



INFORME DE GESTIÓN 2018

MAPFRE BHD | SEGUROS



Contenido

| | |
|-------------------------------------|----|
| 01. Órganos de gobierno | 2 |
| 02. Mensaje del presidente | 4 |
| 03. Magnitudes básicas | 6 |
| Estados financieros | 10 |
| 04. Información general | 16 |
| Información general | 17 |
| Modelos de negocio | 18 |
| Implantación | 20 |
| Organigrama | 24 |
| Informe de gestión | 26 |
| Canales de comercialización | 28 |
| Planificación estratégica | 29 |
| Gestión de riesgos | 30 |
| Sistema de Control Interno | 30 |
| Prevención y lucha contra el fraude | 31 |
| Auditoría | 31 |
| Seguridad y medioambiente | 32 |
| Operaciones | 32 |
| Tecnología | 33 |
| 05. Evolución del negocio | 34 |
| 06. Recursos humanos | 36 |
| 07. Acontecimientos relevantes | 42 |
| 08. Fundación MAPFRE | 44 |



01

Órganos de gobierno

La Junta General de Accionistas es el órgano superior de gobierno y el Consejo de Administración es el órgano encargado de dirigir, administrar y representar a la Sociedad, manteniendo plenas facultades de representación, disposición y gestión, y sus actos obligan a la Sociedad, sin más limitación que las atribuciones que correspondan de modo expreso a la Junta General de Accionistas de acuerdo con la Ley y con los Estatutos Sociales.

El Consejo actúa como principal órgano de decisión y supervisión de la Sociedad, y de control del conjunto de sus sociedades filiales, mientras que la gestión ordinaria se desempeña por los órganos directivos y ejecutivos de la Sociedad.

El Consejo de Administración cuenta con un Comité de Dirección que actúa como órgano delegado del mismo, con todas sus facultades excepto aquellas que sean indelegables por imperativo legal o, en su caso, por previsión expresa en los Estatutos Sociales o en el Reglamento del Consejo de Administración.

Cuenta, asimismo, con otros cuatro Comités Delegados:

- **Comité de Auditoría.**
- **Comité de Inversiones.**
- **Comité de Riesgos, Control y Cumplimiento.**
- **Comité de Prevención y Lavado.**

Las funciones y composición de los órganos de gobierno son las siguientes:

COMITÉ DE DIRECCIÓN

Tiene como funciones la alta dirección y supervisión permanente de la gestión ordinaria de la Sociedad y sus filiales en sus aspectos estratégicos y operativos. Está integrada por un máximo de diez miembros, todos ellos componentes del Consejo de Administración.

COMITÉ DE AUDITORÍA

Está encargado, entre otras funciones, de informar a la Junta General de Accionistas sobre las cuestiones que se planteen en relación con materias de su competencia, supervisar la eficacia del control interno y el proceso de elaboración y presentación de la información financiera, elevar al Consejo de Administración la propuesta de nombramiento de auditor externo y establecer las oportunas relaciones con este, y velar por la independencia y eficacia de la función de Auditoría Interna. Además, es el órgano encargado de la supervisión de la correcta aplicación en la Sociedad y en el Grupo de las normas de buen gobierno y de la normativa externa e interna. Está integrado por un mínimo de tres y un máximo de cinco consejeros, todos ellos no ejecutivos la mayoría de los cuales, al menos, serán consejeros independientes.

COMITÉ DE RIESGOS, CONTROL Y CUMPLIMIENTO

Realiza funciones de apoyo y asesoramiento al Consejo de Administración en la definición y evaluación de las políticas de gestión de riesgos y en la determinación de la propensión al riesgo y de la estrategia de riesgos. Está integrado por un mínimo de tres y un máximo de cinco miembros, todos ellos no ejecutivos y dos de los cuales, al menos, serán consejeros independientes.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

| | |
|----------------------------|----------------|
| José Luis Alonso | Presidente |
| Zaida Gabas de Requena | Vicepresidenta |
| Oriel Hurtado Quintana | Secretario |
| Joaquín Castrillo Garratón | Consejero |
| Rafael Rosario Mejías | Consejero |
| Julio Brache Álvarez | Consejero |
| Fernando García Crespo | Consejero |

COMITÉ DE DIRECCIÓN

| | |
|------------------------|------------|
| Zaida Gabas de Requena | Presidenta |
| Rafael Rosario Mejías | Miembro |
| Virna Fondeur Cruz | Miembro |
| Edwin Durán Trujillo | Miembro |
| Julio Abreu Sánchez | Miembro |
| MairenÍ Rivas Polanco | Miembro |
| Karina Volquez Minaya | Miembro |
| Elaine Vásquez Rijo | Miembro |

COMITÉ DE INVERSIONES

| | |
|--------------------------|---------------------|
| Zaida Gabas de Requena | Presidenta |
| Rafael Rosario Mejías | Miembro |
| Fidelio Despradel García | Miembro |
| Alvin Martínez | Miembro |
| Daniel Otero | Miembro |
| Iván Jiménez | Miembro |
| Julio Abreu Sánchez | Miembro |
| Omar Abreu Cab | Miembro |
| Kenny Robert D' Oleo | Invitado permanente |

COMITÉ DE AUDITORÍA

| | |
|------------------------|---------------------|
| José Luis Alonso | Presidente |
| Zaida Gabas de Requena | Miembro |
| Virna Fondeur Cruz | Miembro |
| MairenÍ Rivas Polanco | Miembro |
| William Cueto Soriano | Miembro |
| Juan Salvador Payamps | Ponente |
| Rafael Rosario Mejías | Invitado permanente |

COMITÉ DE RIESGOS, CONTROL Y CUMPLIMIENTO

| | |
|--------------------------|---------------------|
| Zaida Gabas de Requena | Presidenta |
| MairenÍ Rivas Polanco | Secretario |
| José Luis Alonso Lavín | Miembro |
| Fernando Castro Ávila | Miembro |
| Rafael Rosario Mejías | Miembro |
| Rubén Díaz De Los Santos | Miembro |
| Juan Payamps Cruz | Invitado permanente |

COMITÉ DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

| | |
|--------------------------|------------|
| Zaida Gabas de Requena | Presidenta |
| José Luis Alonso Lavín | Miembro |
| Julio Abreu Sánchez | Miembro |
| Rómulo Marmolejos | Miembro |
| Rubén Díaz De Los Santos | Miembro |
| Feny Esther Almonte | Miembro |

02



Mensaje del Presidente

Apreciados accionistas:

Es de gran placer para nosotros presentar a la consideración de ustedes 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 2018.

En esta publicación encontrarán los resultados y las actividades más sobresalientes del año, 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.

En MAPFRE BHD celebramos 12 años en el mercado asegurador de República Dominicana con el importante logro de volver a ser incluidos entre las siete filiales mundiales de MAPFRE con mejor desempeño en 2018. Reconocimiento que avala el liderazgo, la dedicación, la exitosa consecución de los objetivos y el compromiso con el crecimiento rentable.

Asimismo, este logro está basado en el trabajo en equipo y las sinergias con otras empresas del Centro Financiero BHD León.

En 2018 nos posicionamos entre las primeras cuatro empresas del mercado asegurador dominicano y somos, a la fecha, la segunda en la rama de vehículos de motor.

Las primas cobradas alcanzaron los RD\$7,384 millones, lo que representa un crecimiento del 13.4%. El resultado bruto fue de RD\$1,304.6 millones mientras que el neto fue de RD\$1,065.1 millones, este último con un crecimiento de un 11.4%, logrando una rentabilidad con relación al patrimonio del 29.5%.

Sobre los indicadores de riesgo, la calificadora Fitch Ratings aumentó la calificación a AAA(dom), ubicándonos como la compañía del sector asegurador con mayor y mejor calificación de riesgo en 2018.

