | (1,593,096,404)        |
| Aumento de las reservas de seguros                   | 12,388,971                                    | (208,849,095)          |
| Total costos de los negocios de seguros y reaseguros | (4,374,898,669)                               | (4,319,366,201)        |
| Costo del dinero y otros gastos                      | (64,814,219)                                  | (52,563,694)           |
| Gastos generales y administrativos                   | (1,312,378,838)                               | (1,210,601,694)        |
| <b>TOTAL GASTOS DE OPERACIONES</b>                   | <b>(5,752,091,726)</b>                        | <b>(5,582,531,589)</b> |
| Beneficio del período antes de impuestos             | 1,015,974,907                                 | 940,330,001            |
| Impuesto sobre la renta                              | (206,926,437)                                 | (146,193,243)          |
| Beneficios después del impuesto sobre la renta       | 809,048,470                                   | 794,136,758            |
| Beneficios acumulados al inicio del año              | 1,815,581,419                                 | 1,366,969,066          |
| Transferencia a reserva de previsión                 | (80,904,847)                                  | (79,413,676)           |
| Dividendos a accionistas                             | (464,570,003)                                 | (266,110,729)          |
| <b>TOTAL DE BENEFICIOS ACUMULADOS</b>                | <b>2,079,155,039</b>                          | <b>1,815,581,419</b>   |

\* Estados Financieros auditados al y por los años terminados el 31 de diciembre 2016 y 2015, por la firma de auditores independientes KPMG con opiniones limpias o sin salvedades.

MAPFRE BHD Compañía de Seguros, S. A.

\* **ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO**

Años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

|                                                                                                                                             | POR EL AÑO TERMINADO<br>EL 31 DE DICIEMBRE DE |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|
|                                                                                                                                             | 2016                                          | 2015                 |
| <b>EFFECTIVO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>                                                                                               |                                               |                      |
| Primas suscritas de seguros directos y de reaseguros aceptados                                                                              | 6,025,213,399                                 | 5,784,253,420        |
| Aumento en primas, cuentas y documentos por cobrar                                                                                          | (14,035,282)                                  | (407,271,058)        |
| (Aumento) disminución en deudores por reaseguros y coaseguros                                                                               | (1,115,033)                                   | 106,548,486          |
| Disminución (aumento) disminución en gastos pagados por adelantado                                                                          | 11,640,742                                    | (6,569,031)          |
| (Aumento) disminución en otros activos                                                                                                      | (31,919,568)                                  | 11,882,308           |
| (Disminución) aumento en obligaciones por reaseguros y coaseguros - cuenta corriente                                                        | (166,862,110)                                 | 255,905,230          |
| Aumento (disminución) en intermediarios de seguros y reaseguros cuenta corriente                                                            | 2,162,698                                     | (593,971)            |
| (Disminución) aumento en cuentas por pagar                                                                                                  | (6,048,911)                                   | 3,810,623            |
| Aumento en acumulaciones por pagar                                                                                                          | 48,258,252                                    | 49,415,059           |
| Aumento en pagos recibidos por adelantado                                                                                                   | 1,738,446                                     | 2,236,961            |
| (Disminución) aumento en otros pasivos                                                                                                      | (24,039,214)                                  | 1,679,674            |
| Comisiones recibidas y adicionales por reaseguros cedidos y por retrocesiones (del ejercicio actual)                                        | 178,207,021                                   | 183,931,928          |
| Reclamaciones por siniestros y otras prestaciones a cargo de reaseguradores y de retrocesarios (del ejercicio actual)                       | 238,654,590                                   | 177,923,611          |
| Salvamentos y recuperaciones (del ejercicio actual)                                                                                         | 52,129,407                                    | 46,872,301           |
| Producto de inversiones y fondo de garantía (del ejercicio actual)                                                                          | 616,027,881                                   | 607,147,930          |
| Otros ingresos de operaciones (del ejercicio actual)                                                                                        | 126,825,353                                   | 110,925,198          |
| Reclamaciones pagadas por siniestros de seguro directo y de reaseguros aceptados (del ejercicio actual)                                     | (1,888,620,608)                               | (1,533,266,300)      |
| Comisiones pagadas a intermediarios de seguros y reaseguros de seguro directo y reasegurados de reaseguros aceptados (del ejercicio actual) | (431,638,327)                                 | (390,150,159)        |
| Primas de reaseguros cedidos y de retrocesiones (del ejercicio actual)                                                                      | (1,979,326,165)                               | (2,465,300,515)      |
| Gastos generales y administrativos (del ejercicio actual)                                                                                   | (1,496,357,506)                               | (1,358,878,519)      |
| Gastos financieros (del ejercicio actual)                                                                                                   | (51,973,363)                                  | (39,630,456)         |
| Otros gastos de operaciones (del ejercicio actual)                                                                                          | (12,840,856)                                  | (14,052,447)         |
| <b>TOTAL EFECTIVO NETO PROVISTO POR LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>                                                                        | <b>1,196,080,846</b>                          | <b>1,126,820,273</b> |

(CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE)

\* Estados Financieros auditados al y por los años terminados el 31 de diciembre 2016 y 2015, por la firma de auditores independientes KPMG con opiniones limpias o sin salvedades.

\* ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO (CONTINUACIÓN)

Años terminados el 31 de diciembre de 2016 y 2015

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

|                                                                                                                                                                              | POR EL AÑO TERMINADO  |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------|
|                                                                                                                                                                              | EL 31 DE DICIEMBRE DE |                    |
|                                                                                                                                                                              | 2016                  | 2015               |
| <b>EFFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>                                                                                                                                |                       |                    |
| (Aumento) disminución en valores emitidos o garantizados por el Estado                                                                                                       | (103,805,118)         | 1,313,038,452      |
| 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 préstamos a los asegurados garantizados por sus propias pólizas de seguros de vida individual                                                                     | (41,388)              | (17,913)           |
| Aumento en depósitos a plazo en bancos radicados en el país conforme a las leyes vigentes                                                                                    | (706,370,386)         | (1,862,370,611)    |
| Disminución (aumento) en instrumentos financieros de fácil liquidez emitidos y garantizados por instituciones financieras autorizadas como tal dentro del sistema financiero | 60,932,919            | (133,999,292)      |
| Aumento en inversiones e instrumentos y títulos negociables de empresas colocadas a través de bolsas de valores autorizadas a operar en la República Dominicana              | (7,361,530)           | (6,413,039)        |
| Disminución (aumento) en instrumentos financieros de fácil liquidez en moneda extranjera                                                                                     | 98,045,244            | (146,124,322)      |
| Aumento en mobiliario y equipo de oficina y de transporte                                                                                                                    | (2,917,855)           | (10,085,327)       |
| Ventas y/o retiros de propiedades y equipos neto                                                                                                                             | 8,521,791             | 11,622,282         |
| (Aumento) disminución en fondo de garantía y otras inversiones                                                                                                               | (27,267,755)          | 4,510,356          |
| Total efectivo neto usado en actividades de inversión                                                                                                                        | (680,264,078)         | (829,839,414)      |
| <b>EFFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO</b>                                                                                                                           |                       |                    |
| <b>PAGO DE DIVIDENDOS A LOS ACCIONISTAS</b>                                                                                                                                  | (464,570,003)         | (266,110,729)      |
| Aumento neto del efectivo                                                                                                                                                    | 51,246,765            | 30,870,130         |
| Efectivo al final del ejercicio anterior                                                                                                                                     | 138,539,670           | 107,669,540        |
| <b>EFFECTIVO AL FINAL DEL EJERCICIO ACTUAL</b>                                                                                                                               | <b>189,786,435</b>    | <b>138,539,670</b> |

\* Estados Financieros auditados al y por los años terminados el 31 de diciembre 2016 y 2015, por la firma de auditores independientes KPMG con opiniones limpias o sin salvedades.



La agencia Fitch Ratings ratificó la calificación “AA(dom)” a MAPFRE BHD por tercer año consecutivo, siendo el más alto grado otorgado a una compañía de seguros en el mercado asegurador dominicano.







*Crecimiento* → →  
→

# 04

## Información general



## Información general

MAPFRE BHD Compañía de Seguros provee al mercado asegurador dominicano de soluciones integrales, con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus clientes bajo los más altos estándares internacionales de calidad y servicio.

Cuenta con el respaldo de dos grandes grupos:

- El Grupo Asegurador MAPFRE que desarrolla principalmente actividades aseguradoras, reaseguradoras y de servicios; está presente en 45 países de los cinco continentes y cuenta con 5,408 oficinas propias y de representación en todo el mundo.

Sus actividades empresariales se desarrollan a través de cuatro unidades de negocio (Seguros, Asistencia, Servicios y Riesgos Especiales; Global Risks y Reaseguros); tres áreas territoriales (Iberia, LATAM e INTERNACIONAL) y siete áreas regionales: Iberia (España y Portugal), Brasil, LATAM Norte, LATAM Sur, Norteamérica, EMEA (Europa, Medio Oriente y África) y APAC (Asia-Pacífico).

