

2020

2019

2018

2017

2016

2015

2014

2013

2012

INFORME DE GESTIÓN

Ⓜ **MAPFRE BHD | SEGUROS**



CONTENIDO



Montaña Redonda,
ubicada en Miches,
El Seibo, entre Laguna
Rincón y Redonda.

01. Órganos de gobierno	4
02. Mensaje del presidente	6
03. Magnitudes básicas	8
Estados financieros	12
04. Información general	18
Enfoque estratégico	21
Implantación	22
Organigrama	27
Informe de gestión	28
Canales de comercialización	30
Planificación estratégica	31
Gestión de riesgo	31
Sistema de control interno	31
Prevención y lucha contra el fraude	32
Seguridad y medioambiente	32
Operaciones	32
Tecnología	32
10 años contigo	34
05. Evolución del negocio	36
06. Recursos humanos	38
Composición por oficinas	40
Formación	40
Salud y bienestar	41
Conciliación de la vida personal y laboral	41
Voluntariado corporativo	42
07. Acontecimientos relevantes	44
08. Fundación MAPFRE	46



01

ÓRGANOS DE GOBIERNO



El béisbol es el deporte oficial del país. Despierta la pasión de los dominicanos.

*** CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

PRESIDENTE	José Luis Alonso Lavín
VICEPRESIDENTE	Zaida Gabas de Requena
SECRETARIO	Oriel Orlando Hurtado Quintana
CONSEJEROS	Joaquín Castrillo Garratón
	Rafael Suárez López
	Julio Brache Álvarez
	Fernando García Crespo

*** COMITÉ DE INVERSIONES**

PRESIDENTE	Zaida Gabas de Requena
VICEPRESIDENTE	Rafael Rosario Mejías
MIEMBROS	Fidelio Despradel García
	Alvin Martínez LLibre
	Daniel Alejandro Otero
	Iván Jiménez
	Faustino Pérez Fernández
	Omar Abreu Caba
INVITADO PERMANENTE	Kenny Robert D' Oleo

*** COMITÉ DE AUDITORÍA**

PRESIDENTE	José Luis Alonso Lavín
MIEMBROS	Zaida Gabas de Requena
	Virna Fondeur Cruz
	Mairení Rivas Polanco
	William Cueto Soriano
PONENTE	Juan Payamps Cruz
INVITADO PERMANENTE	Rafael Rosario Mejías

*** COMITÉ DE RIESGOS, CONTROL Y CUMPLIMIENTO**

PRESIDENTE	Zaida Gabas de Requena
SECRETARIO	Mairení Rivas Polanco
MIEMBROS	José Luis Alonso Lavín
	Fernando Castro Ávila
	Rafael Rosario Mejías
	Rubén Díaz De Los Santos
INVITADO PERMANENTE	Juan Payamps Cruz



* Miembros del Consejo de Administración y de los Comités al 31 de diciembre de 2017.

02

MENSAJE DEL

PRESIDENTE



APRECIADOS ACCIONISTAS:

Me complace presentar a su consideración la Memoria 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 2017.

En esta publicación encontrarán los resultados y las actividades más relevantes del año, recogidos tanto en el informe de gestión como en los estados financieros auditados que dan fe al dictamen de los auditores independientes y la opinión del comisario de cuentas.

Celebramos 10 años en el mercado asegurador de República Dominicana con el importante logro de ser incluidos entre las siete filiales mundiales de MAPFRE con mejor desempeño en 2017, producto del liderazgo y dedicación, de la exitosa consecución de los objetivos y del compromiso con el crecimiento rentable.

En 2017 nos consolidamos como la segunda empresa más importante de capital privado del mercado asegurador dominicano. Las primas cobradas llegaron a RD\$6,513 millones que representaron un crecimiento de un 8%. El resultado bruto fue de RD\$1,194 millones mientras que el neto fue de RD\$956 millones, alcanzando un incremento respecto al año anterior de 17% y 18%, respectivamente.

La rentabilidad sobre el patrimonio se situó en 29%. Las reservas técnicas crecieron un 13% con relación a 2016 para llegar a los RD\$4,437 millones. Las inversiones alcanzaron los RD\$6,428 millones, con un aumento de un 10% y un rendimiento promedio ponderado del 10%.

Sobre los indicadores de riesgo, la calificadora Fitch Ratings aumentó la calificación a AA+(dom), colocándonos como la compañía del sector asegurador con mayor y mejor calificación de riesgo en 2017.

Nuestra gratitud a quienes han acompañado y hecho posible el éxito de la gestión: a nuestros accionistas y consejeros por el apoyo que siempre nos han ofrecido, a nuestros intermediarios y colaboradores porque con 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

03

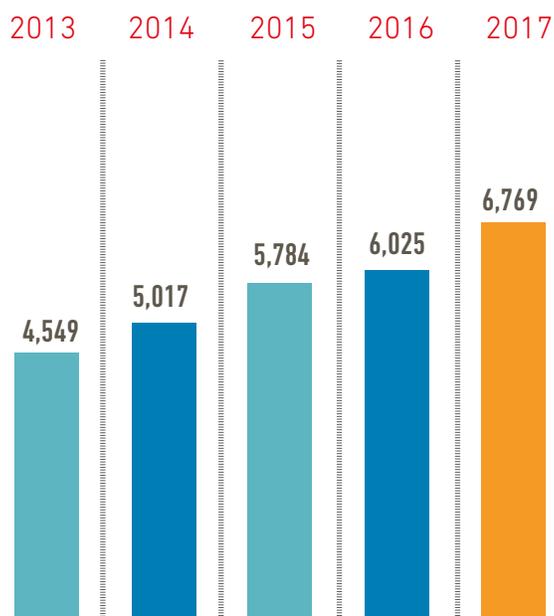
MAGNITUDES BÁSICAS



Rosa de Bayahibe (Pereskia Quisqueyana).
Flor nacional de República Dominicana.

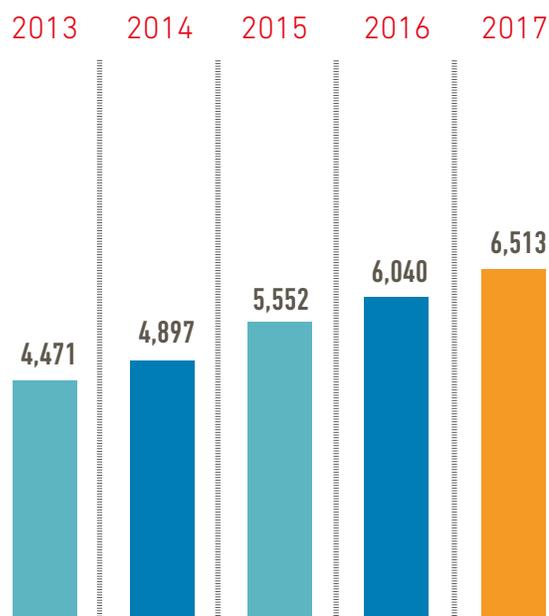
Primas suscritas

Datos en millones de pesos dominicanos - RD\$

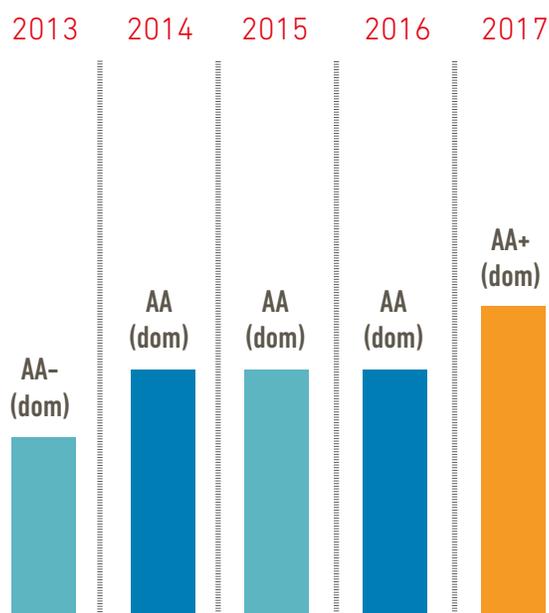


Primas cobradas

Datos en millones de pesos dominicanos - RD\$



Fitch Ratings



En 2017, Fitch Ratings aumentó nuestra calificación a AA+(dom), colocándonos como la compañía del sector asegurador con mayor y mejor calificación de riesgo.