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, proveedores y colaboradores, gracias a 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

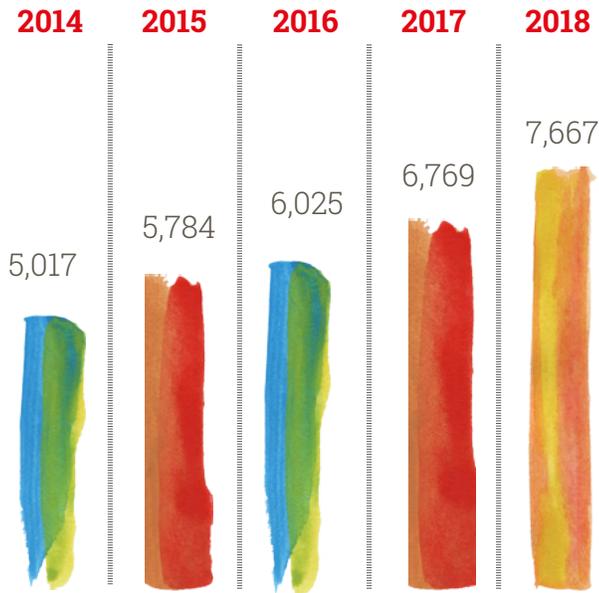


03

Magnitudes Básicas

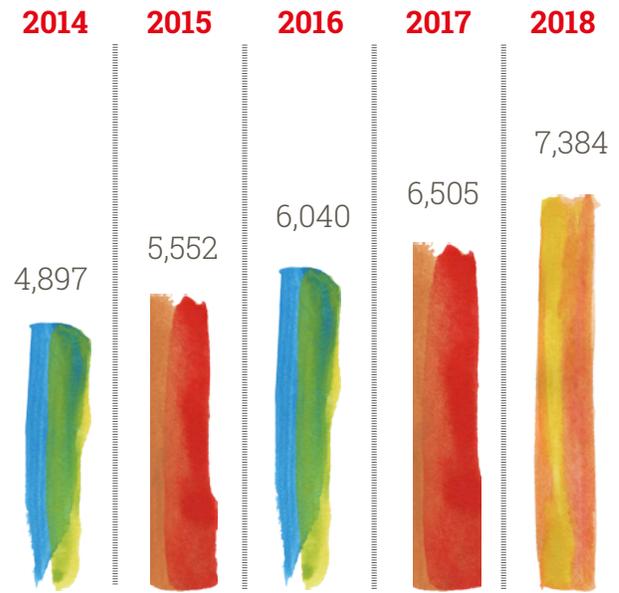
Primas suscritas

Datos en millones de pesos dominicanos - RD\$

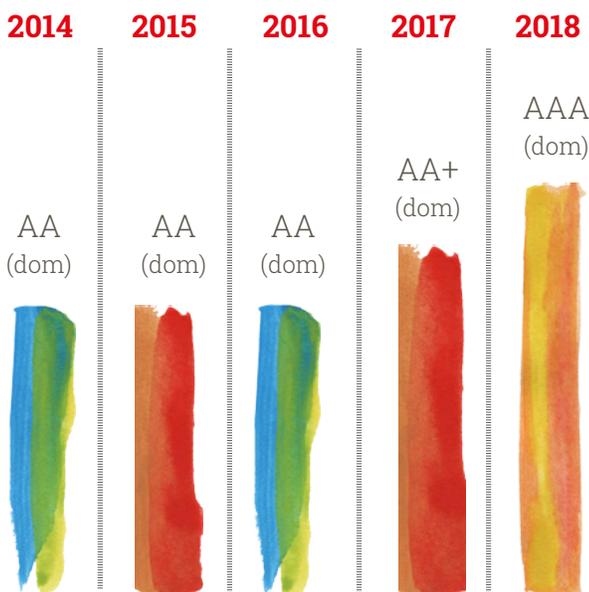


Primas cobradas

Datos en millones de pesos dominicanos - RD\$



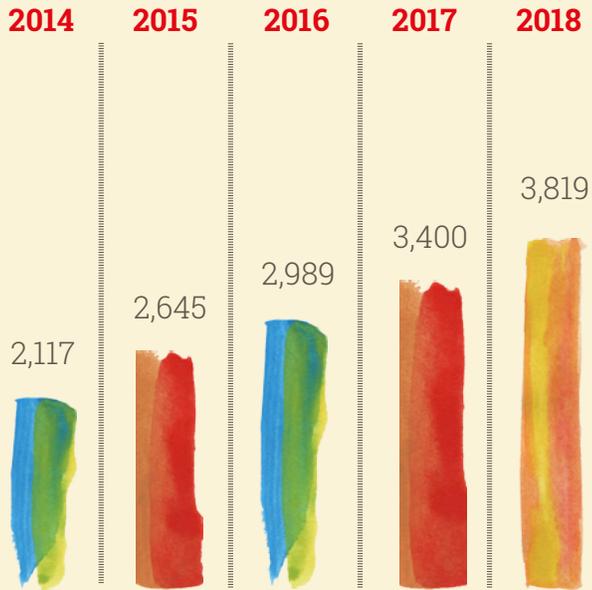
Fitch Ratings



Las primas cobradas alcanzaron los RD\$7,384 millones, lo que representa un crecimiento del 13.4%. El resultado bruto fue de RD\$1,304.6 millones mientras que el neto fue de RD\$1,065.1 millones, este último con un crecimiento de un 11.4%, logrando una rentabilidad con relación al patrimonio del 29.5%.