- El Centro Financiero BHD León es el conglomerado financiero más diversificado de República Dominicana, único en su práctica de alianzas estratégicas, con más de 5,000 colaboradores. Cuenta con las siguientes empresas:
- **Intermediación Financiera:** Banco BHD León, BHD International Bank, así como la participación accionaria en MiRed.
- **Seguros y Seguridad Social:** AFP Siembra, ARS Palic Salud y la participación en MAPFRE BHD.
- **Mercado de Valores y Fiducia:** BHD León Puesto de Bolsa, BHD Fondos y Fiduciaria BHD.
- **Otras entidades de apoyo y servicios conexos:** CardNET y Titularizadora Dominicana (TIDOM).

### Visión

Ser la aseguradora de confianza, un concepto que se refiere tanto a la presencia geográfica como al amplio portafolio de productos aseguradores y de servicios que ofrece a sus asegurados. Aspira a liderar el mercado, a través de un modelo de gestión propio y diferenciado basado en el crecimiento rentable, con una clara y decidida orientación al cliente, tanto particular como empresarial, con enfoque multicanal y una profunda vocación de servicio.

### Misión

Ser un equipo multinacional que trabaja para avanzar constantemente en el servicio y desarrollar la mejor relación con los clientes, distribuidores, proveedores, accionistas y la sociedad en general.

### Valores

- Solvencia
- Integridad
- Vocación de servicio
- Innovación para el liderazgo
- Equipo comprometido

## Enfoque estratégico

MAPFRE BHD se adhiere al marco global de las iniciativas estratégicas según los lineamientos corporativos aprobados por los órganos de gobierno del grupo para el período 2016-2018 y que, en gran parte, tienen continuidad respecto a la planificación de años anteriores. Enfocándose en:

### Orientación al cliente

MAPFRE BHD seguirá avanzando en el desarrollo y ejecución de la segmentación y medición de la experiencia de cliente con el objetivo de captar y renovar su confianza.



### Transformación digital

Esta iniciativa tiene como fin adaptar a MAPFRE BHD a la nueva realidad social y tecnológica caracterizada por el paradigma de la Nueva Era Digital.



### Excelencia en la gestión técnica y operativa

Se presentan cambios regulatorios en la mayor parte de los países en los que MAPFRE opera, derivados del nuevo marco de solvencia. Es por ello que va a ser necesario seguir desarrollando una excelente gestión y control de nuestros riesgos, de tal manera que garanticemos la solvencia y rentabilidad de nuestras unidades.

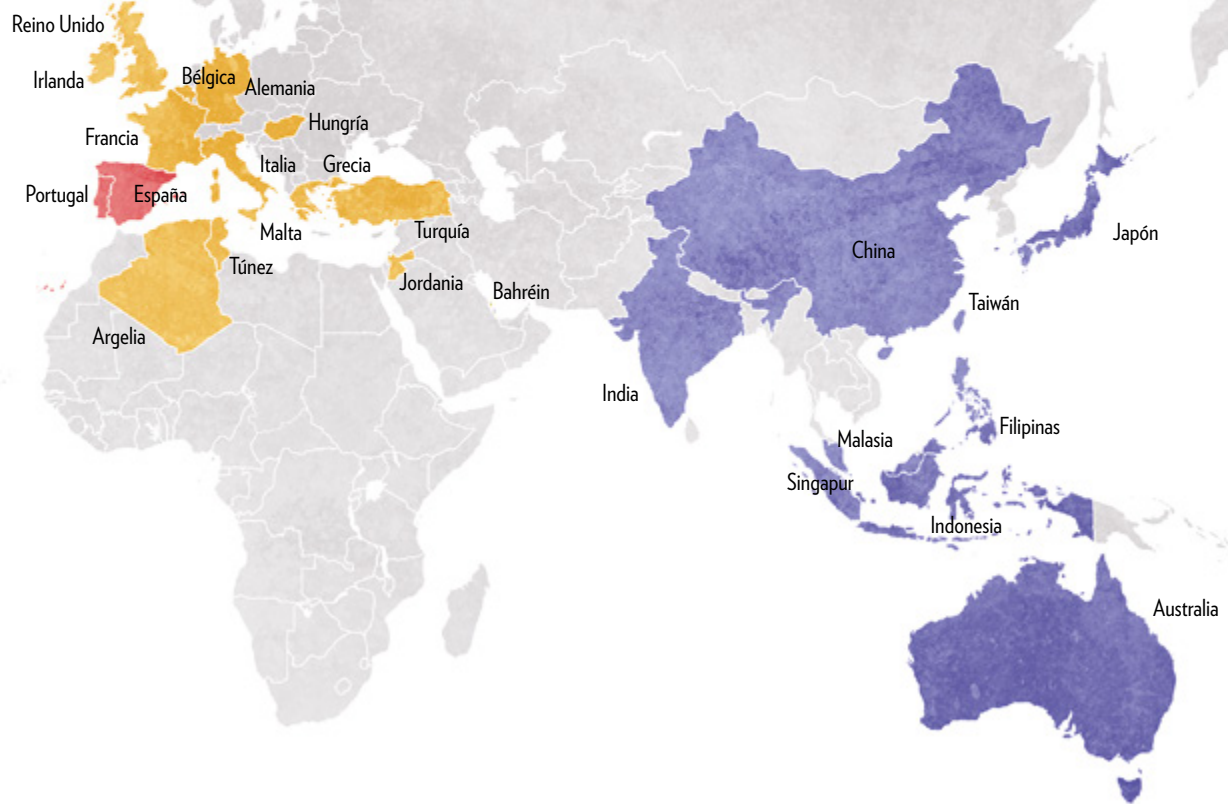


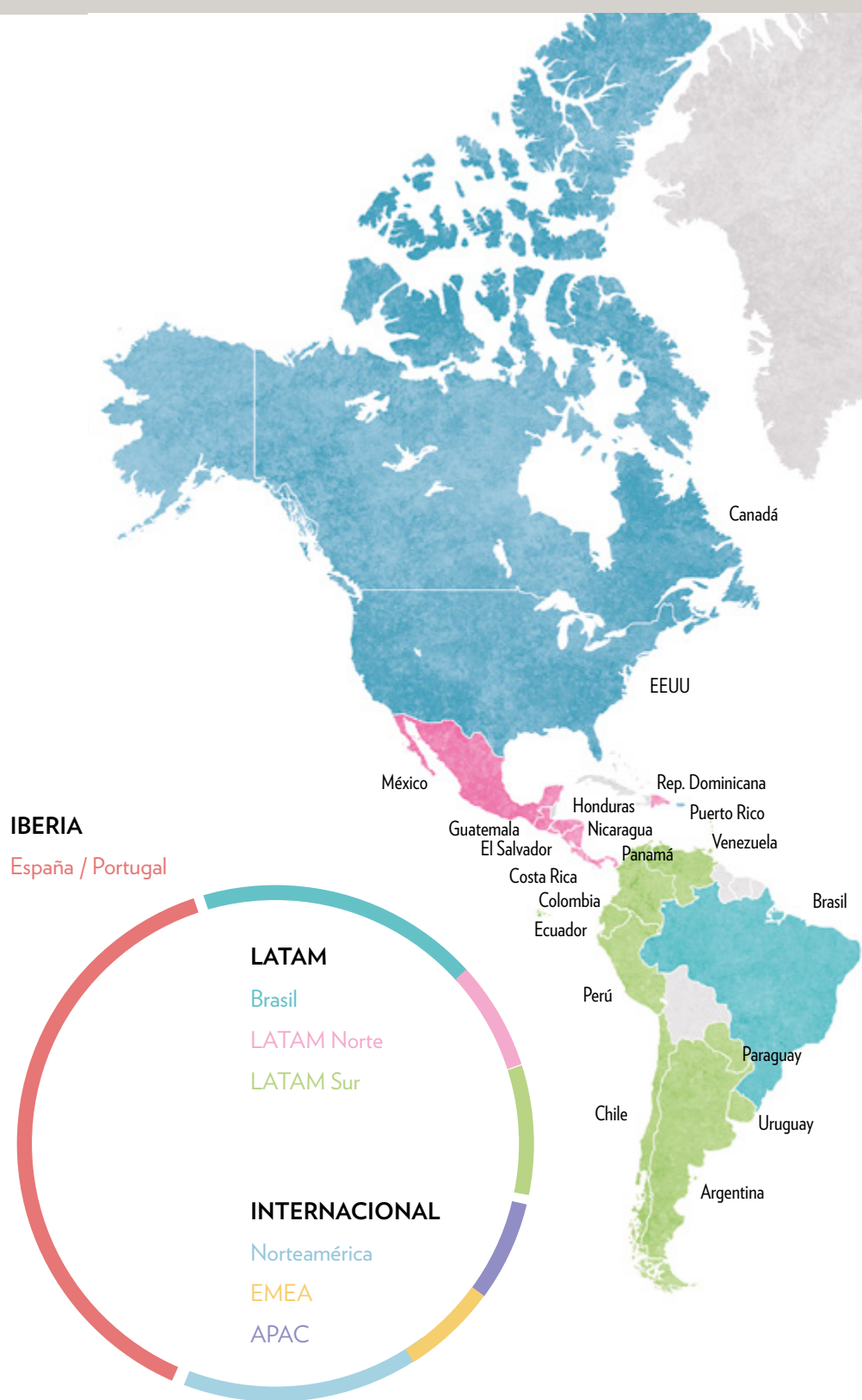
### Cultura y talento humano

Con el objetivo de desarrollar y formar un equipo humano con el talento y las capacidades requeridas por los desafíos estratégicos planteados, se está llevando a cabo una iniciativa de enlace global que nos permitirá identificar el talento disponible en la Organización y los nuevos perfiles demandados.