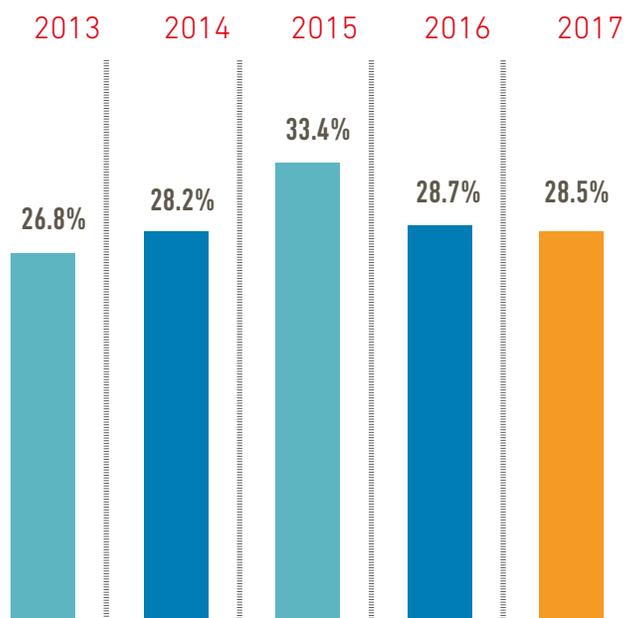
Patrimonio

Datos en millones de pesos dominicanos - RD\$



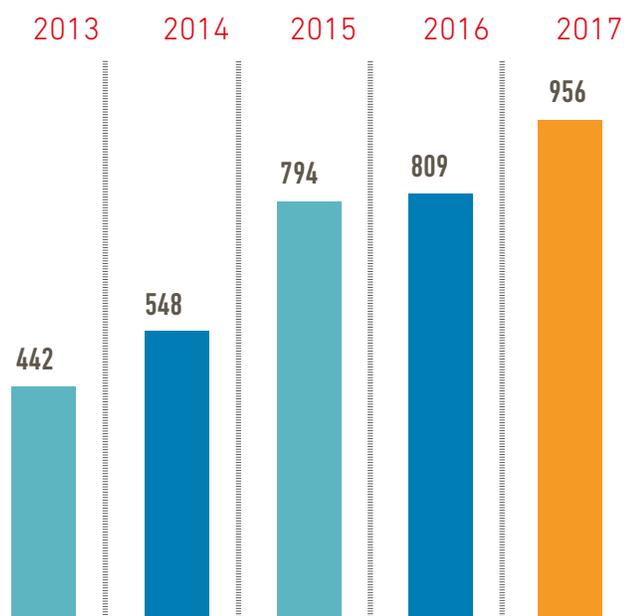
Rentabilidad del capital

Datos en porcentajes



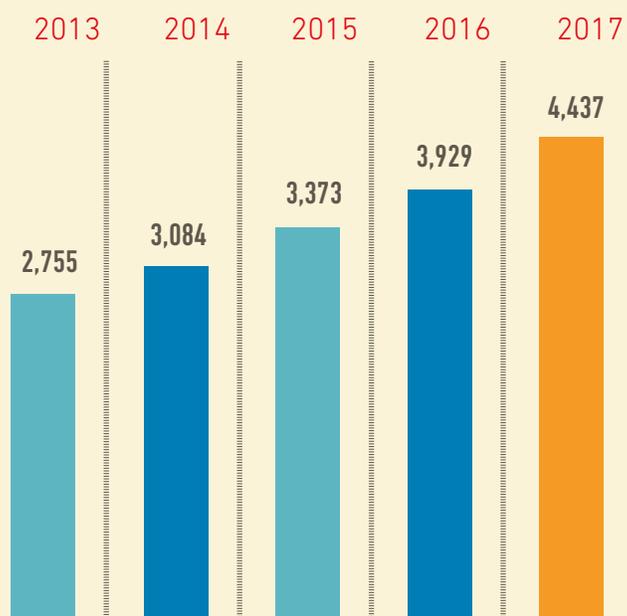
Beneficios

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 2017 y 2016

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

	31 DE DICIEMBRE DE	
	2017	2016
ACTIVOS		
Inversiones de las reservas:		
Valores emitidos o garantizados por el Estado	—	1,623,677,181
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	148,165,438	157,153,518
Depreciación acumulada de bienes inmuebles situados en el país	(22,642,241)	(20,229,308)
Préstamos sobre pólizas de seguros de vida individual	392,395	449,506
Depósitos a plazo en bancos radicados en el país	1,055,136,599	3,399,120,477
Instrumentos financieros de fácil liquidez, emitidos y garantizados por instituciones financieras autorizadas como tal dentro del sistema financiero	4,850,348,153	350,901,060
Inversiones en instrumentos y títulos negociables en empresas colocadas a través de bolsas de valores autorizadas a operar en la República Dominicana	170,562,077	111,464,209
Inversiones en monedas extranjeras	—	93,633,478
Total inversiones de las reservas	6,211,962,421	5,726,170,121
Efectivo	300,655,878	189,786,435
Primas, cuentas y documentos por cobrar	2,165,936,264	1,917,117,443
Deudores por reaseguros y coaseguros	293,061,362	240,809,599
Gastos pagados por adelantado	179,081,724	161,983,292
Fondo de garantía y otras inversiones	215,750,183	138,468,726
Mobiliario, equipos y depreciación acumulada	49,935,626	17,564,396
Otros activos	137,384,648	120,686,357
TOTAL ACTIVOS	9,553,768,106	8,512,586,369
Cuentas de orden:		
Riesgos asegurados retenidos	1,338,348,564,529	1,314,109,424,827
Almacén de salvamento	11,274,972	10,907,768

(CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE)

* Estados Financieros auditados al y por los años terminados el 31 de diciembre de 2017 y 2016, por la firma de auditores independientes KPMG con opiniones limpias o sin salvedades.

* ESTADOS DE SITUACIÓN (CONTINUACIÓN)

31 de diciembre de 2017 y 2016

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

	31 DE DICIEMBRE DE	
	2017	2016
PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS		
Reservas:		
Reservas matemáticas y para riesgos en curso – seguros de personas	160,071,488	143,090,975
Reservas para riesgos en curso y para riesgos catastróficos, seguros generales y fianzas	1,178,411,748	1,085,541,098
Reservas específicas	3,098,556,328	2,700,027,756
TOTAL DE LAS RESERVAS	4,437,039,564	3,928,659,829
Obligaciones por reaseguros y coaseguros	516,299,916	482,086,213
Intermediarios de seguros y reaseguros – cuenta corriente	35,587,871	28,966,559
Cuentas y documentos por pagar	61,781,635	65,675,529
Acumulaciones por pagar	383,843,125	354,019,261
Pagos recibidos por adelantado	34,677,269	32,812,524
Otros pasivos	684,845,734	630,892,892
TOTAL PASIVOS	6,154,075,114	5,523,112,807
CAPITAL, RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS		
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
RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS		
Reserva de previsión	505,951,238	410,318,523
Beneficios acumulados	2,393,741,754	2,079,155,039
	2,899,692,992	2,489,473,562
TOTAL CAPITAL, RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS	3,399,692,992	2,989,473,562
Compromisos y Contingencias	—	—
TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS	9,553,768,106	8,512,586,369

* Estados Financieros auditados al y por los años terminados el 31 de diciembre de 2017 y 2016, 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 2017 y 2016

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

	POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE	
	2017	2016
INGRESOS		
Primas suscritas	6,769,233,689	6,025,213,399
Intereses sobre inversiones y otros	822,685,781	742,853,234
TOTAL DE INGRESOS	7,591,919,470	6,768,066,633
COSTOS DE OPERACIONES		
Costos de los negocios de seguros y reaseguros		
Costos de reaseguros, netos	(1,913,205,853)	(1,982,774,801)
Comisiones y otros costos de adquisición	(443,434,119)	(416,024,370)
Siniestros y otras prestaciones incurridas, netos	(2,185,336,226)	(1,988,488,469)
Aumento de las reservas de seguros	(242,523,075)	12,388,971
Total costos de los negocios de seguros y reaseguros	(4,784,499,273)	(4,374,898,669)
Costo del dinero y otros gastos	(78,949,774)	(64,814,219)
Gastos generales y administrativos	(1,534,814,939)	(1,312,378,838)
TOTAL GASTOS DE OPERACIONES	(6,398,263,986)	(5,752,091,726)
Beneficio del período antes de impuestos	1,193,655,484	1,015,974,907
Impuesto sobre la renta	(237,328,336)	(206,926,437)
Beneficios después del impuesto sobre la renta	956,327,148	809,048,470
Beneficios acumulados al inicio del año	2,079,155,039	1,815,581,419
Transferencia a reserva de previsión	(95,632,715)	(80,904,847)
Dividendos a accionistas	(546,107,718)	(464,570,003)
TOTAL DE BENEFICIOS ACUMULADOS	2,393,741,754	2,079,155,039

* Estados Financieros auditados al y por los años terminados el 31 de diciembre de 2017 y 2016, por la firma de auditores independientes KPMG con opiniones limpias o sin salvedades.

“

En 2017 nos consolidamos como la segunda empresa más importante de capital privado del mercado asegurador dominicano.

José Luis Alonso Lavín

Presidente del Consejo de Administración
y de la Asamblea de Accionistas

”

Vestido típico dominicano en el baile de la Mangulina.

MAPFRE BHD Compañía de Seguros, S. A.

* ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO

Años terminados el 31 de diciembre de 2017 y 2016

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

	POR EL AÑO TERMINADO	
	EL 31 DE DICIEMBRE DE	
	2017	2016
EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN		
Primas suscritas de seguros directos y de reaseguros aceptados	6,769,233,689	6,025,213,399
Aumento en primas, cuentas y documentos por cobrar	(248,818,821)	(14,035,282)
Aumento en deudores por reaseguros y coaseguros	(52,251,763)	(1,115,033)
Disminución (aumento) disminución en gastos pagados por adelantado	(6,814,546)	11,640,742
Aumento en otros activos	(24,605,142)	(31,919,568)
Aumento (disminución) en obligaciones por reaseguros y coaseguros - cuenta corriente	30,921,450	(166,862,110)
Aumento en intermediarios de seguros y reaseguros cuenta corriente	6,621,312	2,162,698
Disminución en cuentas por pagar	(3,893,894)	(6,048,911)
Aumento en acumulaciones por pagar	29,823,864	48,258,252
Aumento en pagos recibidos por adelantado	1,864,745	1,738,446
Aumento (disminución) en otros pasivos	51,812,100	(24,039,214)
Comisiones recibidas y adicionales por reaseguros cedidos y por retrocesiones (del ejercicio actual)	195,861,159	178,207,021
Reclamaciones por siniestros y otras prestaciones a cargo de reaseguradores y de retrocesoarios (del ejercicio actual)	565,305,640	238,654,590
Salvamentos y recuperaciones (del ejercicio actual)	50,228,737	52,129,407
Producto de inversiones y fondo de garantía (del ejercicio actual)	692,416,568	616,027,881
Otros ingresos de operaciones (del ejercicio actual)	130,269,213	126,825,353
Reclamaciones pagadas por siniestros de seguro directo y de reaseguros aceptados (del ejercicio actual)	(2,447,342,034)	(1,888,620,608)
Comisiones pagadas a intermediarios de seguros y reaseguros de seguro directo y reasegurados de reaseguros aceptados (del ejercicio actual)	(454,604,383)	(431,638,327)
Primas de reaseguros cedidos y de retrocesiones (del ejercicio actual)	(2,192,645,209)	(1,979,326,165)
Gastos generales y administrativos (del ejercicio actual)	(1,513,909,899)	(1,496,357,506)
Gastos financieros (del ejercicio actual)	(69,359,025)	(51,973,363)
Otros gastos de operaciones (del ejercicio actual)	(245,566,151)	(12,840,856)
TOTAL EFECTIVO NETO PROVISTO POR LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	<u>1,264,547,610</u>	<u>1,196,080,846</u>

(CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE)

* Estados Financieros auditados al y por los años terminados el 31 de diciembre de 2017 y 2016, 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 (CONTINUACIÓN)

Años terminados el 31 de diciembre de 2017 y 2016

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

	POR EL AÑO TERMINADO	
	EL 31 DE DICIEMBRE DE	
	2017	2016
EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
Disminución (aumento) en valores emitidos o garantizados por el Estado	1,623,677,181	(103,805,118)
Disminución en acciones y obligaciones de empresas nacionales dedicadas al fomento de centros de salud, seguridad social, industrial y desarrollo del turismo nacional	—	—
Disminución (aumento) en préstamos a los asegurados garantizados por sus propias pólizas de seguros de vida individual	57,111	(41,388)
Disminución (aumento) en depósitos a plazo en bancos radicados en el país conforme a las leyes vigentes	2,343,983,878	(706,370,386)
Disminución (aumento) en instrumentos financieros de fácil liquidez emitidos y garantizados por instituciones financieras autorizadas como tal dentro del sistema financiero	(4,499,447,093)	60,932,919
Aumento en inversiones e instrumentos y títulos negociables de empresas colocadas a través de bolsas de valores autorizadas a operar en la República Dominicana	(59,097,868)	(7,361,530)
Disminución en instrumentos financieros de fácil liquidez en moneda extranjera	93,633,478	98,045,244
Aumento en mobiliario y equipo de oficina y de transporte	(42,083,760)	(2,917,855)
Ventas y/o retiros de propiedades y equipos neto	8,988,080	8,521,791
Aumento en fondo de garantía y otras inversiones	(77,281,456)	(27,267,755)
TOTAL EFECTIVO NETO USADO EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	(607,570,449)	(680,264,078)
EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO		
PAGO DE DIVIDENDOS A LOS ACCIONISTAS	(546,107,718)	(464,570,003)
Aumento neto del efectivo	110,869,443	51,246,765
Efectivo al final del ejercicio anterior	189,786,435	138,539,670
EFECTIVO AL FINAL DEL EJERCICIO ACTUAL	300,655,878	189,786,435

* Estados Financieros auditados al y por los años terminados el 31 de diciembre de 2017 y 2016, por la firma de auditores independientes KPMG con opiniones limpias o sin salvedades.

04

INFORMACIÓN GENERAL

Chicuí, ave
endémica de
la República
Dominicana.





Información general

MAPFRE BHD Compañía de Seguros provee al mercado asegurador dominicano de soluciones integrales, para 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, una compañía global que desarrolla principalmente actividades aseguradoras y reaseguradoras en 45 países de los cinco continentes, cuenta con 5,393 oficinas propias y de representación y más de 84,000 distribuidores.

Gestiona su negocio a través de seis áreas regionales (IBERIA, BRASIL, LATAM NORTE, LATAM SUR, NORTEAMERICA y EURASIA), que agrupan distintos países con proximidad geográfica y que integran las distintas operaciones de los negocios de seguros, asistencia y global risk.

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).

Modelo de negocio

Nuestra visión es ser la aseguradora global de confianza, un concepto que se refiere tanto a la presencia geográfica como al amplio portafolio de productos aseguradores y de servicios que ofrecemos. Aspiramos 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.

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

Un compromiso de mejora constante llevado a cabo sobre los siguientes valores, que ayudan a desarrollar la misión y alcanzar la visión:

SOLVENCIA

INTEGRIDAD

VOCACIÓN DE SERVICIO

INNOVACIÓN PARA EL LIDERAZGO

EQUIPO COMPROMETIDO

Enfoque estratégico

El marco global de nuestras iniciativas estratégicas se adhiere a los lineamientos corporativos aprobados por los órganos de gobierno del grupo para el periodo 2016-2018. Enfocándose en:

Orientación al cliente

Es importante conocer y entender las necesidades de los clientes, sus comportamientos y sus aspiraciones. Para conseguirlo, trabajamos en un Modelo de Relación con Clientes que ayuda a adaptar la oferta comercial, las operaciones, la estructura y la tecnología a los requerimientos y demandas de cada consumidor.

Transformación digital

Es imprescindible continuar con la adaptación a la nueva era digital, trabajando en la digitalización de los procesos y de los puntos de contacto con el cliente para alcanzar la excelencia. Todo esto con el objetivo de fortalecer su experiencia con la compañía, asegurando los niveles de prestados.

Excelencia en la gestión técnica y operativa

La actividad aseguradora requiere trabajar constantemente en la búsqueda de la excelencia operativa y la adaptación a los cambios regulatorios del sector, para obtener una rentabilidad técnica superior al mercado en los ramos más relevantes y mejorar la posición competitiva de nuestra empresa.

Cultura y talento humano

Para lograr la ejecución exitosa del plan estratégico, es trascendental apoyarse en las personas y en la cultura de nuestra organización. Es importante destacar los avances del grupo en términos de igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión laboral, que seguirán llevándose a cabo en los próximos años.

Tamborero de Perico Ripiao, ritmo musical autóctono de la República Dominicana.



Implantación

- » MAPFRE BHD tiene presencia en siete de las principales provincias de la República Dominicana. Cuenta una red de nueve oficinas comerciales y tres oficinas delegadas en crecimiento. También posee 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.

Diablo Cojuelo de Santiago,
también conocido como Lechón.



El acordeón es una instrumento musical clave para tocar el Perico Ripiao.

OFICINAS COMERCIALES

SANTO DOMINGO

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

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

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

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

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

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

SANTIAGO

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

LA ROMANA

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

BÁVARO

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

PUERTO PLATA

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

SAN FRANCISCO DE MACORÍS

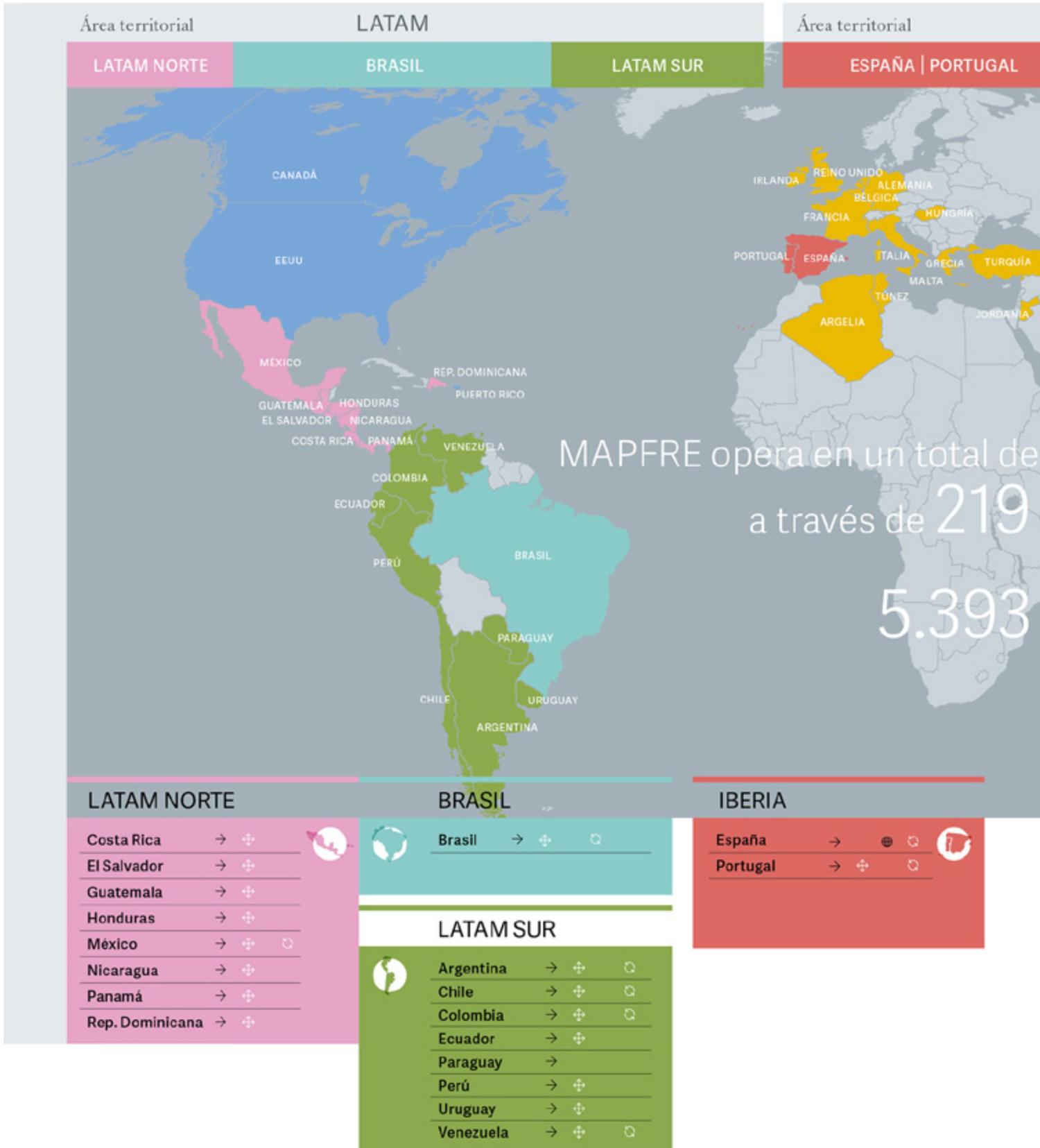
Av. Presidente Antonio Guzmán
Caribbean Plaza, 2do. Nivel
Tel.: (809) 244-3444