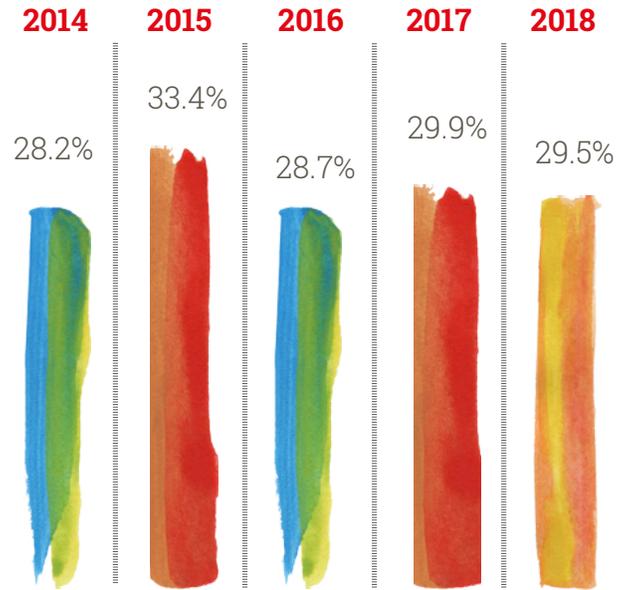
Patrimonio

Datos en millones de pesos dominicanos - RD\$



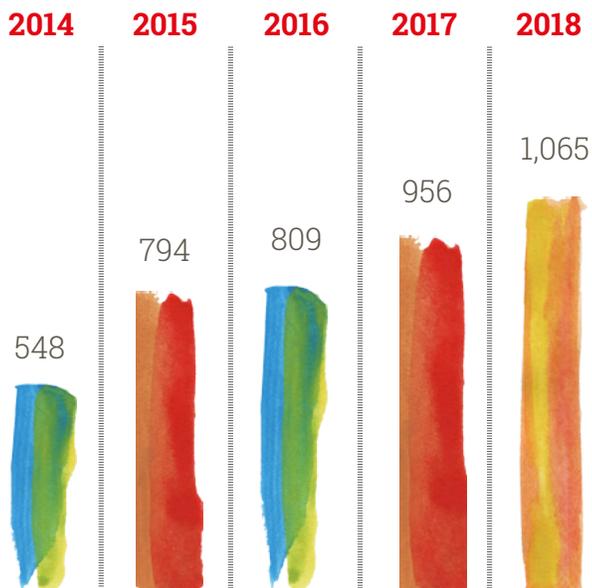
Rentabilidad del capital

Datos en porcentajes



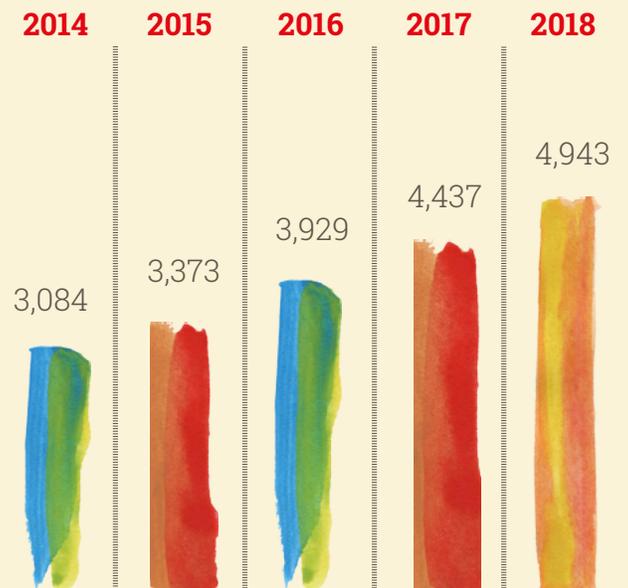
Beneficios

Datos en millones de pesos dominicanos - RD\$



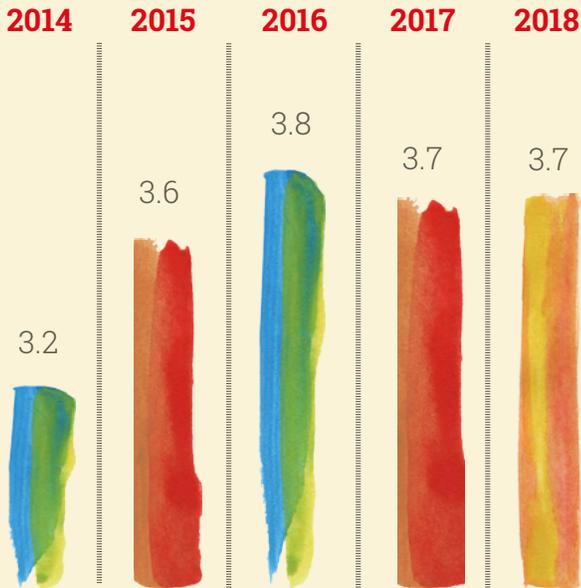
Reservas técnicas

Datos en millones de pesos dominicanos - RD\$



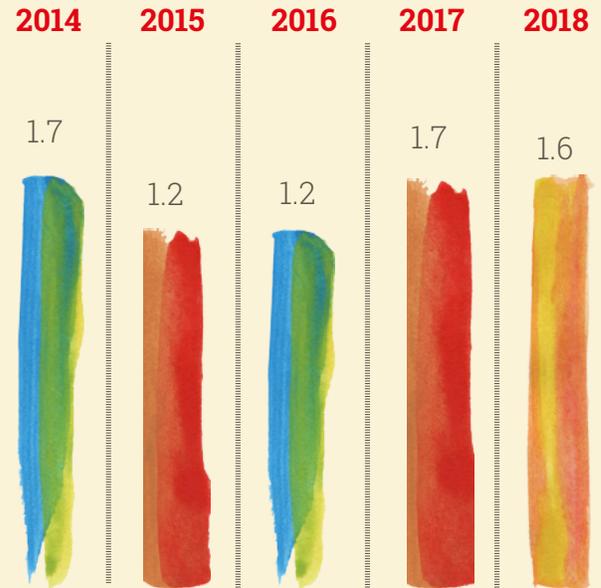
Solvencia

En veces



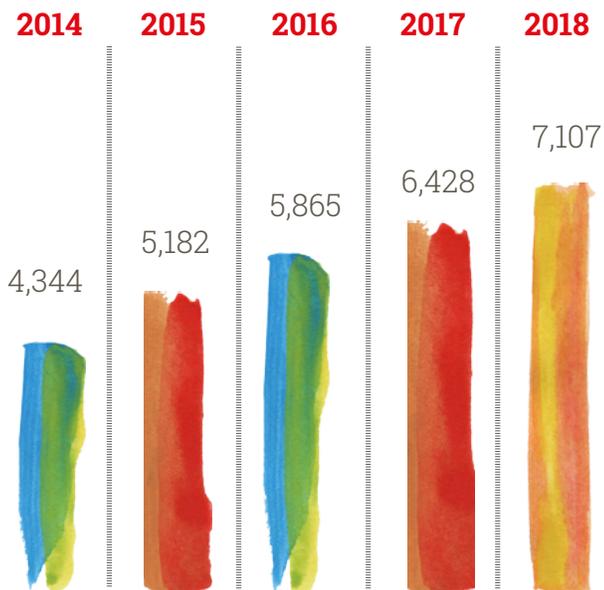
Liquidez

En veces



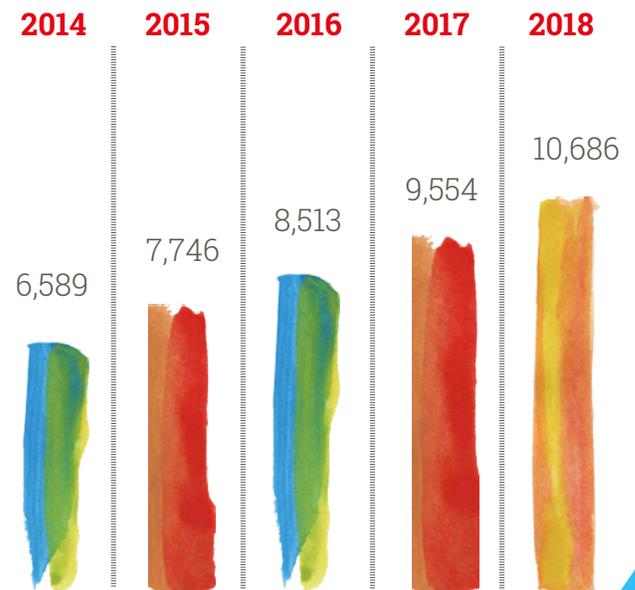
Portafolio de inversiones

Datos en millones de pesos dominicanos - RD\$



Activos

Datos en millones de pesos dominicanos - RD\$



* ESTADOS DE SITUACIÓN

31 de diciembre de 2018 y 2017

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

| | 31 DE DICIEMBRE DE | |
|---|-----------------------|----------------------|
| | 2018 | 2017 |
| ACTIVOS | | |
| Inversiones de las reservas: | | |
| Valores emitidos o garantizados por el Estado | — | — |
| Acciones y obligaciones de empresas nacionales dedicadas al fomento de centros de salud, seguridad social, industrial y desarrollo del turismo nacional | 10,000,000 | 10,000,000 |
| Bienes inmuebles situados en el país | 493,507,740 | 148,165,438 |
| Depreciación acumulada de bienes inmuebles situados en el país | (25,933,045) | (22,642,241) |
| Préstamos sobre pólizas de seguros de vida individual | — | 392,395 |
| Depósitos a plazo en bancos radicados en el país | 851,828,543 | 1,055,136,599 |
| Instrumentos financieros de fácil liquidez, emitidos y garantizados por instituciones financieras autorizadas como tal dentro del sistema financiero | 5,306,425,197 | 4,850,348,153 |
| Inversiones en instrumentos y títulos negociables en empresas colocadas a través de bolsas de valores autorizadas a operar en la República Dominicana | 189,553,480 | 170,562,077 |
| Inversiones en monedas extranjeras | 50,276,200 | — |
| Inversiones autorizadas por la Superintendencia de Seguros | 25,052,173 | — |
| TOTAL INVERSIONES DE LAS RESERVAS | 6,900,710,288 | 6,211,962,421 |
| Efectivo | 170,092,136 | 300,655,878 |
| Primas, cuentas y documentos por cobrar | 2,617,463,910 | 2,165,936,264 |
| Deudores por reaseguros y coaseguros | 312,341,285 | 293,061,362 |
| Gastos pagados por adelantado | 199,277,439 | 179,081,724 |
| Fondo de garantía y otras inversiones | 205,879,369 | 215,750,183 |
| Mobiliario, equipos y depreciación acumulada | 74,178,238 | 49,935,626 |
| Otros activos | 206,556,942 | 137,384,648 |
| TOTAL ACTIVOS | 10,686,499,607 | 9,553,768,106 |
| Cuentas de orden: | | |
| Riesgos asegurados retenidos | 1,265,605,304,821 | 1,338,348,564,529 |
| Almacén de salvamento | 13,074,259 | 11,274,972 |

(CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE)

* Estados Financieros auditados al y por los años terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017, por la firma de auditores independientes KPMG con opiniones limpias o sin salvedades.