## Implantación

- MAPFRE opera en un total de 45 países, a través de 232 sociedades.
- Al cierre del ejercicio 2016, tenía 5.408 oficinas propias y de representación en todo el mundo.
- Además distribuye sus productos a través de 9.028 oficinas de entidades bancarias y otros puntos de venta que comercializan los seguros de MAPFRE en virtud de acuerdos de colaboración.
- Cuenta con una red de más de 84.000 agentes y mediadores, de los cuales alrededor de 7.700 se encuentran en Estados Unidos y más de 23.000 en Brasil.







→ SEGURO DIRECTO

↔ ASISTENCIA

🌐 GLOBAL RISKS

↻ REASEGURO

ÁREA TERRITORIAL

## IBERIA

### Iberia

España → 🌐 ↻

Portugal → ↔ ↻

ÁREA TERRITORIAL

## LATAM

### Brasil

Brasil → ↔ ↻

### LATAM Norte

Costa Rica → ↔

El Salvador → ↔

Guatemala → ↔

Honduras → ↔

México → ↔ ↻

Nicaragua → ↔

Panamá → ↔

Rep. Dominicana → ↔

### LATAM Sur

Argentina → ↔ ↻

Chile → ↔ ↻

Colombia → ↔ ↻

Ecuador → ↔

Paraguay →

Perú → ↔

Uruguay → ↔

Venezuela → ↔ ↻

# INTERNACIONAL

## Norteamérica

|             |       |
|-------------|-------|
| Canadá      | ↕ ↻   |
| EEUU        | → ↕ ↻ |
| Puerto Rico | → ↕   |

## APAC

|           |       |
|-----------|-------|
| Australia | ↕     |
| China     | ↕ ↻   |
| Filipinas | → ↕ ↻ |
| India     | ↕     |
| Indonesia | ↕     |
| Japón     | ↕     |
| Malasia   | ↻     |
| Singapur  | ↻     |
| Taiwán    | ↕     |

## EMEA

|             |         |
|-------------|---------|
| Alemania    | → ↕ 🌐 ↻ |
| Argelia     | ↕       |
| Bahréin     | ↕       |
| Bélgica     | ↕ ↻     |
| Francia     | ↕ 🌐 ↻   |
| Grecia      | ↕       |
| Hungría     | ↕       |
| Irlanda     | ↕       |
| Italia      | → ↕ 🌐 ↻ |
| Jordania    | ↕       |
| Malta       | → ↕     |
| Reino Unido | ↕ 🌐 ↻   |
| Túnez       | ↕       |
| Turquía     | → ↕     |

MAPFRE BHD Compañía de Seguros tiene presencia en siete de las principales provincias de la República Dominicana. Posee una red de oficinas comerciales y delegadas en crecimiento. También atesora una amplia red comercial compuesta por agentes y corredores de seguros, quienes comercializan el portafolio de productos y servicios de la aseguradora a nivel nacional.

### OFICINAS COMERCIALES

#### SANTO DOMINGO

OFICINA ABRAHAM LINCOLN/  
OFICINA 27 DE FEBRERO  
Av. Abraham Lincoln # 952 Esq. José Amado  
Soler, Piantini Tel.: (809) 562-1271

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

OFICINA DELEGADA LOS PRADOS  
Calle Lorenzo Despradel # 7 Plaza María  
Teresa, Local 101, Los Prados  
Tel.: (809) 562-1271

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

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

#### LA ROMANA

Av. Santa Rosa #153. Tel.: (809) 813-1212

#### BÁVARO

Carretera Cruce de Verón – Bávaro,  
La Altagracia. Tel.: (809) 933-0900

#### SANTIAGO

Av. Luperón esq. Estrella Sadhalá, Plaza  
Haché, 1er. Nivel (Mezzanine)  
Tel.: (809) 582-5188

#### SAN FRANCISCO DE MACORÍS

Av. Presidente Antonio Guzmán Caribbean  
Plaza, 2do. Nivel. Tel.: (809) 244-3444

#### PUERTO PLATA

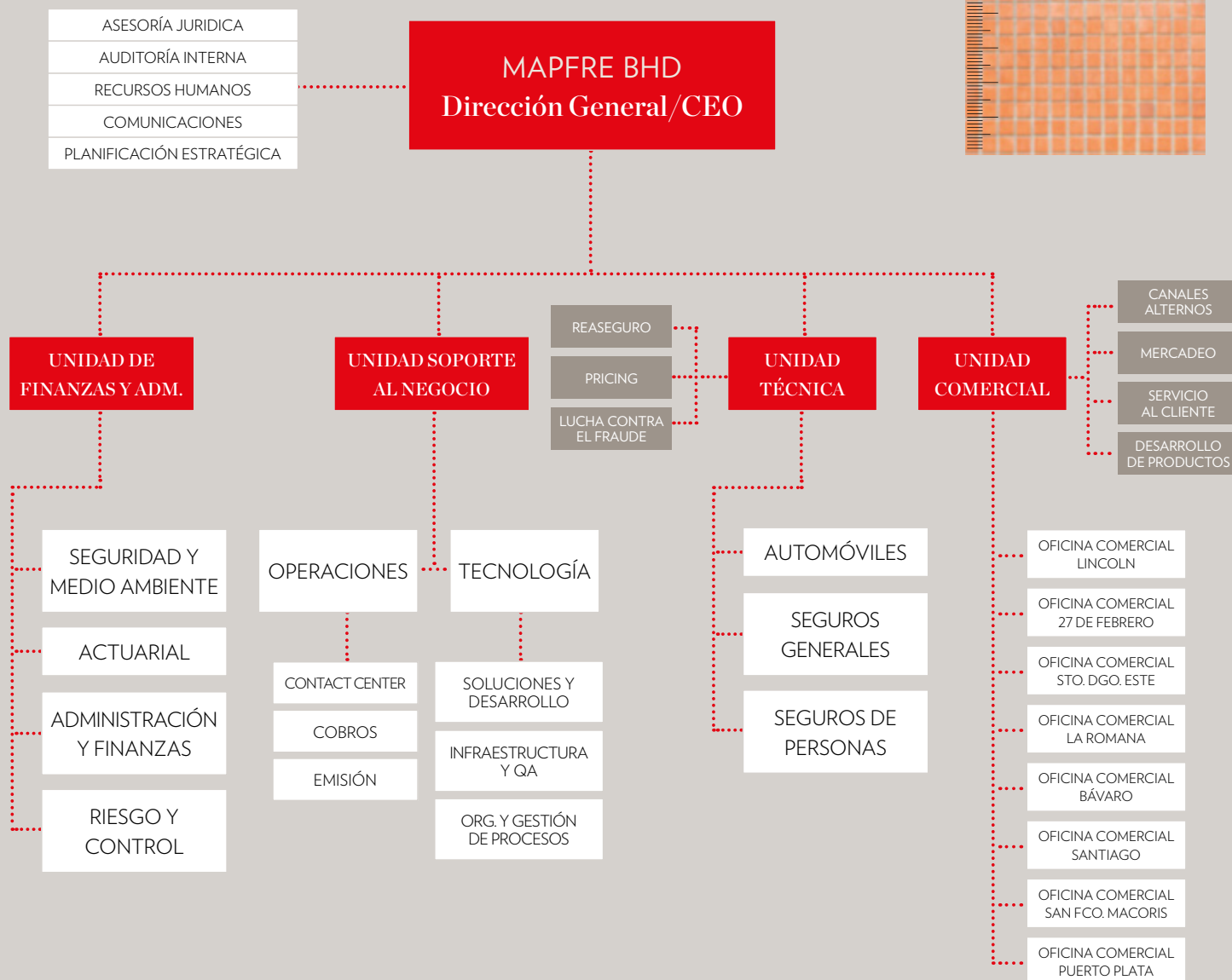
Av. Luis Ginebra #62, Plaza Amapola  
Tel.: (809) 244-4335



REPÚBLICA  
DOMINICANA

## Organigrama

(2)