BANÍ

Calle Sánchez #14, Baní,
Provincia Peravia
Tel.: (809) 380-3555



**REPÚBLICA
DOMINICANA**



→ Seguro directo + Asistencia ● Global Risks ○ Reaseguro

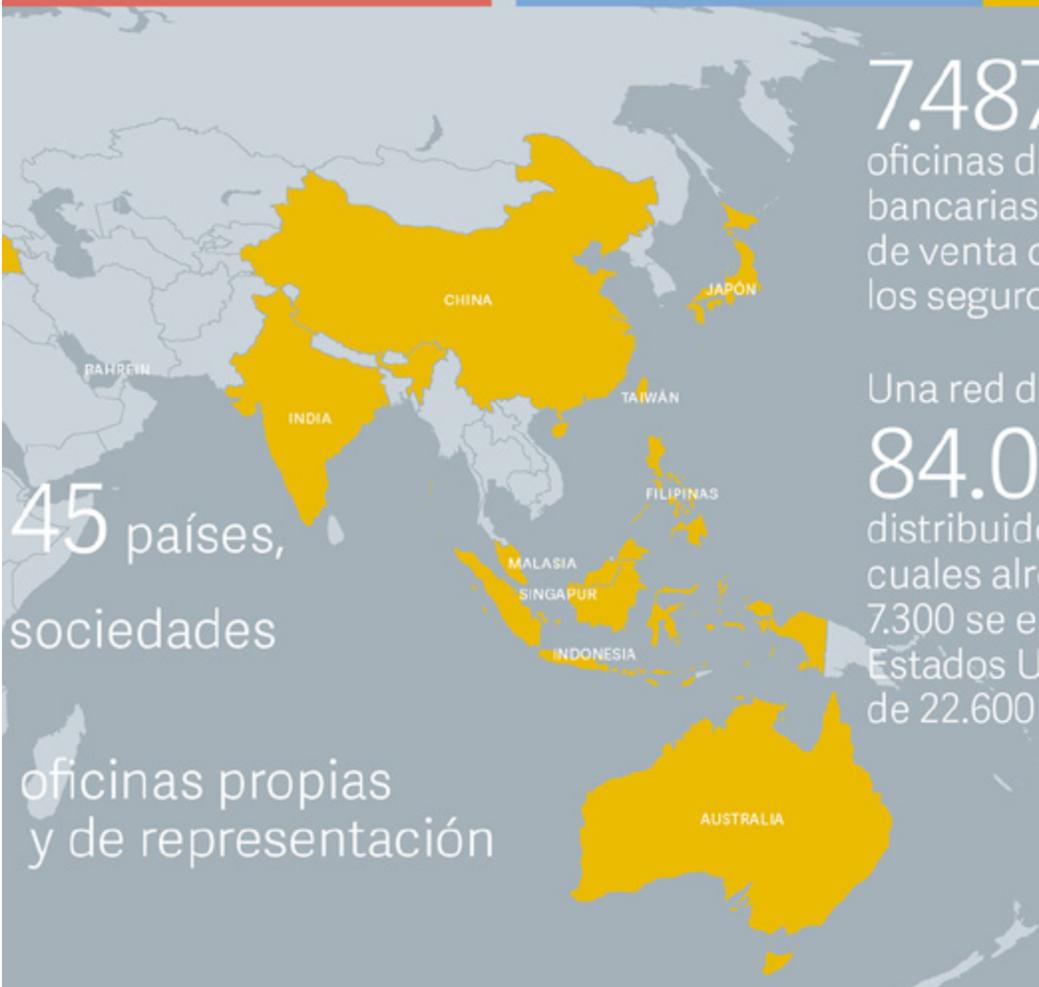
IBERIA

Área territorial

INTERNACIONAL

NORTEAMÉRICA

EURASIA



7.487

oficinas de entidades bancarias y otros puntos de venta comercializan los seguros de MAPFRE

Una red de más de

84.000

distribuidores de los cuales alrededor de 7.300 se encuentran en Estados Unidos y más de 22.600 en Brasil

45 países, sociedades

oficinas propias y de representación



NORTEAMÉRICA

Canadá	→	+	○
EE.UU.	→	+	○
Puerto Rico	→	+	



EURASIA

Alemania	→	+	●	○
Argelia		+		
Bahréin		+		
Bélgica		+		○
Francia		+	●	○
Grecia		+		
Hungría		+		
Irlanda		+		
Italia	→	+	●	○
Jordania		+		
Malta	→	+		
Reino Unido		+	●	○
Túnez		+		
Turquía	→	+		



Australia		+		
China		+		○
Filipinas	→	+		○
India		+		
Indonesia	→	+		
Japón				○
Malasia				○
Singapur				○
Taiwán		+		



De izquierda a derecha

Rafael Rosario Mejías
Director General Adjunto Unidad de Finanzas y Administración

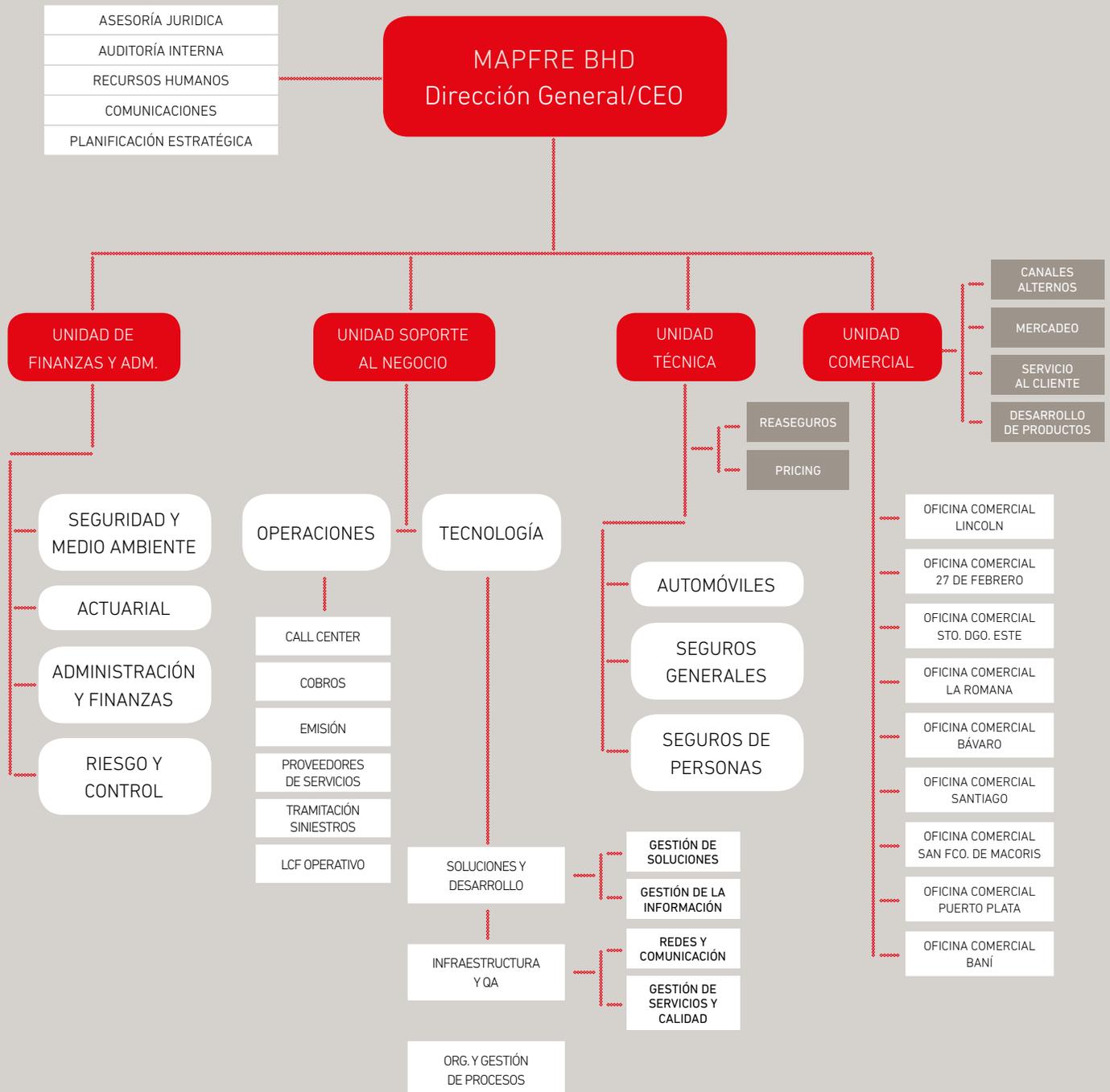
Faustino Pérez Fernández
Director General Adjunto Unidad Comercial