* ESTADOS DE SITUACIÓN (CONTINUACIÓN)

31 de diciembre de 2018 y 2017

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

| | 31 DE DICIEMBRE DE | |
|--|-----------------------|----------------------|
| | 2018 | 2017 |
| Reservas: | | |
| Reservas matemáticas y para riesgos en curso – seguros de personas | 167,983,066 | 160,071,488 |
| Reservas para riesgos en curso y para riesgos catastróficos, seguros generales y fianzas | 1,293,164,729 | 1,178,411,748 |
| Reservas específicas | 3,482,190,144 | 3,098,556,328 |
| TOTAL DE LAS RESERVAS | 4,943,337,939 | 4,437,039,564 |
| Obligaciones por reaseguros y coaseguros | 607,030,043 | 516,299,916 |
| Intermediarios de seguros y reaseguros – cuenta corriente | 35,794,327 | 35,587,871 |
| Cuentas y documentos por pagar | 88,178,926 | 61,781,635 |
| Acumulaciones por pagar | 361,962,245 | 383,843,125 |
| Pagos recibidos por adelantado | 44,382,378 | 34,677,269 |
| Otros pasivos | 786,442,534 | 684,845,734 |
| TOTAL PASIVOS | 6,867,128,392 | 6,154,075,114 |
| 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 | 505,951,238 |
| Beneficios acumulados | 2,813,419,977 | 2,393,741,754 |
| | 3,319,371,215 | 2,899,692,992 |
| TOTAL CAPITAL, RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS | 3,819,371,215 | 3,399,692,992 |
| TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS | 10,686,499,607 | 9,553,768,106 |

* Estados Financieros auditados al y por los años terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017, por la firma de auditores independientes KPMG con opiniones limpias o sin salvedades.

MAPFRE BHD Compañía de Seguros, S. A.

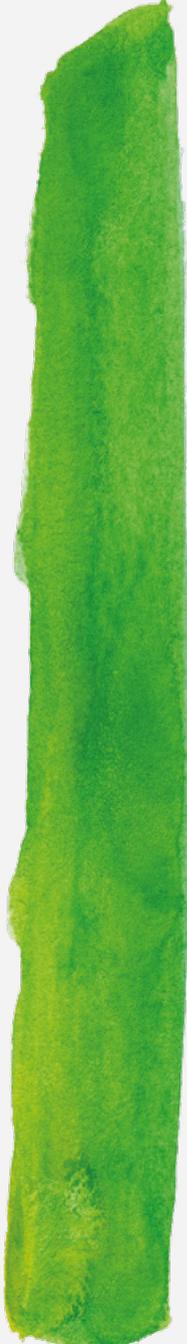
*** ESTADOS DE BENEFICIOS Y BENEFICIOS ACUMULADOS**

Años terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

| | POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE | |
|---|---|------------------------|
| | 2018 | 2017 |
| Primas suscritas | 7,667,325,724 | 6,769,233,689 |
| Intereses sobre inversiones y otros | 850,096,421 | 822,685,781 |
| | 8,517,422,145 | 7,591,919,470 |
| Costos de los negocios de seguros y reaseguros | | |
| Costos de reaseguros, netos | (2,283,249,554) | (1,913,205,853) |
| Comisiones y otros costos de adquisición | (488,040,399) | (443,434,119) |
| Siniestros y otras prestaciones incurridas, netos | (2,433,310,477) | (2,185,336,226) |
| Aumento de las reservas de seguros | (328,472,672) | (242,523,075) |
| Total costos de los negocios de seguros y reaseguros | (5,533,073,102) | (4,784,499,273) |
| Costo del dinero y otros gastos | | |
| Costo del dinero y otros gastos | (98,297,418) | (78,949,774) |
| Gastos generales y administrativos | (1,581,455,913) | (1,534,814,939) |
| TOTAL GASTOS DE OPERACIONES | (7,212,826,433) | (6,398,263,986) |
| Beneficio del período antes de impuestos | 1,304,595,712 | 1,193,655,484 |
| Impuesto sobre la renta | (239,396,664) | (237,328,336) |
| Beneficios después del impuesto sobre la renta | 1,065,199,048 | 956,327,148 |
| Beneficios acumulados al inicio del año | 2,393,741,754 | 2,079,155,039 |
| Transferencia a reserva de previsión | — | (95,632,715) |
| Dividendos a accionistas | (645,520,825) | (546,107,718) |
| | 2,813,419,977 | 2,393,741,754 |

* Estados Financieros auditados al y por los años terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017, por la firma de auditores independientes KPMG con opiniones limpias o sin salvedades.



AAA (dom)

**“Fitch Ratings aumentó
nuestra calificación a
AAA(dom), ubicándonos
como la compañía del sector
asegurador con mayor y mejor
calificación de riesgo en 2018.”**

José Luis Alonso Lavín

Presidente del Consejo de Administración
y de la Asamblea de Accionistas

MAPFRE BHD Compañía de Seguros, S. A.

* ESTADOS DE FLUJOS DE EFECTIVO

Años terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

| | POR EL AÑO TERMINADO | |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| | EL 31 DE DICIEMBRE DE | |
| | 2018 | 2017 |
| EFFECTIVO POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN | | |
| Primas suscritas de seguros directos y de reaseguros aceptados | 7,667,325,724 | 6,769,233,689 |
| Aumento en primas, cuentas y documentos por cobrar | (451,527,646) | (248,818,821) |
| Aumento en deudores por reaseguros y coaseguros | (19,279,924) | (52,251,763) |
| Disminución (aumento) en gastos pagados por adelantado | (912,466) | (6,814,546) |
| Aumento en otros activos | (78,600,056) | (24,605,142) |
| Aumento (disminución) en obligaciones por reaseguros y coaseguros - cuenta corriente | 76,741,342 | 30,921,450 |
| Aumento en intermediarios de seguros y reaseguros cuenta corriente | 206,456 | 6,621,312 |
| Disminución en cuentas por pagar | 26,397,291 | (3,893,894) |
| Aumento en acumulaciones por pagar | (21,880,879) | 29,823,864 |
| Aumento en pagos recibidos por adelantado | 9,705,109 | 1,864,745 |
| Aumento (disminución) en otros pasivos | 101,596,801 | 51,812,100 |
| Comisiones recibidas y adicionales por reaseguros cedidos y por retrocesiones (del ejercicio actual) | 221,711,981 | 195,861,159 |
| Reclamaciones por siniestros y otras prestaciones a cargo de reaseguradores y de retrocesarios (del ejercicio actual) | 1,049,152,159 | 565,305,640 |
| Salvamentos y recuperaciones (del ejercicio actual) | 74,171,339 | 50,228,737 |
| Producto de inversiones y fondo de garantía (del ejercicio actual) | 668,246,150 | 692,416,568 |
| Otros ingresos de operaciones (del ejercicio actual) | 181,850,271 | 130,269,213 |
| Reclamaciones pagadas por siniestros de seguro directo y de reaseguros aceptados (del ejercicio actual) | (3,173,000,160) | (2,447,342,034) |
| Comisiones pagadas a intermediarios de seguros y reaseguros de seguro directo y reasegurados de reaseguros aceptados (del ejercicio actual) | (507,323,649) | (454,604,383) |
| Primas de reaseguros cedidos y de retrocesiones (del ejercicio actual) | (2,696,779,224) | (2,192,645,209) |
| Gastos generales y administrativos (del ejercicio actual) | (1,584,295,522) | (1,513,909,899) |
| Gastos financieros (del ejercicio actual) | — | (69,359,025) |
| Otros gastos de operaciones (del ejercicio actual) | (307,866,171) | (245,566,151) |
| TOTAL EFECTIVO NETO PROVISTO POR LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN | <u>1,235,638,926</u> | <u>1,264,547,610</u> |