Compromiso



De izquierda a derecha

**Virna Foundeur**  
Directora General Adjunta Unidad Soporte al Negocio

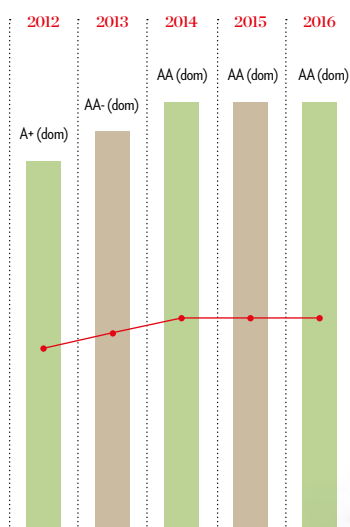
**Edwin Durán**  
Director General Adjunto Unidad Técnica

**Zaida Gabas de Requena**  
CEO/Directora General

**Rafael Rosario Mejías**  
Director General Adjunto Unidad de Finanzas y Administración

**Faustino Pérez**  
Director General Adjunto Unidad Comercial

## Fitch Ratings





# Informe de gestión

En un contexto en el que la economía mundial se expandió solo un 2.2% y la dominicana creció un 7.4%, siendo la de mayor incremento en América Latina, con una inflación controlada de un 1.7%, MAPFRE BHD alcanzó excelentes resultados alineados con sus objetivos estratégicos.

Este año estuvo marcado por muchos logros, enfocados en el crecimiento rentable y en las iniciativas estratégicas establecidas, lo que se tradujo en extraordinarios éxitos tanto en ingresos como en resultados.

Logramos avanzar en el nuevo modelo de orientación al cliente mejorando su relación y experiencia, y evaluando constantemente su grado de satisfacción. Evolucionamos en el desarrollo de nuevos negocios por medio de la ampliación de nuestra red de atención.

Trabajamos en pos de la excelencia y del rigor en la gestión técnica. Se profundizó la búsqueda de soluciones para intensificar la transformación digital y la eficiencia operativa, con el propósito de potenciar el resultado técnico y la fidelización de nuestros clientes.

En términos de cifras e indicadores, nuestras primas cobradas crecieron un 8.8%, superando la barrera de los seis mil millones de pesos y alcanzando RD\$6,040 millones. Confirmamos nuestro posicionamiento en el mercado como la segunda aseguradora de capital privado.

La siniestralidad neta se situó en un 53%. En este orden, fueron atendidos unos 37,352 clientes para un total pagado de RD\$1,888 millones y reservados unos RD\$3,286 millones, buscando siempre satisfacer las necesidades de nuestros clientes para lograr su seguridad y tranquilidad plena.

Nuestros indicadores de gastos a primas retenidas se situaron en un 37.1%, producto de una mejora constante en nuestros procesos y un control adecuado de los costes. Esto se tradujo en un coste combinado del negocio de 90.1%, un excelente indicador cuando la industria considera un 95% como bueno.

Los beneficios financieros mantuvieron un extraordinario desempeño. Alcanzaron un rendimiento promedio ponderado de un 10.4% por encima del promedio del sector; llegando a los RD\$633 millones, un 1% más que los del año pasado.

El buen desenvolvimiento de la empresa hizo posible que se alcanzaran RD\$1,015 millones en resultados brutos, siendo los



Logramos avanzar en el nuevo modelo de orientación al cliente mejorando su relación y experiencia, y evaluando constantemente su grado de satisfacción.

netos unos RD\$809 millones. Esto mejoró en un 1.9% los del año anterior y la rentabilidad sobre el patrimonio del 28.7%.

Los márgenes de solvencia y liquidez continuaron por encima de los mínimos establecidos por ley; en este sentido, los resultados de ambos indicadores fueron de 3.8 y 1.2 veces, respectivamente.

El portafolio de productos y servicios se reforzó con la inclusión en 2016 de Trébol Mujer Libre, un seguro sin deducible y con renta ilimitada exclusivo para la mujer que adquiere vehículos cero kilómetros.

La acción social es importante para MAPFRE BHD. A través de su fundación, logró ejecutar una campaña de educación vial en coordinación con la Autoridad Metropolitana de Transporte (AMET). Realizó el lanzamiento de la campaña Mujeres por el Corazón en Santiago con el auspicio del Despacho de la Primera Dama, el 911, CEDIMAT y La Asociación Dominicana de Voluntariado Hospitalario y de Salud (ADOVOHS). Además, capacitó a 44 docentes con el segundo diplomado Construyendo Caminos para el Desarrollo de Escuelas Inclusivas, que contó con el auspicio del Despacho de la Primera Dama y el Ministerio de Educación. Finalmente, desarrolló el concurso de cuentos Educa tu Mundo que motivó a niños y adolescentes a escribir sobre la prevención de accidentes, la seguridad vial, la acción social, el arte, la cultura y los estilos de vida.

Quiero concluir con un reconocimiento expreso a nuestros accionistas, a nuestros clientes, a los organismos supervisores, a los equipos humanos (consejeros, delegados, agentes y colaboradores), que han hecho posible los excelentes resultados que presentamos, y a todos lo que nos han dispensado su confianza y respaldo a lo largo del pasado ejercicio.

**ZAIDA GABAS DE REQUENA**

CEO/Directora General



Oficina Comercial La Romana



Oficina Comercial Bávaro



Oficina Comercial Santo Domingo Este



Oficina Comercial Delegada Mirador Sur

## Canales de comercialización

MAPFRE BHD Seguros cuenta con distintos canales de comercialización. Durante 2016, más de 1,350 mediadores del canal corredores, canal agentes, canal delegados y canales alternos (donde se gestionan la Bancaseguros y otros acuerdos masivos de comercialización) han colaborado en la distribución de sus productos.

Actualmente, cuenta con ocho oficinas comerciales a nivel nacional, distribuidas en las regiones Norte, Este y Santo Domingo, además de tres oficinas delegadas en las cuales los clientes pueden adquirir su portafolio de productos y servicios.

Su plan de expansión se enfoca en continuar habilitando nuevos canales de contacto a nivel nacional que los coloque cada vez más cerca de los clientes, además de robustecer su infraestructura con facilidades de servicio orientadas a transformar la relación con los asegurados en toda una experiencia de servicio.

La empresa continúa apostando al desarrollo de su multicanalidad, aboga por la orientación al cliente y por una amplia oferta de productos al mismo tiempo, siendo estas algunas de las claves del éxito de su gestión.



## Gestión financiera: administración y finanzas

Las áreas de administración, soporte y control en el negocio son un pilar clave en la consecución de los objetivos estratégicos de la compañía, siempre apegados a los principios éticos, institucionales y empresariales que garantizan el fiel cumplimiento de los requerimientos legales del gobierno corporativo y la transparencia en la gestión.

La administración efectúa un seguimiento permanente a los principales indicadores del negocio y los procesos. Dispone de información suficiente para la toma de decisiones. Las comunicaciones son fluidas a nivel de los grupos de interés de la organización y se mantiene informado al Consejo de Administración sobre la evolución de los negocios.

Estamos convencidos de que el autocontrol debe ser parte de la cultura organizacional, sustentada en las mejores prácticas, el comportamiento de sus colaboradores y los principios de responsabilidad, respeto, igualdad y transparencia, ampliamente difundidos a todos los grupos de interés como base de actuación en todas las decisiones de negocio. Todo para lograr la rentabilidad sostenida y permitir y garantizar oportunidades de crecimiento y el cumplimiento de las obligaciones.



↑ ↑ gestión de riesgos

## Gestión de riesgo

La política de gestión de riesgos de MAPFRE BHD Seguros establece las pautas generales, los principios básicos y el marco general de actuación en materia de gestión de riesgos y asegura que el análisis de los posibles riesgos forme parte del proceso de toma de decisiones, preservando su solvencia y fortaleza financiera.

Para ello, la entidad dispone de un Sistema de Gestión de Riesgos (SGR) basado en la gestión integrada de todos y cada uno de los procesos de negocio y en la adecuación del nivel de riesgo a los objetivos estratégicos establecidos.



## Sistema de control interno

El sistema de control Interno de MAPFRE BHD Seguros facilita la identificación y prevención de los riesgos potenciales que puedan afectar la consecución de los objetivos. Además, genera valor añadido a la empresa para mejorar su gestión, eficacia y eficiencia de los procesos, la confianza en los registros contables y financieros y la ejecución eficiente del Plan Estratégico.

El Sistema de Control Interno definido en MAPFRE BHD Seguros se rige por los siguientes principios básicos:

- Responsabilidad de todos los empleados en materia de control interno.
- Fomento del control sobre los riesgos que puedan afectar a la consecución de los objetivos.
- Sistema integrado en la gestión y continuo en el tiempo.
- Mejora de la eficiencia en las operaciones, incremento de su capacidad para gestionar diversas situaciones internas y externas que pudieran presentarse, así como identificación de posibles errores o deficiencias en los procesos y estructuras de MAPFRE.