Zaida Gabas de Requena
CEO/Directora General

Virna Fondeur Cruz
Directora General Adjunta Unidad Soporte al Negocio

Edwin Durán Trujillo
Director General Adjunto Unidad Técnica

Organigrama



INFORME DE GESTIÓN



El crecimiento de la economía dominicana se vio ralentizado durante 2017 a causa de una desaceleración del consumo y la inversión, el impacto de fenómenos atmosféricos y otros factores. El ritmo de crecimiento comenzó a recuperarse luego de la flexibilización monetaria de mediados de año, lo que permitió a la economía crecer un 4.6%. La inflación se ubicó en 4.2%. En este contexto, obtuvimos un excelente desempeño producto de una exitosa gestión de negocios y en línea con los objetivos estratégicos.

Logramos avanzar en el cumplimiento de cuatro pilares claves: el nuevo modelo de orientación al cliente que busca mejorar la experiencia en cada punto de contacto, evaluando y midiendo su grado de satisfacción, excelencia en la gestión técnica y operativa, fortaleciendo nuestra capacidad, y la mejora del costo combinado, centrado en el rigor y control de los gastos. Se profundizó en el proceso de transformación digital para responder a los retos tecnológicos y poder atender con agilidad a las nuevas necesidades de nuestros clientes. Haciendo todo esto posible gracias a las acciones encaminadas para avanzar en el desarrollo y compromiso de nuestro gran talento humano.

Respecto a los indicadores, en 2017 cerramos con primas suscritas ascendentes a RD\$6,769 millones para un incremento de un 12.4%; mientras que las primas cobradas alcanzaron los RD\$6,513 millones, 7.8% más que en el período anterior. La participación de mercado fue de 13.2% consolidándonos como la segunda aseguradora de capital privado del mercado asegurador dominicano.

La siniestralidad neta en 2017 se situó en 52.0%, excelentes datos tomando en cuenta que fuimos impactados por eventos de gran magnitud como incendios y huracanes.

Las pérdidas en el sector de generales, solo por estos eventos, se situaron por alrededor de los RD\$244.2 millones. Sin afectar esto nuestros resultados gracias a la capacidad para enfrentar eventos de esta naturaleza.

A pesar de ser un año muy siniestrado, por lo antes mencionado, el costo combinado alcanzó un 88.8%. En ese orden, el resultado de explotación técnico retenido alcanzó RD\$502 millones, creciendo un 29.4% con relación al año anterior (2016: RD\$388.3 millones) explicado por una excelente siniestralidad en las áreas de Automóvil y Personas.

Los resultados brutos se situaron en RD\$1,194 millones, y los netos alcanzaron los RD\$956 millones, para un aumento de 18.2%; la rentabilidad sobre el patrimonio fue de 28.5%. Es importante destacar que las inversiones alcanzaron los RD\$6,428 millones en 2017, un crecimiento de un 9.6%; la

rentabilidad promedio ponderada llegó a 9.7% y las reservas técnicas incrementaron un 12.9%, en comparación con 2016, al totalizar los RD\$4,437 millones. El margen de solvencia fue de 3.7 veces y la liquidez mínima de 1.7 veces, por encima del 1 exigido por la ley.

Sobre los indicadores de riesgo, la calificadora Fitch Ratings aumentó la calificación a AA+(dom), colocándonos como la compañía del sector asegurador con mayor y mejor calificación de riesgo en 2017.

Otras iniciativas que representan importantes metas logradas en el año fueron la apertura del Centro de Servicios en Santo Domingo, el lanzamiento del producto Seguro de Crédito y la inauguración de la primera oficina comercial en la región Sur, específicamente en Baní.

En 2017, la Asociación Dominicana de Corredores de Seguros (ADOCOSE) otorgó a MAPFRE BHD un premio a la excelencia, en reconocimiento por tener la mejor área técnica de seguros generales del sector asegurador dominicano. Asimismo, fuimos incluidos en la lista de las tres primeras empresas más admiradas del sector asegurador y obtuvimos la acreditación del Instituto Great Place To Work como una de las mejores empresas para trabajar.

Nuestra acción social se manifestó en 2017 a través de la Fundación MAPFRE, que ha beneficiado en el país a cientos de personas mediante su voluntariado. También destacaron los programas de formación en seguridad vial, la realización del tercer diplomado en educación inclusiva con el apoyo del Despacho de la Primera Dama y del Ministerio de Educación (MINERD), la jornada de reforestación de más de 500 árboles de caoba criolla, las donaciones y las charlas sobre salud cardiovascular y prevención del cáncer de mama dirigidas a mujeres, entre otras acciones.

Estos resultados que hoy exhibimos son la clara consecuencia de la confianza depositada por nuestros clientes, intermediarios, proveedores y organismos supervisores, así como, del compromiso y esfuerzo del equipo humano (consejeros, directivos y empleados).

Reafirmamos este compromiso en el esfuerzo colectivo de todos, para poder seguir teniendo el privilegio de ser la aseguradora global de confianza.

Zaida Gabas de Requena

CEO/Directora General



Centro Integral de Servicio, Oficina Comercial 27 de Febrero.



Oficina Comercial Baní.

La oficina comercial Baní es la primera en la zona Sur. Forma parte de nuestra estrategia de expansión que busca estar más cerca del cliente.

Canales de comercialización

MAPFRE BHD Seguros cuenta con distintos canales de comercialización. Durante 2017, más de 1,400 mediadores del canal corredores, canal agentes, canal delegados y canales alternos (donde se gestionan la Bancaseguros y otros acuerdos masivos de comercialización) colaboraron en la distribución de sus productos.

Actualmente, cuenta con nueve oficinas comerciales a nivel nacional, distribuidas en las regiones Norte, Sur y Este, además de tres oficinas delegadas donde los clientes pueden contratar sus productos y servicios.

Su plan de expansión tiene un claro enfoque hacia 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 producto, siendo estas algunas de las claves del éxito de su gestión.

Planificación estratégica

Durante el 2017 mantuvimos una evolución satisfactoria en los cuatros pilares (orientación al cliente, transformación digital, excelencia en la gestión técnica y operativa, cultura y talento humano) y sus respectivas iniciativas.

En este periodo tres iniciativas estratégicas cumplieron su misión: gestión del talento, el modelo de medición de experiencia de los clientes y el paso de los proveedores de servicios a formar parte del día a día de la compañía.

En los meses de febrero y julio se realizaron reuniones de alineamiento y seguimiento con todos los colaboradores.



Muñecas de Limé o Sin Rostro.

Gestión de riesgo

La gestión de riesgos es una de las funciones fundamentales de nuestro sistema de gobierno. Mediante la gestión de indicadores claves de riesgos (KRI por sus siglas en inglés) y el monitoreo de informaciones generadas en las áreas de la Segunda Línea de Defensa y otros departamentos, logramos construir una visión integrada de los riesgos actuales y potenciales, tomando en cuenta sus interdependencias, convirtiéndose en un proceso esencial del Sistema de Gestión de Riesgos (SGR).

Sistema de control interno

El sistema de control interno se une a nuestra estructura organizativa bajo el modelo de tres líneas de defensa y asigna responsabilidades para cumplir los objetivos. Este sistema se rige por los siguientes principios básicos:

- » Responsabilidad de todos los empleados de MAPFRE BHD 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 e 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 BHD.

Este año actualizamos las políticas de control interno dando paso a un nuevo enfoque basado en lograr una fuerte cultura en esta área que esté presente en todos los niveles organizativos.

Prevención y lucha contra el fraude

Como una forma de seguir los lineamientos de la casa matriz, en febrero de 2017 iniciamos el Proyecto de Implantación del Modelo Corporativo de Lucha Contra el Fraude Operativo. En una primera instancia, participamos en un taller de varios días en la Ciudad de México, donde se presentaron todos los detalles y su alcance.

El proyecto culminó con la elaboración de una hoja de ruta que abarca 2018, en la que se programaron las tareas y acciones para acercarnos al modelo deseado.