(CONTINÚA EN LA PÁGINA SIGUIENTE)

* Estados Financieros auditados al y por los años terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017, 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 2018 y 2017

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

| | POR EL AÑO TERMINADO | |
|--|-----------------------|----------------------|
| | EL 31 DE DICIEMBRE DE | |
| | 2018 | 2017 |
| EFFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN | | |
| Disminución (aumento) en valores emitidos o garantizados por el Estado | — | 1,623,677,181 |
| 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 | 392,395 | 57,111 |
| Disminución (aumento) en depósitos a plazo en bancos radicados en el país conforme a las leyes vigentes | 203,308,056 | 2,343,983,878 |
| Disminución (aumento) en instrumentos financieros de fácil liquidez emitidos y garantizados por instituciones financieras autorizadas como tal dentro del sistema financiero | (456,077,044) | (4,499,447,093) |
| Aumento en inversiones e instrumentos y títulos negociables de empresas colocadas a través de bolsas de valores autorizadas a operar en la República Dominicana | (18,991,403) | (59,097,868) |
| Disminución en instrumentos financieros de fácil liquidez en moneda extranjera | (50,276,200) | 93,633,478 |
| Inversiones autorizadas por la Superintendencia de Seguros | (25,052,173) | — |
| Aumento en mobiliario y equipo de oficina y de transporte | (38,513,987) | (42,083,760) |
| Ventas y/o retiros de propiedades y equipos neto | (345,342,301) | 8,988,080 |
| Aumento en fondo de garantía y otras inversiones | 9,870,814 | (77,281,456) |
| TOTAL EFECTIVO NETO USADO EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN | (720,681,843) | (607,570,449) |
| EFFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO | | |
| PAGO DE DIVIDENDOS A LOS ACCIONISTAS | (645,520,825) | (546,107,718) |
| Aumento neto del efectivo | (130,563,742) | 110,869,443 |
| Efectivo al final del ejercicio anterior | 300,655,878 | 189,786,435 |
| EFFECTIVO AL FINAL DEL EJERCICIO ACTUAL | 170,092,136 | 300,655,878 |

* Estados Financieros auditados al y por los años terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017, por la firma de auditores independientes KPMG con opiniones limpias o sin salvedades.



Información General

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

Contamos con el respaldo de dos grandes grupos:

➤ **El Grupo Asegurador MAPFRE**, una compañía global que desarrolla principalmente actividades aseguradoras y reaseguradoras en 45 países de los cinco continentes.

Actualmente, es la mayor aseguradora española en el mundo y el tercer grupo asegurador en Latinoamérica, y desarrolla una creciente presencia en otros mercados mundiales como el norteamericano, el europeo y el asiático.

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

La propiedad de la mayoría de las acciones de MAPFRE S.A. corresponde a Fundación MAPFRE que es titular del 68,2% del capital social, incluida autocartera, lo que garantiza su independencia y estabilidad institucional. Fundación MAPFRE desarrolla actividades de interés general en las áreas de acción social, seguro y previsión social, cultura, prevención y seguridad vial y promoción de la salud.

➤ **El Centro Financiero BHD León** es el conglomerado de empresas financieras y de servicios conexos más diversificado, más amplio y de mayor integración de República Dominicana, único en su práctica de alianzas estratégicas en los segmentos en los que desarrolla su acción: intermediación financiera, seguros y pensiones y mercado de valores y fiducia. Con más de 5,000 colaboradores, destaca por ser un ecosistema empresarial financiero sinérgico y dinámico.

INTERMEDIACIÓN FINANCIERA:

- Banco BHD León
- BHD International Bank

SEGUROS Y PENSIONES:

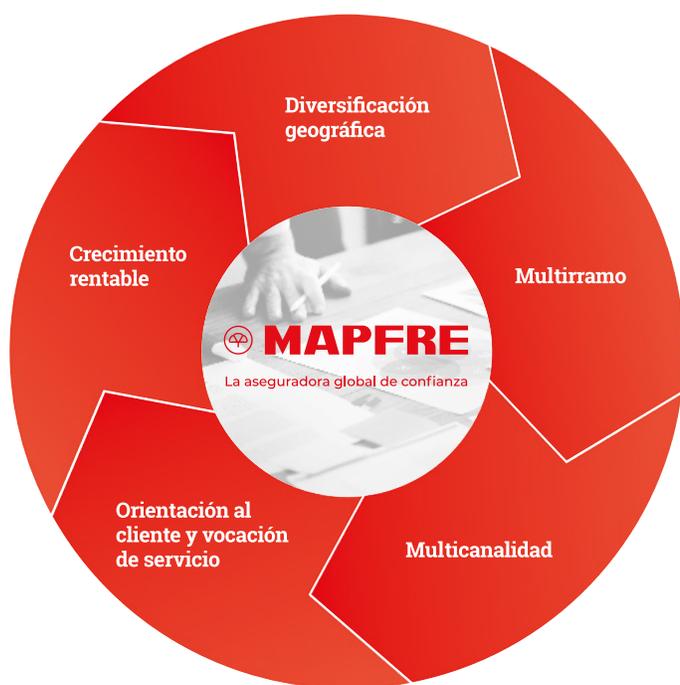
- AFP Siembra
- ARS PALIC
- MAPFRE BHD

MERCADO DE VALORES Y FIDUCIA:

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

Modelo de negocio

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



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

Para ello, en MAPFRE BHD:

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

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

Solvencia:

fortaleza financiera con resultados sostenibles en el tiempo y capacidad plena para cumplir con todas las obligaciones con nuestros grupos de interés.

Integridad:

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

Vocación de servicio:

búsqueda permanente de la excelencia en el desarrollo de nuestras actividades e iniciativa continua orientada al cuidado de la relación con el cliente.

Innovación para el liderazgo:

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

Equipo comprometido

implicación plena de los empleados, directivos, agentes y resto de colaboradores con nuestro proyecto MAPFRE y desarrollo constante de las capacidades y habilidades del equipo.

Nuestros principales activos son los recursos que nos ayudan a crear valor a lo largo del tiempo. Estos se pueden categorizar en las siguientes dimensiones:

Financiera: recursos económicos para el desarrollo del negocio, generados a través de operaciones o inversiones u obtenidos mediante financiación.

Productiva: activos o bienes y servicios utilizados para realizar las actividades.

Humana: competencias, conocimientos, capacidades y experiencia de las personas de la organización.

Intelectual: activos intangibles basados en conocimientos que favorecen tanto la propiedad intelectual como el conocimiento de sistemas, procedimientos y protocolos.

Natural: gestión adecuada de los recursos naturales y contribución a la lucha contra el cambio climático y preservación de la biodiversidad.

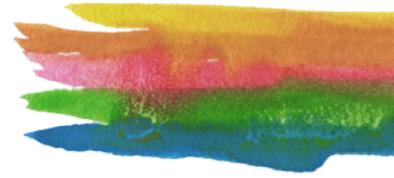
Social y relacional: relaciones de confianza generadas con los grupos de interés, contribución al desarrollo y bienestar de la comunidad y otros activos intangibles relacionados con la marca y reputación.

MAPFRE
cuenta con
5.256

oficinas directas
y delegadas
en todo el mundo

cuenta con

35.390
empleados



presencia en

45
países

más de

86.500
mediadores

resultado atribuido

529
millones€

ingresos

26.590
millones€

fondos propios

7.994
millones

Implantación

MAPFRE opera en un total de 45 países, a través de 224 sociedades.

Al cierre del ejercicio 2018, 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 86.500 agentes y mediadores, de los cuales alrededor de 7.700 se encuentran en Estados Unidos y más de 23.000 en Brasil.