En 2016 se realizó el levantamiento de los mapas de riesgos y controles, con la colaboración de todos los responsables de procesos de negocio de la entidad, para evaluar el estado y la efectividad de los controles en la compañía.

## Planificación estratégica

Durante 2016, MAPFRE BHD Seguros continuó trabajando en las iniciativas y proyectos que respaldan los objetivos estratégicos y que le han permitido priorizar y focalizar los esfuerzos para lograr los compromisos adquiridos.

Estas iniciativas tienen como principal foco el crecimiento rentable bajo cuatro pilares estratégicos: Cultura y Talento Humano, Orientación al Cliente, Transformación Digital y Excelencia en la Gestión Técnica y Operativa.

En adición, fueron realizadas reuniones de alineamiento y seguimiento con todos los colaboradores de la empresa.

## Prevención y lucha contra el fraude

Desde finales del año se empezó a trabajar en la Comisión Técnica de Gestión de Riesgos y Cumplimiento de la Cámara Dominicana de Aseguradores y Reaseguradores para la revisión de la normativa de Prevención de Activo y Financiamiento de Terrorismo que pondría en vigencia la Superintendencia de Seguro.

Se capacitaron a los Agentes Profesionales de MAPFRE (APM) y a colaboradores con mayor exposición al riesgo en materia de prevención y lucha contra el fraude.

También se implementaron algunas mejoras para aminorar el riesgo de lavado de activos.

## Seguridad y medioambiente

Durante el año, MAPFRE BHD Seguros continuó con el compromiso de desarrollar sus actividades.

Tomó en consideración valores esenciales como la seguridad de las personas, el control de riesgos y la protección del medioambiente, implementando proyectos de eficiencia energética, gestión de residuos y reciclado de papel. Estas acciones redujeron considerablemente el impacto ambiental y los riesgos residuales de nuestras operaciones.

Mediante la formación y continuas campañas de sensibilización en materia de seguridad física e informática a todos nuestros colaboradores, el año concluyó libre de incidentes de impacto en la empresa.

Nos mantenemos mejorando constantemente los procesos y la integración de los sistemas de seguridad en nuestras oficinas.






$$\{coherencia\} + \frac{Realidad\ Económica}{Realidad\ Social}$$

# 05

## Evolución del negocio

2016 fue un año de importantes logros, evidenciados por una perfecta ejecución de nuestra estrategia corporativa de crecimiento con rentabilidad y destacados tanto en primas suscritas como en mejoras de todos los ratios de gestión, procesos internos y en la relación con nuestros clientes.

Alcanzamos las metas que nos trazamos y logramos consolidar un resultado en la gestión técnica superior a RD\$388 millones de pesos con una siniestralidad equivalente a 53.09%.

(100) ↑ ↑

## Seguros de automóviles

El enfoque de apertura a nuevas propuestas, basado en el principio de una oferta competitiva y el esmero de seguir brindando un servicio de calidad, permitió que en 2016 lográramos primas emitidas por RD\$1,849 MM, valor que supera en RD\$292 millones la producción obtenida en 2015; esto se traduce en un crecimiento de 18.8% que consolida una cartera de 55,632 vehículos asegurados.

Este año siguió marcando un antes y un después en los índices de crecimiento y en los resultados, comparativamente con los de años anteriores. El resultado técnico alcanzó su mejor nivel desde el inicio de las operaciones, situándose en un ratio combinado del 97,7% lo que nos convierte en la empresa con el mejor indicador del mercado. También logramos un retorno sobre primas suscritas de un 13.4%, equivalente a RD\$248 MM de beneficios antes de impuestos.

Las primas cobradas ascendieron a RD\$1,703 MM, para un crecimiento, con relación a 2015, de un 11.2 % equivalente a RD\$171 MM.

Manteniendo un enfoque de liderazgo e innovación, durante 2016 ampliamos el portafolio de soluciones al introducir el producto Trébol Mujer Libre, el cual además de poseer todas las coberturas específicamente diseñadas para las mujeres conductoras, incluye como ventaja el Cero Deducible.

En la búsqueda de mejorar continuamente el servicio que otorgamos a nuestros clientes, realizamos una ampliación de los Canales para Aviso de Siniestros y se puso en marcha un Esquema de Atención Rápida de Siniestros que persigue reducir el tiempo para la emisión de las órdenes de reparación.



Manteniendo un enfoque de liderazgo e innovación, durante 2016 ampliamos el portafolio de soluciones al introducir el producto Trébol Mujer Libre.



## Seguros de personas

En 2016, las primas de seguros de personas alcanzaron RD\$1,841 millones, creciendo un 23.3% con relación al año 2015, lo que representa el 31% del total de primas emitidas de MAPFRE BHD Seguros. El 74% de las primas suscritas corresponden a los seguros de Vida, mientras que el 26% restante a los seguros de Salud y Accidentes Personales; renglón que creció un 49% para alcanzar los RD\$484.7MM de primas suscritas, lo que evidencia la apuesta realizada para potenciar los productos de Asistencia y Salud.

Las primas cobradas ascendieron a RD\$1,844.8 millones, para un crecimiento de un 25%, resultado que posiciona a la compañía en el tercer lugar en Seguros Personales y que alcanza una participación en el mercado de un 13.96%.

En este periodo, el importante crecimiento en primas estuvo acompañado por una adecuada gestión de siniestros y gastos, logrando terminar con un ratio combinado de 86.1% y haciendo posible concluir el año con un beneficio técnico de RD\$232.9 MM.

Destacamos el crecimiento obtenido mediante la integración de las ventas de seguros de viajes, realizadas a través de las agencias, generando primas de unos RD\$42.9MM.

Otros productos ofrecidos al mercado para acompañar estrategias del sector financiero y ofrecer soluciones integrales a nuestros clientes fueron Protección de Pagos por Desempleo y programas de asistencia diseñados para perfiles específicos de clientes.



(3)

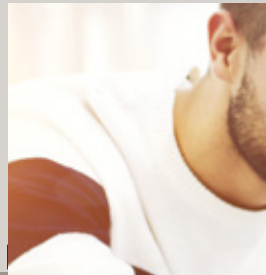


## Seguros generales

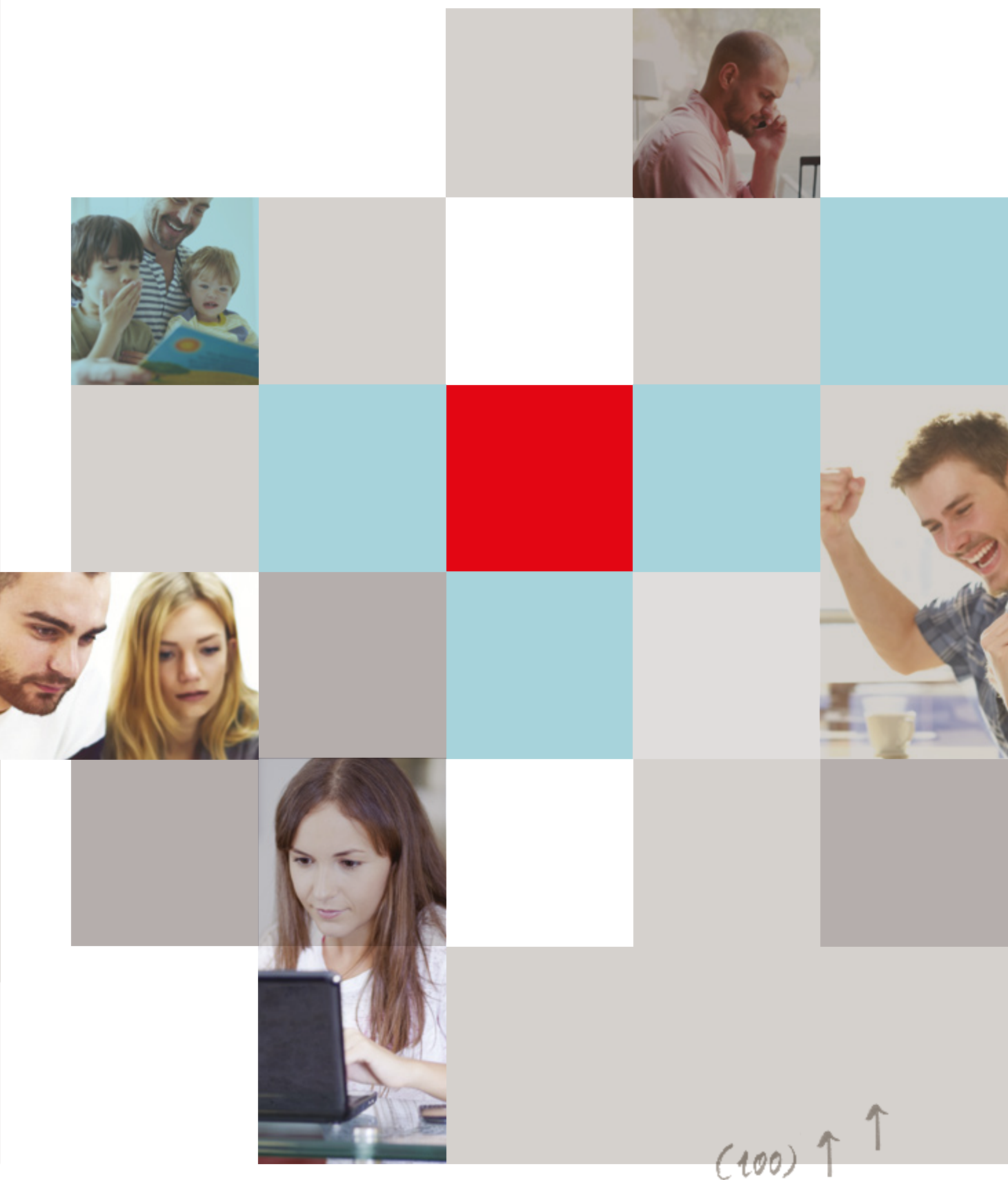
La Unidad Técnica de Riesgos Generales alcanzó la cifra de RD\$2,334MM en primas suscritas, equivalentes al 39% de la producción total de la empresa. Este monto fue el resultado de un crecimiento en primas (sin fronting) de un 7.7% sobre 2015.