En el área de prevención de lavado de activos, es importante resaltar que participamos en varias charlas y talleres de formación para prepararnos, fruto a los cambios en las regulaciones locales, tanto en la norma sectorial como en la ley, lo que implicó:

- » Una actualización del Manual de Prevención y Lucha Contra el Lavado de Activos.
- » El uso de los formularios "Conozca su cliente físico y jurídico".
- » La implementación de consultas manuales en listas como OFAC y ONU al momento de la vinculación de los clientes.
- » Desarrollo de la Matriz de Riesgo.

Seguridad y medioambiente

Durante el año, continuamos con el compromiso de desarrollar actividades. Tomamos 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.



Pilón.

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

Operaciones

En 2017 logramos el modelo global de eficiencia operativa. Continuamos desarrollando diversas iniciativas con el fin de ser más eficientes en nuestra labor, aumentar la productividad y alcanzar la excelencia.

Alineamos la estructura y los procesos operativos para optimizar la atención y el servicio de nuestros clientes, lo que nos ayuda a ser más eficientes de manera interna y trasladarlo a lo externo. Nos enfocamos en:

- » La tramitación y seguimiento de siniestros de automóviles.
- » Avances en la implementación del proyecto "Proveedores como embajadores de marca", que pretende diferenciarnos y ser más competitivos, por medio de un modelo global de gestión.

Durante 2017 implementamos el ACD Corporativo, nuestra plataforma global de contact center, equipada con tecnología de última generación y las herramientas más modernas. Esta acción se ejecutó con la finalidad de lograr una conexión mundial para que cualquier contact center pueda dar servicio en el país y colaborar con nosotros.

Es importante destacar que cumplimos con los objetivos de operaciones sin crecimiento del personal. La producción incrementó en más de un 15% y pudimos satisfacer la necesidad. Esto implicó una reorganización de los procesos internos y la división de los trabajos de forma distinta para agrupar y agilizar.

También nos enfocamos en el desarrollo de acciones para mejorar algunos aspectos de calidad.

Tecnología

En búsqueda de innovar en el área de la tecnología y cumplir con las expectativas que demandan los consumidores del siglo XXI, continuamos con nuestra transformación digital, una iniciativa que reconstruye el engranaje de la organización para adaptarlo a las realidades del presente

y el futuro y que además pretende alcanzar una mayor eficiencia en el servicio.

Durante 2017 desarrollamos las capacidades de auto-servicio y automatización para mejorar la experiencia de nuestros clientes y colaboradores. Implementamos servicios como:

- » Pagos en línea.
- » Emisión de las pólizas de autos en conexión con el Banco BHD León.
- » Notificaciones online de cobros, pagos y vencimientos.
- » Automatización de servicios internos.
- » Digitalización de los Documentos de Dirección Jurídica.

En la pasada gestión también homologamos los procesos de TI (tecnología) y de los servicios que se ofrecen. Dentro de este ámbito, implementamos un catálogo de servicios a negocios en el que se establecen los servicios que prestamos, sus características y los acuerdos de niveles de atención y compromiso.

Estandarizamos nuestras herramientas de gestión: Clarity para los proyectos y evolutivos, y Services Manager para las incidencias y peticiones de servicios. Instauramos una intranet corporativa, un espacio global de comunicación y colaboración que permite una mayor seguridad y privacidad en los procesos.

Además, logramos una contención del RUN, un indicador que mide cuántos recursos del área de tecnología se enfocan en la continuidad de las operaciones.

En MAPFRE BHD, disminuimos el RUN tres puntos porcentuales, pasando de 70% en 2016 a 67% en 2017. Los esfuerzos principales para alcanzar este logro han sido:

- » Aumentar el grado de madurez en la gestión de proveedores TI.
- » Implantar estructuras más eficientes.
- » Mayor dedicación de recursos a desarrollo de proyectos de negocio.



Logramos avanzar en el cumplimiento de cuatro pilares claves: el nuevo modelo de orientación al cliente, la excelencia en la gestión técnica y operativa, transformación digital y cultura y talento humano.

Zaida Gabas de Requena

CEO/Directora General



Continuamos reforzando la seguridad por medio del desarrollo de soluciones para establecer un entorno confiable para los consumidores, colaboradores y empleados.

Gracias a nuestra labor constante en conjunto con la Dirección de Seguridad y Medio Ambiente (DISMA), hemos pasado a tener un nivel de vulnerabilidad nulo.

También reforzamos las normativas y políticas de protección de datos de los clientes, lo que garantiza una mejor relación y mayor confianza con los consumidores.



Surgimiento de MAPFRE BHD, fruto de una alianza entre el Centro Financiero BHD León y el Grupo MAPFRE.

2007

La compañía rompe la barrera de los RD\$100 MM tanto en ventas suscritas como en ventas cobradas.

Apertura de nuevas oficinas en el Ensanche Julieta y en la avenida Rómulo Betancourt.

Lanzamiento de la oficina virtual para intermediarios.

2014

2013

Empieza a formar parte del ranking Great Place to Work Institute que evalúa las mejores empresas para trabajar.

Estreno de la oficina en Santo Domingo Este.

Fundación MAPFRE lanza "Seguro Para Todos" que ofrece información y consejos sobre los seguros.

2015

Lanzamiento en el mercado del producto Trébol Mujer, primer seguro de automóvil exclusivo para la mujer.

Comienzo de la iniciativa de transformación digital para adaptar la organización al mundo digital.

Sale al mercado la primera aplicación de asistencia vial con tecnología GPS.

Los Haitises, Samaná.



NUESTRA HUELLA EN ESTOS

Por tercer año consecutivo, obtiene la calificación AA(dom) otorgada por Fitch Ratings.

Lanzamiento del seguro Trébol Mujer Libre.

Great Place to Work reconoce a MAPFRE BHD como una de las mejores multinacionales para trabajar en América Latina.

2016

2017

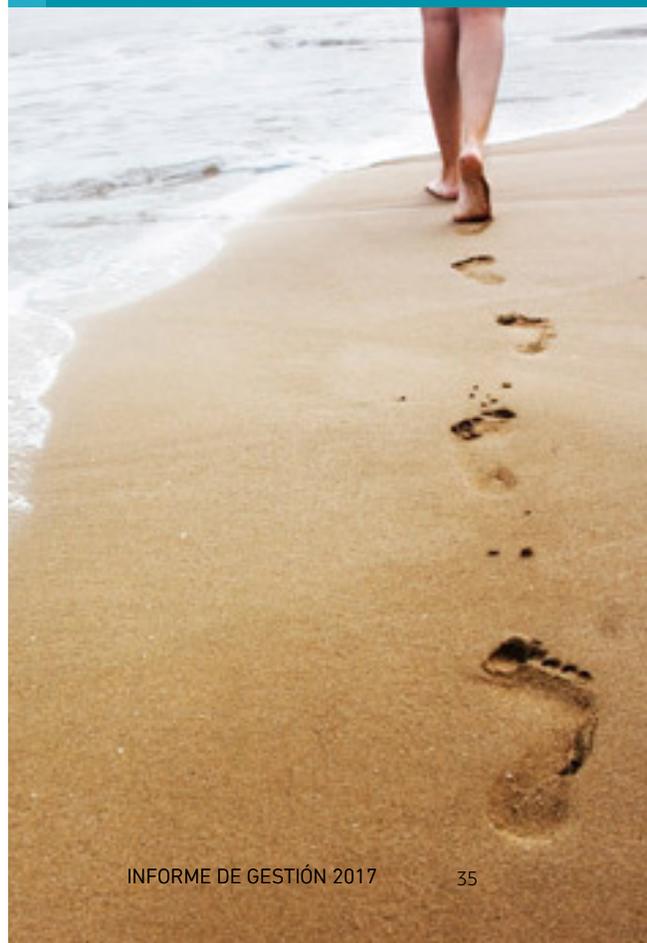
Inauguración de la oficina en Baní.

MAPFRE BHD y SOLUNION lanzan el producto Seguro de Crédito, que protege a las empresas ante el riesgo de impago de sus clientes.

Inauguración del Centro Integral de Servicio, Oficina Comercial 27 de Febrero.

Fitch Ratings otorga a la compañía la calificación de AA+, la más alta del mercado asegurador.

10 AÑOS



05

EVOLUCIÓN DEL NEGOCIO



Autopista Noroeste.

Durante 2017 se evidenciaron claros avances en términos de la evolución del negocio. Además, cumplimos con nuestros objetivos y alcanzamos importantes logros, evidenciados en los resultados.

En MAPFRE BHD conservamos niveles de rentabilidad técnica superiores al promedio del mercado y sus pares, con un ratio combinado final de 88.6% vs 89.6% (2017 a 2016).

Tuvimos un desempeño óptimo, favorecido por el crecimiento constante. Nuestro desarrollo estuvo reforzado por una siniestralidad estable, gracias a una adecuada suscripción, y por una mejora paulatina en los indicadores de eficiencia que deriva de nuestra gestión en costos y la búsqueda de productividad.

El mix de portafolio por Unidad Técnica encuentra un perfecto equilibrio en primas emitidas, distribuyendo los pesos por unidad en 30% para Seguros de Personas, 32% para Seguros de Automóviles y 38% para Seguros Generales.

En 2017 superamos las metas presupuestadas, en la gestión técnica llegamos a los RD\$502MM para un crecimiento del 29.39%.

El aporte de la excelente siniestralidad del 54.74% al ratio combinado final del 88.63% constituye un hito histórico en nuestra gestión.