En MAPFRE BHD tenemos presencia en siete de las principales provincias de la República Dominicana. Contamos con una red de diez oficinas comerciales y cuatro oficinas delegadas en crecimiento. También poseemos una amplia red comercial compuesta por agentes y corredores de seguros, quienes comercializan el portafolio de productos y servicios a nivel nacional.



IBERIA



| IBERIA | |
|----------|---------|
| ESPAÑA | ● ● ● ○ |
| PORTUGAL | ● ● ● ○ |

- Seguro directo
- Asistencia
- Global Risks
- Reaseguro

LATAM



| LATAM | |
|--------------------|---------|
| Brasil | |
| BRASIL | ● ● ● ○ |
| LATAM Sur | |
| ARGENTINA | ● ● ● ○ |
| CHILE | ● ● ● ○ |
| COLOMBIA | ● ● ● ○ |
| ECUADOR | ● ● ● |
| PARAGUAY | ● ● ● |
| PERÚ | ● ● ● |
| URUGUAY | ● ● ● |
| VENEZUELA | ● ● ● |
| LATAM Norte | |
| COSTA RICA | ● ● ● |
| EL SALVADOR | ● ● ● |
| GUATEMALA | ● ● ● |
| HONDURAS | ● ● ● |
| MÉXICO | ● ● ● ○ |
| NICARAGUA | ● ● ● |
| PANAMÁ | ● ● ● |
| REP. DOMINICANA | ● ● ● |

INTERNACIONAL



| INTERNACIONAL | |
|---------------------|---------|
| Norteamérica | |
| CANADÁ | ● ● ● ○ |
| EE.UU. | ● ● ● ○ |
| PUERTO RICO | ● ● ● |
| EURASIA | |
| ALEMANIA | ● ● ● ○ |
| ARGELIA | ● ● ● |
| AUSTRALIA | ● ● ● |
| BAHREIN | ● ● ● |
| BÉLGICA | ● ● ● ○ |
| CHINA | ● ● ● ○ |
| EMIRATOS A. U. | ● ● ● |
| FILIPINAS | ● ● ● ○ |
| FRANCIA | ● ● ● ○ |
| GRECIA | ● ● ● |
| HUNGRÍA | ● ● ● |
| INDIA | ● ● ● |
| INDONESIA | ● ● ● |
| IRLANDA | ● ● ● |
| ITALIA | ● ● ● ○ |
| JAPÓN | ● ● ● ○ |
| JORDANIA | ● ● ● |
| MALASIA | ● ● ● ○ |
| MALTA | ● ● ● |
| REINO UNIDO | ● ● ● ○ |
| SINGAPUR | ● ● ● ○ |
| TÚNEZ | ● ● ● |
| TURQUÍA | ● ● ● |

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 JARABACOA
Calle Sánchez, Plaza La Confluencia, Local No. 2, Jarabacoa, La Vega Tel.: (809) 200-1368



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 Altagracia 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 No. 14, Baní, provincia Peravia Tel.: (809) 380-3555

LA VEGA

Av. Pedro A. Rivera, Plaza Azura, 1er.nivel, Local A6, La Vega Tel.: (809) 390-1955



REPÚBLICA
DOMINICANA



Primera línea

Elaine Vásquez Rijo
Directora de Operaciones

Rafael Rosario Mejías
Director General Adjunto
Área Finanzas y Administración

Zaida Gabas de Requena
CEO/Directora General

Karina Vólquez Minaya
Directora de Recursos Humanos

Segunda línea

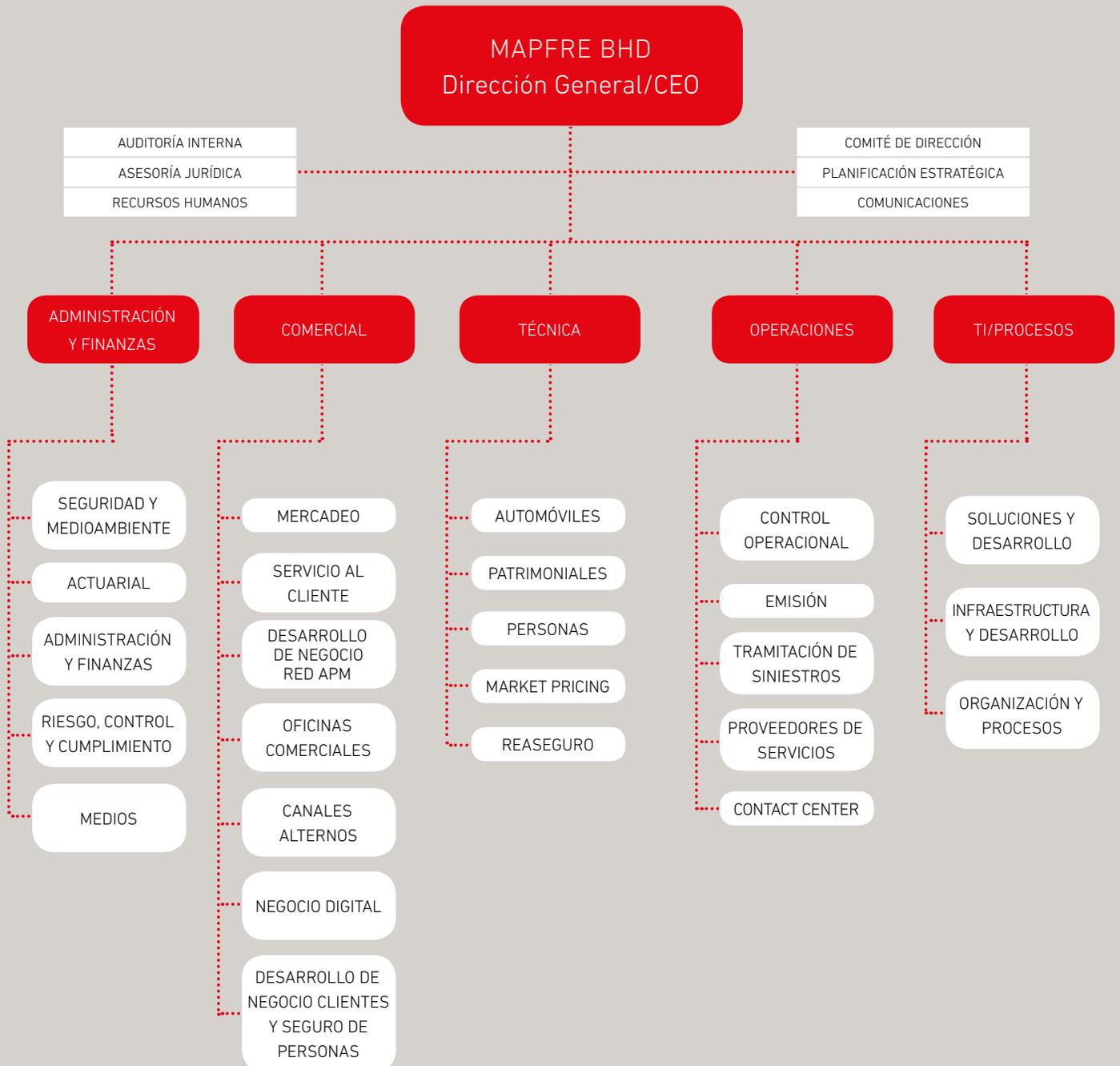
Edwin Durán Trujillo
Director General Adjunto
Área Técnica

Julio Abreu Sánchez
Director General Adjunto
Área Comercial

Mairení Rivas Polanco
Director Jurídico

Virna Fondeur
Directora General Adjunta
Área de Tecnología y Procesos

Organigrama



Informe de Gestión

La economía global se desaceleró hasta alcanzar una tasa de crecimiento cercana al 3.6%. En el ámbito dominicano creció un 7% y la inflación se situó en 1.17%. En este contexto, nuestra aseguradora cumplió con los objetivos planteados gracias a una exitosa gestión de negocios enfocada al crecimiento rentable.