Siguiendo la estrategia de crecimiento rentable, hemos logrado un desarrollo de un 6.4% en primas netas retenidas devengadas hasta alcanzar la cifra de RD\$529MM. Esto, acompañado de una adecuada gestión técnica en la suscripción de nuevos riesgos, nos ha permitido cerrar 2016 con un Ratio Técnico Combinado de 78.48%.

Los resultados de impuestos de la Unidad de Riesgos Generales ascendieron a RD\$194MM, un incremento de un 84.8% sobre los obtenidos en 2015. Igualmente, es importante resaltar el 8.32% alcanzado que representa este resultado sobre las primas netas suscritas en la Unidad.



Logramos un desarrollo de un 6.4% en primas netas retenidas devengadas hasta alcanzar la cifra de RD\$529MM.





Confianza + Experiencia + Compromiso

# 06

## Recursos humanos

MAPFRE BHD Seguros cree firmemente en el desarrollo y estabilidad laboral y emocional de sus colaboradores; fomenta la convivencia y el respeto mutuo y permite el progreso profesional y personal de sus empleados al ofrecer un entorno de estabilidad y seguridad que promueve el desarrollo de competencias conductuales acordes a los valores de la organización.



## Composición por oficinas

En MAPFRE BHD al cierre del 2016, trabajan 306 empleados de acuerdo con la siguiente distribución geográfica:

| OFICINA            | 2016 | 2015 |
|--------------------|------|------|
| Santo Domingo      | 257  | 247  |
| Santo Domingo Este | 8    | 8    |
| Santiago           | 17   | 22   |
| La Romana          | 5    | 5    |
| San Francisco      | 7    | 7    |
| Puerto Plata       | 4    | 4    |
| Bávaro             | 6    | 6    |
| Baní               | 2    | n/a  |

## Formación

Durante 2016, se impartieron cursos especializados en seguros, alineados a la estrategia corporativa de la empresa y enfocados en afianzar el conocimiento técnico comercial de los colaboradores.

Asimismo, continuamos incentivando la participación de directores y ejecutivos en los diferentes programas de formación impartidos en Madrid, México y Panamá para aprovechar la sinergia y las mejores prácticas con otras entidades MAPFRE en el mundo y obtener una visión más global del negocio.

La empresa fomenta la profesionalización de sus colaboradores mediante planes de incentivo y políticas abiertas de estudios por medio del acceso a programas de grado, postgrado y maestrías en diferentes universidades del país, así como diplomados, cursos y talleres.



## Programa de reconocimiento

Con el propósito de reconocer y fomentar la gestión extraordinaria de sus colaboradores, en base a los modelos de actuación y valores de la empresa, continuamos con el programa de reconocimiento a empleados por medio de la selección trimestral y anual de colaboradores con un desempeño ejemplar.

## Conciliación de la vida personal y laboral

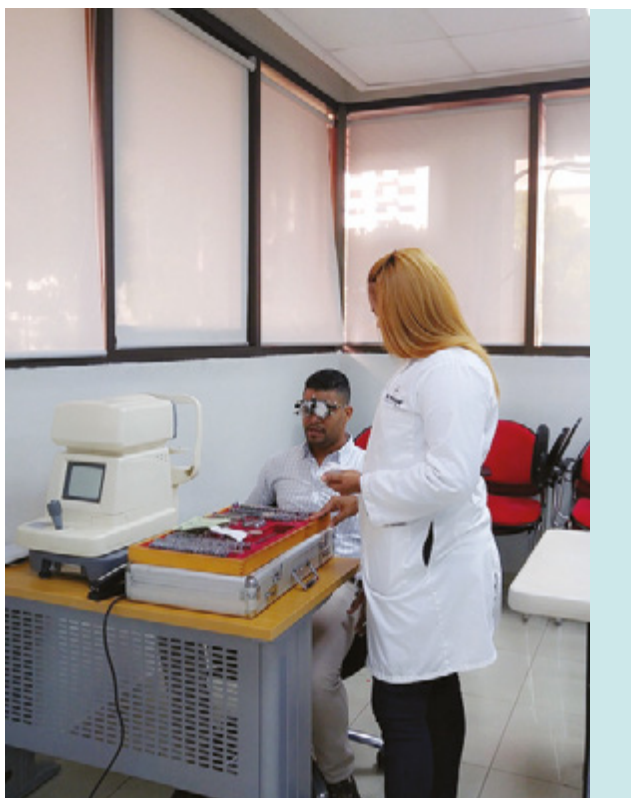
La empresa concede permisos y licencias por motivos personales y familiares para fines de fallecimientos, consultas médicas, matrimonio y maternidad o paternidad, para propiciar un clima que concilie la vida personal y laboral. De igual modo, cuenta con una política flexible en el horario de entrada y salida.



## Actividades especiales para los hijos de los empleados

Interesados en la integración familiar de nuestros colaboradores, organizamos actividades que dan participación a todos los miembros de la familia en un ambiente educativo y creativo, haciendo posible que los más pequeños disfruten junto a sus padres de la alegría y diversión que propician nuestro Evento Anual para los Hijos de los Empleados y el Concurso de Dibujo A3'vt a Dibujar. Este último promueve mensajes educativos creados por los más pequeños, relacionados con la seguridad vial, proyección del futuro y otras ideas.





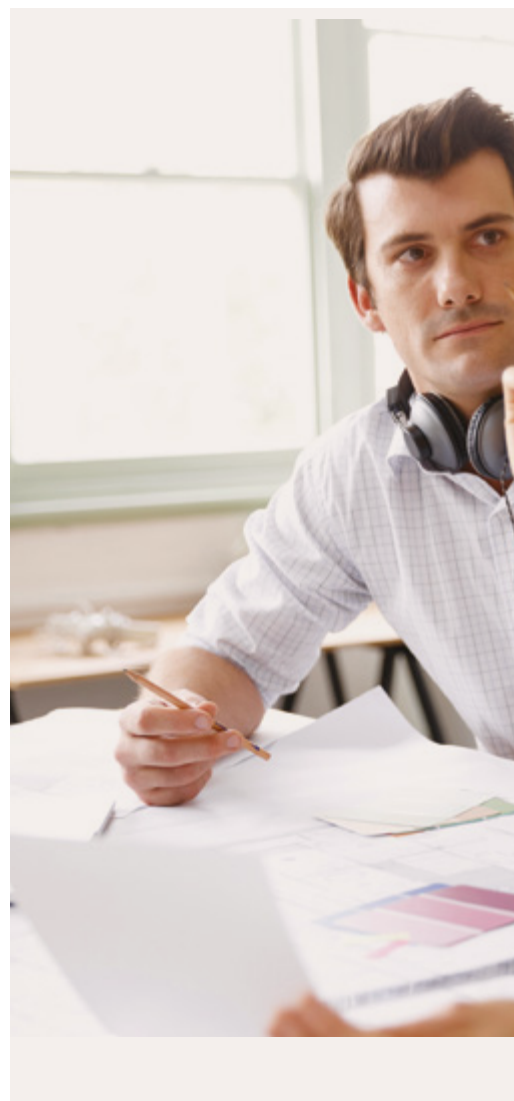
(3)

## Salud y bienestar

En la Semana Global de Salud MAPFRE desarrollamos numerosas iniciativas en materia de salud y bienestar, alineadas con las estrategias corporativas de la empresa para promover el cuidado de la salud y prevención de enfermedades.