El crecimiento del 18.12% en primas emitidas de la Unidad Técnica de Seguros de Automóviles, acompañado de un controlado aumento de los siniestros incurridos del 3.97%, permitieron un resultado técnico superior a los RD\$208MM, marcando un antes y un después.

Gracias al extraordinario retorno del 19.57% de doble primas de la Unidad Técnica de Automóviles, con un monto superior a RD\$427MM, nos consolidamos como la empresa con el mejor resultado del mercado dominicano.

En la rama de Seguros de Personas, el aporte al resultado técnico total de la compañía continúa siendo un pilar fundamental de nuestro resultado final, superando la suma de RD\$235 millones con una participación del 46.9%.

La Unidad Técnica de Riesgos Generales alcanzó la cifra de RD\$2.540MM en primas suscritas, equivalentes al 38% del total de la compañía.

Los resultados de impuestos de la Unidad de Riesgos Generales ascendieron a RD\$131MM. Es importante resaltar que



Mantuvimos nuestro enfoque de innovación con el lanzamiento al mercado del producto Seguro de Crédito, que representa una solución a las compañías que manejan grandes carteras de crédito.

aunque eventos extraordinarios de la naturaleza afectaron a nuestro país, el resultado de la gestión representó un 5.17% de las primas suscritas por la Unidad.

La unidad de Riesgos Globales de MAPFRE (MAPFRE Global Risk), siendo un área que aporta grandes capacidades de suscripción a nivel local, permitió la generación de primas suscritas superiores a los RD\$806MM, lo que representó un crecimiento del negocio del 13.9% frente al año anterior.

Además mantuvimos nuestro enfoque de innovación con el lanzamiento al mercado del producto Seguro de Crédito, que representa una solución a las compañías que manejan grandes carteras de crédito.

El Seguro de Crédito tiene el objetivo de proteger a las empresas frente al riesgo de impago de sus clientes en operaciones nacionales e internacionales. Además facilita la planificación crediticia y la vigilancia permanente de la solvencia de los clientes.



Vendedor de frío-frío.

06

/RECURSOS HUMANOS

MAPFRE BHD | SEGUROS

RECURSOS HUMANOS



Composición por oficinas

Al cierre de 2017, en MAPFRE BHD trabajan 318 empleados distribuidos de la siguiente manera:

Oficina	2017	2016	2015
Santo Domingo	269	257	247
Santo Domingo Este	8	8	8
Santiago	18	17	22
La Romana	5	5	5
San Francisco	6	7	7
Puerto Plata	3	4	4
Bávaro	7	6	6
Bani	2	n/a	n/a
	318	304	299

Formación

A lo largo de 2017 continuamos apoyando a nuestros colaboradores impartiendo formación especializada fuera y dentro del país con proyectos como el Programa AVANZA en la ciudad de México y los programas globales para Actuarios, Seguro Empresa y Negocio de Vida, realizados en España.

También iniciamos el Programa Nuevo Modelo de Líder MAPFRE, cuyo objetivo es proporcionar a directores y jefes los conocimientos y herramientas necesarias para lograr una supervisión eficaz, de acuerdo a los lineamientos corporativos de la empresa, siendo República Dominicana el primer país después de México en replicar este proyecto.

En el ámbito técnico, impartimos cursos virtuales del Instituto Mexicano Educativo de Seguro y Fianzas (IMESFAC) a todo nuestro personal técnico para actualizar y afianzar los conocimientos en terminología de seguros y seguros de automóviles. Esta formación continuará a lo largo de 2018.

En adición a estos programas, nuestros colaboradores realizaron diferentes cursos de contenido técnico, comercial y transversal a través de nuestra plataforma E-campus, logrando acceder a contenido especializado sobre diferentes tópicos del ámbito asegurador.

Salud y bienestar

En el mes de junio desarrollamos numerosas iniciativas, alineadas con las estrategias corporativas de la empresa, en materia de salud y bienestar con el propósito de promover el cuidado de la salud y la prevención de enfermedades.

Algunas de estas iniciativas fueron:

» Azúcar en equilibrio:

- Prueba de glicemia.
- Examen físico.
- Peso e Índice de Masa Muscular.
- Medición de la presión arterial.
- Creación de ficha personal.



» Cuidado bucal:

- Consulta.
- Aplicación de flúor.
- Instrucción de manejo oral.
- Profilaxis.

» Evaluación oftalmológica.



» Jornada de salud infantil:

- Consulta de crecimiento y desarrollo.
- Vacunación.
- Desparasitación.
- Fluorización.

» Donación de sangre.

» Charlas:

- Primeros auxilios.
- Adicciones.
- Importancia y beneficios de la donación de sangre.
- Beneficios del seguro médico.

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, maternidad o paternidad, con el propósito de 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.

Voluntariado corporativo

Gracias a la participación activa y desinteresada de los colaboradores, nuestro voluntariado corporativo ejecutó actividades de interés general y de carácter altruista. Algunas de las principales que podemos destacar son:

Alimentos con Corazón

Donamos y recolectamos alimentos en apoyo a la campaña Alimentos con Corazón en solidaridad con la Fundación Amanecer Infantil de la ciudad de Barahona, entidad que alberga a unos 95 niños hasta la edad de seis años.

En esta actividad, además de entregar más de 550 artículos recolectados, los voluntarios tuvieron la iniciativa de compartir con los niños en un ambiente de sana diversión en el que disfrutaron con juguetes, globos, música y pintura caritas.

Fundación Red de Misericordia

Ayudamos por medio de la recolección y donación de materiales escolares a la Fundación Red de Misericordia ubicada en Santiago.

Esta fundación trabaja en favor de los niños y niñas en condiciones de vulnerabilidad y con víctimas en situaciones de abuso, brindando atenciones a las necesidades físicas, sociales y psico-emocionales para promover su desarrollo integral e inserción en la sociedad.

Gracias a la colaboración de los voluntarios se logró recolectar más de 1,000 artículos escolares que fueron entregados a la Fundación.



Donación de sangre

Participamos en la Jornada de Donación de Sangre que se realizó en la fecha establecida por el Corporativo en la cual todas las oficinas de MAPFRE a nivel mundial realizaron la misma actividad con el propósito de salvar vidas.

Esta iniciativa que llevó a cabo bajo el lema "Donación MAPFRE 24 Horas" hizo posible el reto de dar la vuelta al mundo 24 horas donando sangre. Fue una ocasión magnífica para vivir la globalidad de MAPFRE en torno a una buena causa.

Donaciones para damnificados

Recolectamos y donamos alimentos a los damnificados del Huracán María; fenómeno atmosférico que azotó a varias provincias del país.

En esta ocasión, por medio del Voluntariado, se recolectaron más de 1,700 artículos (enlatados y de higiene) que fueron entregados a los más necesitados a través de Caritas Dominicana, una institución de la Iglesia Católica que impulsa, coordina e implementa procesos de promoción humana y desarrollo integral para construir una sociedad más justa y solidaria.

Charla "Atrévete a ponerte en mi lugar"

Realizamos la charla de sensibilización y concienciación sobre discapacidad "Atrévete a Ponerte en mi Lugar". Se trata de una estrategia que impulsa la Fundación ProBien que brinda oportunidades y herramientas para reflexionar sobre las barreras que impiden la inclusión plena, la vida digna y el disfrute de los derechos humanos a las personas que viven con una condición de discapacidad. Esta charla estuvo dirigida a los Voluntarios y durante la misma, además de las informaciones recibidas, pudieron experimentar de manera práctica las barreras de las personas que viven con discapacidad visual, auditiva o motora.



Jornada de Reforestación

Como parte de las iniciativas por motivo del Día del Voluntario se celebró la Jornada de Reforestación en fecha dispuesta por el Corporativo. Todas las oficinas de MAPFRE a nivel mundial realizaron diferentes actividades para mostrar su lado más solidario con el medioambiente.

En República Dominicana, más de 40 voluntarios y familiares se dieron cita para asistir al Parque Eco Deportivo ubicado en Caballona, Los Alcarrizos, en donde se sembraron 675 árboles.



Seguridad vial

Colaboramos con los talleres de Seguridad Vial que se realizaron en varios colegios. Estos talleres buscan concientizar a los niños, niñas y adolescentes acerca de la prevención de accidentes de tránsito o la minimización de sus efectos.

Otras prácticas o acontecimientos destacables

Política de Movilidad y Promoción Interna: acciones implementadas a fin de fomentar la carrera profesional, capacidades y habilidades, además de incentivar la mejoría en el desempeño de las funciones de nuestros empleados.

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 y afianzar su compromiso.



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 a la elección trimestral y anual de colaboradores con un desempeño ejemplar.

07

ACONTECIMIENTOS RELEVANTES



Desfile
dominicano
en la ciudad
de Nueva York.

Enero 2017

- » Cumplimos los primeros 10 años de servicio en la República Dominicana.

Febrero 2017

- » Inauguración de la oficina comercial Baní. Nuestra primera sucursal en la región Sur del país.
- » Fue premiado el desempeño del trabajo realizado por las firmas de intermediarios de seguros más destacadas durante 2016 en el marco de la celebración de los primeros 10 años de la empresa durante el Encuentro Anual con Intermediarios.
- » Celebramos el Encuentro Anual con BHD León donde fue premiada la destacada labor de los ejecutivos del equipo de ventas durante el 2016.