En términos de cifras, tuvimos un excelente cierre. Las primas suscritas ascendieron a RD\$7,667 millones para un incremento de 13.3% y las primas cobradas alcanzaron los RD\$7,684 millones, 13.4% más que en el período anterior.

La participación de mercado fue de un 12.4%, manteniéndonos entre las primeras cuatro aseguradoras del país y la segunda del sector de automóvil.

En 2018 volvimos a tener siniestros significativos. La siniestralidad neta se situó en 52.5%, un indicador favorable si tomamos en cuenta los incendios que sucedieron este año y los efectos que recogimos de los huracanes medianos y pequeños que ocurrieron en 2017.

A pesar de esto, el costo combinado alcanzó un 87.4% y el resultado técnico de explotación llegó a RD\$618.0 millones, un crecimiento de 23.0% con relación al año anterior (RD\$502.4 millones). Estos logros se deben, en gran parte, a la excelente siniestralidad en las ramas de automóvil y personas.

Los resultados brutos se situaron en RD\$1,304.6 millones, mientras que los netos alcanzaron los RD\$1,065.1 millones, un aumento de 11.4%, y la rentabilidad sobre patrimonio fue de 29.5%.

Es importante destacar que las inversiones llegaron a los RD\$6,623.0 millones en 2018, un crecimiento de 5.4%; la rentabilidad promedio ponderada alcanzó un 9.6% y las reservas técnicas incrementaron un 11.4% respecto al mismo período en 2017, para un total de RD\$4,943.3 millones. El margen de solvencia fue de 3.7 veces y la liquidez mínima de 1.6 veces por encima del 1 exigido por la ley.

Sobre los indicadores de riesgo, la calificadora Fitch Ratings aumentó la calificación a AAA(dom), colocándonos como la compañía del sector asegurador con mayor y mejor calificación de riesgo en 2018.

Durante el año, implementamos una estrategia de expansión territorial hacia la zona Norte que tuvo un resultado positivo: la apertura de las oficinas en La Vega y Jarabacoa.

Destacar que fuimos elegidos como una de las 20 mejores empresas para trabajar en la región Norte por la Revista Mercado. En esta clasificación nos colocaron en la posición nueve. También nos posicionamos en el puesto número dos en la categoría de compañías más admiradas en el sector seguros y en el 24 en el de las 80 mejores para trabajar en el país entero.

En el año también recibimos otros reconocimientos: Mejor Empresa para Trabajar, otorgado por el Great Place To Work Institute, y Mejor Dirección Comercial de la Zona Este por la Asociación Dominicana de Corredores de Seguros (ADOCOSE) Filial Este.

Por otro lado, destacamos nuestro compromiso social con la realización en el cuarto Diplomado de Educación Inclusiva, con el que fueron capacitados 40 docentes. Este programa fue realizado con el apoyo del Despacho de la Primera Dama, el Ministerio de Educación e InteRed.

Asimismo, gracias al Programa de Voluntariado, más de 2,500 personas recibieron donaciones de útiles escolares y artículos de primera necesidad.

Desde la Fundación MAPFRE también se realizaron diversas iniciativas sociales como los talleres de seguridad que buscan prevenir accidentes y promover la conducción con prudencia. Más de 5,000 niños de centros educativos públicos y privados participaron en estos encuentros.

Estos logros que hoy exhibimos son un claro resultado de la confianza depositada por nuestros clientes, intermediarios, proveedores y organismos supervisores. También son producto del compromiso y el esfuerzo de nuestro equipo humano, los consejeros, directivos y empleados.

Reafirmamos el compromiso de todos para seguir trabajando y seguir teniendo el privilegio de ser la aseguradora global de confianza.

Zaida Gabas de Requena
CEO/Directora General





Centro Integral de Servicios MAPFRE BHD (CISMAT).



Oficina Comercial La Vega



Oficina Delegada Jarabacoa.

Durante el año, implementamos una estrategia de expansión territorial hacia la zona Norte que tuvo un resultado positivo: la apertura de las oficinas en La Vega y Jarabacoa.

Zaida Gabas de Requena
CEO/Directora General

Canales de comercialización

En MAPFRE BHD contamos con distintos canales de comercialización. Durante 2018, 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) han colaborado en la distribución de los productos.

Actualmente, sumamos diez oficinas comerciales a nivel nacional, distribuidas en las regiones Norte, Sur y Este, además de tres oficinas delegadas donde los clientes contratan los productos y servicios.

Nuestro plan de expansión tiene un claro enfoque hacia continuar habilitando nuevos canales de contacto a nivel nacional que nos coloque cada vez más cerca de los clientes, además de robustecer la infraestructura con facilidades de servicio orientadas a transformar la relación con los asegurados en toda una experiencia de servicio.

Continuamos apostando al desarrollo de la multicanalidad, abogamos por la orientación al cliente y por una amplia oferta de producto, siendo estas algunas de las claves del éxito de nuestra gestión.

Planificación estratégica

En MAPFRE BHD contamos con un modelo de planificación y gestión estructurado y alineado que permite la actualización constante del Plan Estratégico.

En 2018 se cerró el ejercicio del Plan Estratégico 2016 – 2018, en el que se marcaron unos objetivos muy claros y un portafolio de iniciativas que nos llevaron a crecer de forma rentable.

Orientación al cliente

Para nosotros es importante conocer y entender las necesidades de los clientes, sus comportamientos y sus aspiraciones para fidelizarlos o captarlos del mercado.

En este sentido, se abordaron las siguientes iniciativas:

- **Modelo de Relación con Cliente.**
- **Desarrollo de Negocio.**
- **Plan de Negocio Digital.**

Transformación digital

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

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

Excelencia en la gestión técnica y operativa

Nuestra actividad requiere buscar de manera constante la excelencia operativa, reforzando las áreas que tradicionalmente han sido la base de la actividad aseguradora.

Las principales líneas de actuación que desarrollamos para cumplir con este pilar fueron:

- **La adaptación de modelos operativos de siniestros y fraudes.**
- **El empleo de la automatización inteligente.**
- **Y el desarrollo de embajadores de marca.**

Cultura y talento

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

Para cumplir con esta estrategia, desarrollamos acciones como:

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



Gestión de riesgos

La gestión de riesgos es una de las funciones esenciales de nuestro sistema de gobierno.

Mediante la administración de los Indicadores Clave de Riesgos (KRI por sus siglas en inglés) y el monitoreo de informaciones generadas en otras áreas de la Segunda Línea de Defensa y en otros departamentos, se construye una visión integrada de los riesgos actuales y potenciales, tomando en cuenta sus interdependencias. Este proceso es una parte fundamental del Sistema de Gestión de Riesgos (SGR).

En 2018 se determinó la cantidad de capital necesario para cubrir las posibles pérdidas derivadas de los riesgos a los que estamos expuestos. Obtuvimos resultados satisfactorios con un nivel de cobertura sobre riesgos del 154%.

Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno se integra en nuestra estructura organizativa bajo el modelo de tres líneas de defensa y asigna responsabilidades para el cumplimiento de los objetivos.

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, incremento de la capacidad para gestionar diversas situaciones internas y externas que pudieran presentarse, así como la identificación de posibles errores o deficiencias en los procesos y estructuras de MAPFRE BHD.

Durante 2018 realizamos actividades para diagnosticar el Sistema de Gestión de Riesgos ¿Control interno?, también evaluamos el entorno de control y dimos seguimiento al estado de la criticidad de riesgo y a la efectividad de los controles.



11.4%

Las inversiones llegaron a los RD\$6,623.0 millones en 2018, un crecimiento de 5.4%; la rentabilidad promedio ponderada alcanzó un 9.6% y las reservas técnicas incrementaron un 11.4% respecto al mismo periodo en 2017, para un total de RD\$4,943.3 millones.

Prevención y lucha contra el fraude

En MAPFRE BHD disponemos de un Modelo Operativo en materia de Lucha Contra el Fraude (LCFO), compuesto por diferentes dimensiones y áreas de trabajo.