Algunas de estas iniciativas fueron:

- Evaluación cardiovascular
- Limpieza bucal
- Jornada de vacunación a hijos de empleados
- Consulta oftalmológica



Valor Social ↑ ↑



## Voluntariado corporativo

Gracias a la participación activa y desinteresada de los colaboradores, el Voluntariado Corporativo ejecutó actividades de interés general y de carácter altruista. Dentro de las principales se destacan:



## Alimentos con Corazón

- **Recolección y donación de alimentos** en apoyo a la campaña Alimentos con Corazón en solidaridad con la Fundación Nuevos Caminos de la ciudad de Azua, entidad sin fines de lucro que alberga a unos 160 niños en edades comprendidas entre los dos y cinco años.

## Campaña SOS Respira

Mediante esta campaña llevamos a nuestros voluntarios y colaboradores información vital sobre técnicas de primeros auxilios en caso de obstrucción o atragantamiento de las vías respiratorias.

El objetivo de SOS Respira es concienciar a los participantes sobre la importancia de una actuación rápida y eficaz para salvar una vida ante tal situación.

Este conocimiento fue compartido con los estudiantes de secundaria del colegio CICRE.



## Semana de la Seguridad Vial

Durante el mes de noviembre, impartimos charlas informativas sobre seguridad vial. Esta iniciativa se enfocó en la importancia de conducir responsablemente, así como en recomendaciones generales y mejores prácticas de los conductores y peatones.



## Donaciones de sangre

En coordinación con los profesionales de la salud de la unidad de Laboratorio y Banco de Sangre de CEDIMAT, los miembros del Voluntariado Corporativo de MAPFRE BHD apoyaron el Día Mundial del Donante con la participación masiva en la iniciativa La Sangre Nos Conecta a Todos, en la que los participantes donaron sangre, cubriendo las 24 horas en todo el mundo.



## Visita al Hogar de Ancianos San Francisco de Asís

Recolección y donación de materiales para la higiene personal al Hogar de Ancianos San Francisco de Asís, que tiene como misión fomentar en los ancianos el “espíritu de familiaridad” a fin de que se sientan como en su propio hogar, por medio de un servicio desinteresado y con amor.

Esta institución fue visitada por los miembros del Voluntariado Corporativo de MAPFRE BHD logrando llevar sonrisas a sus huéspedes. El encuentro estuvo cargado de gratos momentos, diversión, convivencia y alegría. Todos los participantes salieron llenos de satisfacción.



Impulsamos la formación  
↗ ↑ ↗

## Otras prácticas destacables

**Política de Movilidad y Promoción Interna:** acciones implementadas con el fin de fomentar la carrera profesional, capacidades y habilidades de los empleados, además de incentivar la mejora en el desempeño de sus funciones.



**Jornada Corporativa de Seguimiento al Plan Estratégico:** cuyo objetivo es mantener alineados los esfuerzos y el enfoque de los colaboradores hacia los objetivos de la empresa, reforzar la filosofía institucional y afianzar su compromiso.

**Certificación de Great Place to Work Institute:** MAPFRE BHD Seguros recibió por cuarta ocasión la certificación como una de las Mejores Empresas para Trabajar de el Caribe y República Dominicana. Este reconocimiento implica la auditoría de los procesos y prácticas de recursos humanos; así como la aplicación de encuestas directas a los colaboradores que miden el clima organizacional, cuyos resultados alcanzaron el 86% de satisfacción.

**Programa “Ponte en tu peso”:** con el objetivo de fomentar un estilo de vida saludable, durante 2016 incorporamos el programa Ponte en tu peso con la participación de unos 25 colaboradores.

A través de este programa, los participantes contaron con la asesoría de entrenadores y especialistas en las áreas de acondicionamiento físico y nutrición, logrando contribuir positivamente con el bienestar físico.



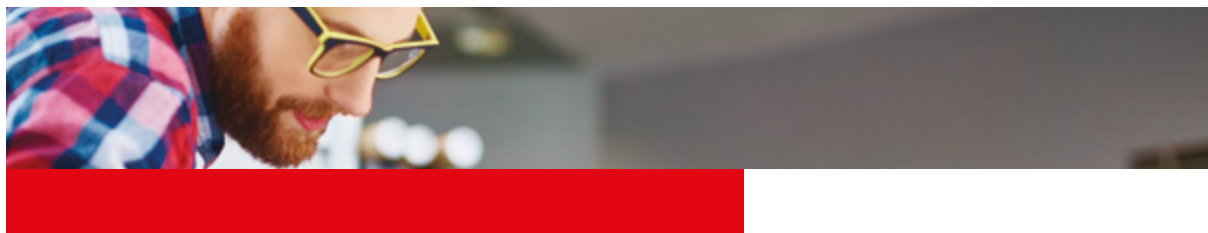


^ (b)

07

## Acontecimientos relevantes

R  
e



## FEBRERO 2016

- Fue celebrado el Encuentro Anual con Intermediarios, donde fueron premiados los corredores que se destacaron por sus resultados y anunciada la Convención Cartagena de Indias 2017.
- La misma semana se realizó el Encuentro Anual con Banco BHD León.

## MARZO 2016

- Fueron presentados los resultados del ejercicio 2015 y del primer trimestre a los medios de comunicación en un desayuno celebrado en un hotel de Santo Domingo.

## MAYO 2016

- Celebramos nuestra Convención Washington 2016.
- Durante este mes, MAPFRE BHD fue reconocida como una de las Mejores Empresas para Trabajar en el Caribe y República Dominicana.

## JUNIO 2016

- La Revista Mercado nos reconoció como uno de los 80 Mejores Lugares para Trabajar del país a través de su ranking anual.

## AGOSTO 2016

- La firma calificadora Fitch Ratings ratificó la calificación AA(dom), siendo el más alto grado otorgado a una empresa del sector por tres años consecutivos.
- La misma semana se realizó el Encuentro Anual con Banco BHD León.

## SEPTIEMBRE 2016

- Fue lanzado el producto Trébol Mujer Libre con Cero Deducible y Renta Ilimitada.

## OCTUBRE 2016

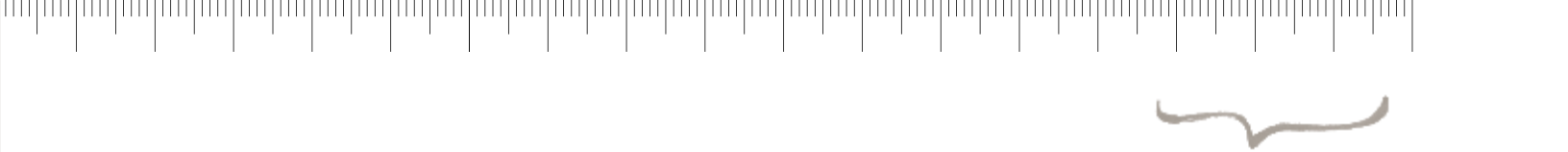
- Fue celebrado el cóctel presentación de Zaida Gabas de Requena, nueva CEO de MAPFRE BHD en República Dominicana.

## NOVIEMBRE 2016

- Entrega de la Copa MAPFRE BHD del Torneo Team Tennis 2016 en la tercera edición de esta competencia al equipo de Naco.

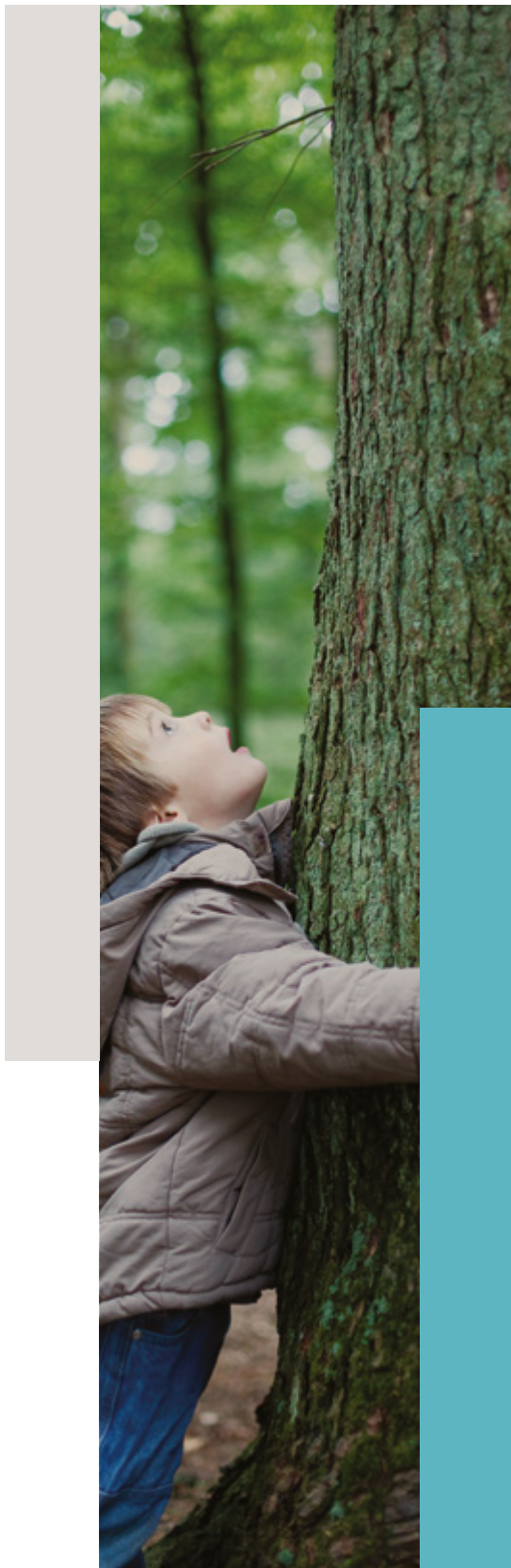


—  
(0,2,4)