Marzo 2017

- » Nos convertimos en pioneros en ofrecer en el mercado el producto Seguro de Crédito, celebrando su lanzamiento en un evento donde se dieron cita las principales firmas de intermediarios del país.
- » Nuestros agentes profesionales son reconocidos por su dedicada labor y desempeño durante 2016.

Abril 2017

- » El Instituto Grate Place to Work nos reconoce como uno de los mejores lugares para trabajar de República Dominicana y el Caribe.
- » Activación del servicio de asistencia vial gratuita a toda la población durante la Semana Santa.
- » Celebramos nuestra Convención Regional Cartagena 2017.

Mayo 2017

- » Inauguramos el más amplio y moderno Centro Integral de Servicios de MAPFRE BHD en Santo Domingo que ofrece a los asegurados los servicios de reporte de siniestros, contratación y pago de la póliza de seguros, también cuenta con una cómoda nave de peritación para los clientes, quienes

además reciben el servicio de vehículo rentado en las instalaciones.

- » Celebramos nuestra Campaña Comercial con la Red Propia y ejecutivos de BHD León.

Julio 2017

- » Celebramos el evento Verano Divertido con los hijos de los Intermediarios y BHD León en Peképolis, un encuentro donde la alegría de los niños y sus padres y la diversión y el color fueron los protagonistas.

Agosto 2017

- » La firma calificadora Fitch Ratings aumentó nuestra calificación de riesgo financiero de AA a AA+, siendo la más alta calificación otorgada a una empresa del sector asegurador dominicano durante cuatro años consecutivos.
- » Estreno de la Intranet Global para Personas, un espacio informativo interno que facilita compartir información de Recursos Humanos, novedades, noticias y políticas, entre otros tópicos con los colaboradores.

Septiembre 2017

- » Unimos esfuerzos con UBER para ofrecer servicios de movilidad a los clientes con pólizas de automóvil durante el paso de los Huracanes Irma y María por las costas de territorio dominicano.

Noviembre 2017

- » Entrega de la Copa MAPFRE BHD del Torneo Team Tennis 2017 en la cuarta edición de esta competencia.

Reconocimiento:

- » La Revisa Mercado nos coloca dentro de los tres primeros lugares de las Empresas Más Admiradas en 2017 del sector asegurador.
- » También somos reconocidos como una de las Empresas Más Admiradas en la edición especial de la Revista Mercado en la Zona Norte.



Familia de manatíes en el Santuario de Mamíferos Marinos Estero Hondo, Puerto Plata.

08

/FUNDACIÓN MAPFRE

MAPFRE BHD | SEGUROS



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 de República Dominicana 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.

Fundación MAPFRE contribuye al bienestar social de República Dominicana por medio de diversas acciones.

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 de la Autoridad Metropolitana de Transporte (AMET), con una participación de más de 6,000 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.. **ACCIÓN SOCIAL**

Otras actividades destacadas



Celebramos la charla “Mujer Cuida tu Corazón” en la que participaron 250 mujeres quienes aprendieron consejos sobre la prevención de enfermedades cardiovasculares. Además contamos con un operativo de toma de presión y peso corporal.

Campaña de concienciación en redes sociales “Mujer Cuida tu Corazón”, donde compartimos videos con consejos y recomendaciones para prevenir problemas cardiovasculares.

Apoyo en la campaña de concienciación Cero Accidentes en Navidad de la Autoridad Metropolitana de Transporte (AMET), a través de la cual se distribuyó material educativo y videos educativos en redes sociales.

Celebramos la tercera graduación de docentes 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 39 docentes fueron capacitadas para propiciar una cultura de inclusión social, cambiar prácticas y contribuir con una educación para todos, sin distinción de ningún tipo.



Con el objetivo de impulsar a los más jóvenes, desarrollamos el Concurso de Cuentos 2017 donde resultaron ganadoras Laura Guerrero y Fernanda Fernández Chapman.



Del 19 al 26 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 entre choferes, motoconchistas, peatones, estudiantes y ciclistas recibieron material educativo a través de una de las distintas acciones educativas desarrolladas durante la jornada que busca concientizar a los ciudadanos sobre importancia de respetar las normas y señales de tránsito en el país para reducir las muertes causadas por los accidentes. Durante esta semana se lanzó una campaña de concienciación en las redes sociales a través de la cual se compartieron videos educativos con consejos para prevenir accidentes. También fueron impartidas charlas de seguridad vial a motociclistas con especial enfoque en el Este, específicamente en Bávaro, Punta Cana.

Relaciones institucionales

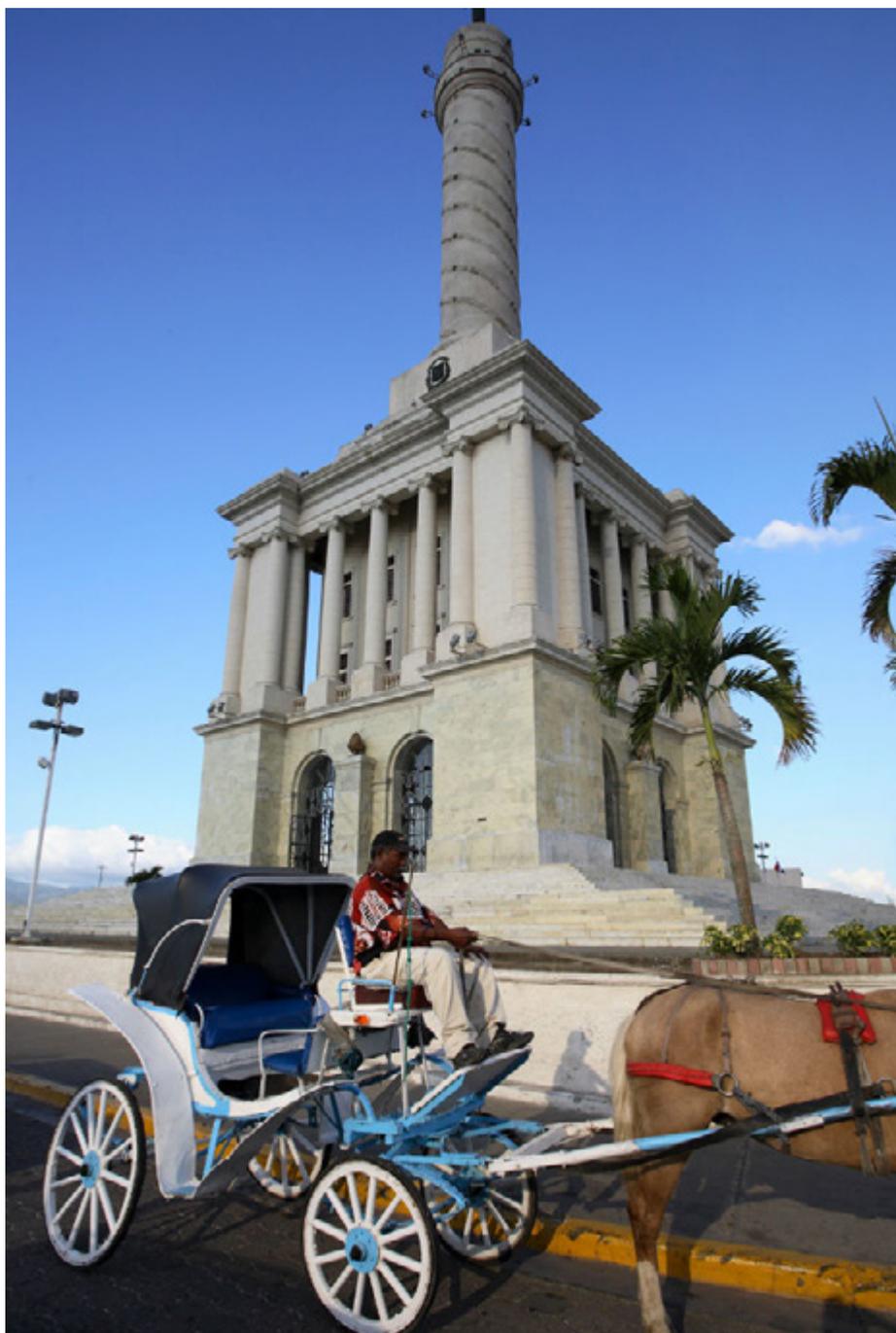
Fundación MAPFRE desarrolla su labor cooperando con un elevado número de instituciones. Esta colaboración se materializa, por lo general, en la firma de convenios. A continuación se detallan las principales instituciones con las que se desarrolló algún tipo de relación a lo largo del ejercicio 2017, ordenadas alfabéticamente y agrupadas por áreas geográficas.

REPÚBLICA DOMINICANA

- » 911
- » Asociación Dominicana del Voluntariado Hospitalario y de Salud de Santo Domingo y Santiago.
- » Autoridad Metropolitana del Transporte (AMET).
- » Despacho de la Primera Dama en República Dominicana.
- » Fundación Amanecer Infantil.
- » Fundación Nuestros Pequeños Hermanos.
- » InteRed.
- » Ministerio de Educación de República Dominicana.



Flor de Cayena, también conocida en República Dominicana como Sangre de Cristo.



Paseo en coche frente al Monumento a los Héroes de la Restauración, Santiago de los Caballeros.

INFORME
DE GESTIÓN
2017

 **MAPFRE BHD | SEGUROS**

www.mapfrehd.com.do