08

**Fundación MAPFRE**



## Fundación MAPFRE

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

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

## Anual

- Continuación del proyecto Centro de Atención Integral y Desarrollo Familiar, en colaboración con la Fundación Amanecer Infantil. ACCIÓN SOCIAL
- Continuación del proyecto Niños Huérfanos o Abandonados en Acogida, en colaboración con la Fundación Nuestros Pequeños Hermanos. ACCIÓN SOCIAL
- Continuación del proyecto Programa Educativo para Niños y Jóvenes, en colaboración con la Asociación Nuevos Caminos. ACCIÓN SOCIAL
- Programa de Educación Vial en Colegios en coordinación con la Autoridad Metropolitana de Transporte (AMET), con una participación de más de 5,000 escolares. PREVENCIÓN Y SEGURIDAD VIAL
- Desarrollo de la segunda edición del Diplomado Construyendo Caminos para Aprender en una Escuela Inclusiva en coordinación con el Despacho de la Primera Dama, Ministerio de Educación, INTERED y PROVEDA.



## Orientación



### JUNIO 2016

Presentación del Informe del Mercado Asegurador Latinoamericano 2014 – 2015, donde participaron los principales ejecutivos de las empresas aseguradoras, intermediarios del sector, así como gremios y autoridades del mercado asegurador dominicano.



### JULIO 2016

Seminario sobre Dirección y Toma de Decisiones en Entidades Aseguradoras (bugaMAP no Vida) para estudiantes de la Universidad Pedro Henríquez Ureña (UNPHU) en Santo Domingo. SEGURO Y PREVISIÓN SOCIAL

Seminario sobre Dirección y Toma de Decisiones en Entidades Aseguradoras (bugaMAP no Vida) para estudiantes de la Universidad Iberoamericana (UNIBE) en Santo Domingo. SEGURO Y PREVISIÓN SOCIAL



$(0,2,1)$



### SEPTIEMBRE 2016

Lanzamiento de la Campaña Mujeres por el Corazón en Santiago y participación en la evaluación cardiovascular durante Jornada de Salud en la misma ciudad. **PROMOCIÓN DE LA SALUD**



### 19 DE SEPTIEMBRE AL 02 DE OCTUBRE

Participación en la XIX Feria Internacional del Libro 2016 en coordinación con la Autoridad Metropolitana de Transporte (AMET) en el pabellón de la Policía Nacional, donde niños y niñas que visitaron el evento así como estudiantes de primaria y secundaria de diferentes centros educativos públicos y privados, recibieron orientaciones acerca de Seguridad Vial a través de la obra de teatro Payasos en Peligro. **PREVENCIÓN Y SEGURIDAD VIAL**



### NOVIEMBRE 2016

Del 21 al 27 de noviembre fue celebrada la Semana de la Seguridad Vial en coordinación con la Autoridad Metropolitana del Transporte (AMET). Más de un centenar de personas, choferes, motoconchistas, peatones, estudiantes y ciclistas fueron impactados con una de las distintas acciones educativas desarrolladas durante la jornada que busca concientizar a los ciudadanos sobre la importancia de respetar las normas y señales de tránsito en el país para reducir las muertes causadas por los accidentes.

**PREVENCIÓN Y SEGURIDAD VIAL**



### NOVIEMBRE 2016

Concluyó la segunda edición del Diplomado Construyendo Caminos para Aprender en una Escuela Inclusiva en coordinación con el Despacho de la Primera Dama, Ministerio de Educación, INTERED y PROVEDA, donde 44 docentes fueron capacitados para propiciar una cultura de inclusión social, cambiar prácticas y contribuir con una educación para todos, sin distinción de ningún tipo.

**ACCIÓN SOCIAL**



H R  
e



### 23 DE DICIEMBRE 2014 AL 15 DE ENERO 2016

Apoyo en la campaña de concienciación Cero Accidentes en Navidad de la Autoridad Metropolitana de Transporte (AMET), donde se distribuyó material educativo y se colocaron los vehículos chocados en los principales peajes del país con mensajes para concientizar en materia de seguridad vial y prevención de accidentes. PREVENCIÓN Y SEGURIDAD VIAL



### DICIEMBRE 2016

Fue desarrollado el Concurso de Cuentos 2016 de Fundación MAPFRE Educa tu Mundo, resultando ganador a nivel del mundo "Cuento" una historia escrita por Haritz Echaren Febles, un joven dominicano estudiante de secundaria cuya narrativa conquistó a los que leyeron la historia.

## Relaciones institucionales

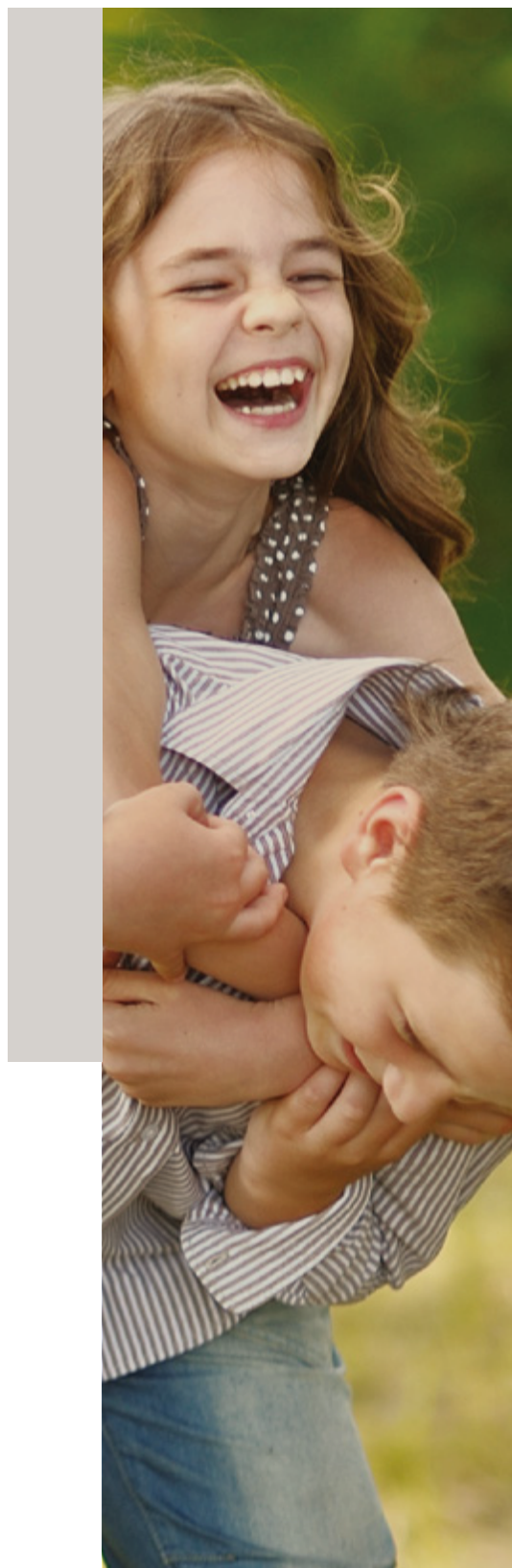
Fundación MAPFRE desarrolla su labor cooperando con un elevado número de instituciones. Esta colaboración se materializa, por lo general, en la firma de convenios. A continuación se detallan las principales instituciones con las que se desarrolló algún tipo de relación a lo largo del ejercicio 2016, ordenadas alfabéticamente y agrupadas por áreas geográficas.

### REPÚBLICA DOMINICANA

- 911
- ADOVOHS SANTO DOMINGO Y SANTIAGO
- Autoridad Metropolitana del Transporte (AMET)
- CEDIMAT
- Despacho de la Primera Dama en República Dominicana
- Fundación Amanecer Infantil
- Fundación nuestros pequeños hermanos
- INTERED
- Ministerio de Educación de República Dominicana



} *Confianza*



*Transparencia / Responsable*

MAPFRE BHD Seguros provee al mercado asegurador dominicano de soluciones integrales, con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus clientes bajo los más altos estándares internacionales de calidad y servicio.

INFORME  
DE GESTIÓN  
2016