En 2018 ejecutamos las siguientes tareas:

- Definimos las capacidades y actitudes para la LCFO.
- Impartimos a los empleados de Sinies-tros, Peritación y Front Office las siguientes formaciones:
 - Procedimiento del modelo de LCFO.
 - Aspectos básicos del condicionado de seguros.
 - Informaciones sobre la Ley 146-02 sobre Seguros y Fianzas.
 - Creamos el Catálogo Formativo y un repositorio en el que fue colocado a disposición de los empleados.
 - Definimos y creamos el proceso para LCFO.
 - Determinamos los KPI's básicos.

También nos unimos al Comité de Análisis de Siniestros del Centro de Atención al Automovilista (Casa Cárcel) que está desarrollando un proyecto para identificar los casos fraudulentos de los siniestros de responsabilidad civil con lesionados.

Auditoría

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

Los principios en los que se fundamenta la Estructura de Auditoría Interna en MAPFRE BHD son los siguientes:

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

El Área de Auditoría Interna tiene, con carácter general, las siguientes funciones:

- Supervisar la adecuación y eficacia del Sistema de Control Interno y de otros elementos del Sistema de Gobierno.
- Cumplir con el Plan Anual de Auditoría Interna.
- Evaluar la fiabilidad e integridad de la información contable y financiera individual y consolidada y otra información de carácter económico.
- Coordinar eficazmente la comunicación de la información entre el Consejo de Administración, a través del Comité de Auditoría y los auditores internos y externos.



Artesanía representando a un gallo de pelea.

- Apoyar a la organización en el cumplimiento de sus objetivos.
- Coordinar el trabajo de los Auditores Externos y el análisis de sus conclusiones antes de que se eleven a definitivas.
- Recabar la información que sea precisa para apoyar al Comité de Auditoría y a la Presidencia Ejecutiva de MAPFRE BHD.

Seguridad y medioambiente

En 2018 reafirmamos nuestro compromiso de desarrollar las actividades de manera sostenible en el tiempo.

Tomamos en consideración valores esenciales como la seguridad de las personas a través de la formalización del Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo. También implementamos proyectos de gestión de residuos, reciclado de papel y de eficiencia energética con lámparas LED; acciones relacionadas directamente con el control de riesgo y la protección del medioambiente que redujeron considerablemente el impacto ambiental y los riesgos residuales de nuestras operaciones.

En total, reciclamos 18.9 toneladas de papel y redujimos la factura eléctrica en un 6%, evitando alrededor de 3,000 kg. equivalentes de CO2.

Es importante destacar que en 2018 desarrollamos un Plan de Continuidad de Negocio que nos permite hacer frente a situaciones de desastres, asegurando la prestación de servicios a niveles predeterminados.

Además, gracias a la formación y las continuas campañas de sensibilización en materia de seguridad física e informática impartidas a nuestros colaboradores, concluimos el año libre de incidentes.

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

Operaciones

2018 fue un año de cambios importantes. Creamos los cimientos para los retos del futuro con un área de operaciones enfocada en proyectos y planes que contribuyan

al nuevo enfoque estratégico 2019-2021: “Transformándonos para crecer y mejorar la rentabilidad”.

Iniciamos un proceso de reestructuración organizacional con la adecuación del área de operaciones en función de la estructura corporativa, encaminado a asumir un alto grado de control de los procesos operativos para establecer un modelo de gestión propio que nos servirá como herramienta para aportar valor a esta área del negocio.

Este proceso se basa en los principios de orientación al cliente, optimización del contacto, vocación de servicio, optimización del coste y reputación corporativa.

Aprovechando las mejoras de las prácticas corporativas, iniciamos el despliegue, en todos los países de la región, de modelos operativos homogéneos iniciando con el de Siniestros (MOS).

La metodología incluyó el análisis del grado de adherencia entre el MOS corporativo y el modelo actual del país. Se tomaron en cuenta aspectos como la estructura, los procedimientos, las actividades, reglas de negocios, el control, la supervisión y los riesgos, lo que permitió un diagnóstico por comparación para identificar las líneas de mejora y generar un plan de transformación que nos ayude a gestionar los siniestros de una forma más eficiente y productiva, mejorando la calidad.

La automatización también ha sido una de las líneas estratégicas abordadas en 2018. Este año completamos el estudio de viabilidad para la implementación de un Modelo RPA (Automatización Robótica de Procesos) en un plan continuo para la automatización de tareas con el objetivo de incrementar la productividad de las personas, liberándolas de actividades masivas y repetitivas. Esto para una mayor dedicación en acciones que aporten valor al cliente.

Dentro del marco del proyecto Embajadores de Marca, consolidamos la red de proveedores de servicio preferente para reforzar la aplicación de principios generales que definen el modelo de gestión y relación, procurando la optimización del contacto con el cliente, el compromiso bidireccional, el valor y la categorización de los proveedores y la optimización de los costos.

Sin duda, los cursos de formación a jefes y dueños de talleres sobre nuevas tendencias del mercado, así

como la formalización de acuerdos de servicio, han marcado pautas para la consolidación de dicha red.

En 2018 también participamos en el Observatorio de Calidad de MAPFRE. Dentro de este marco realizamos diversas acciones para medir la calidad percibida por el cliente y así identificar el estado de los servicios. Esto nos permitirá establecer una cultura de mejora continua, gracias al análisis de los resultados y a los planes de acción sobre indicadores bajos o de tendencia negativa.

Algunas cifras del 2018

- 204m llamadas de servicio atendidas
- 84m gestiones de cobranzas
- 38m pagos en línea aplicados
- 77m solicitudes atendidas de movimientos a pólizas
- 204m transacciones de pólizas procesadas
- 28M siniestros atendidos y pagados

Iniciamos 2019 con un objetivo: generar confianza con el servicio como palanca de crecimiento.

Tecnología

El presente y el futuro están marcados por la rápida evolución tecnológica. Nos esforzamos en alcanzar la transformación, apalancados en activos digitales que incorporamos en todos nuestros procesos, entendiendo que es un componente que aporta valor a todas las áreas de nuestra organización.

En 2018 una de nuestras estrategias vitales se basó en mejorar la experiencia de los consumidores, trabajando el Modelo de Relación del Cliente: la optimización de la relación a través de la calidad de datos, KPIs (Indicadores Clave de Rendimiento) y cuadros de mandos analíticos.

Con lo anterior, automatizamos procesos de acuerdo a la antigüedad, rentabilidad y tipo de producto que necesitan nuestros clientes para poder ofrecerles un mejor servicio. El análisis de estas informaciones nos



3,136

**En 2018 atendimos
3,136 peticiones
en los tiempos
establecidos por
nuestro catálogo
de servicio.**

permite determinar el comportamiento de los consumidores y conocer el índice de relación que tienen con MAPFRE BHD.

También nos enfocamos en examinar la data de los clientes, verificando la calidad de la información disponible en nuestros sistemas. Medimos la satisfacción de los consumidores en todos los puntos de interacción: desde el inicio hasta el final de los distintos ciclos de atención. En 2019 se ejecutarán las acciones planteadas para optimizar los puntos débiles que encontramos en este análisis.

Por último, en 2018 empezamos a trabajar con la automatización inteligente de procesos para mejorar la eficiencia y productividad.

Seguridad

En materia de ciberseguridad, reforzamos todos los controles de defensa y resolvimos las vulnerabilidades que teníamos.

También realizamos una prueba de disaster recovery con resultados exitosos. No tuvimos ningún error, lo que garantiza la disponibilidad de nuestra plataforma ante cualquier caso de emergencia.

05

Evolución del Negocio



Este año continuamos trabajando en base al Plan Estratégico del Grupo MAPFRE que se enfoca en el crecimiento rentable y la transformación interna.

En 2018 obtuvimos buenos resultados en todas las áreas de gestión técnica. El rendimiento de este año fue uno de los mejores de todo el mercado asegurador y muestra un crecimiento desde el inicio de las operaciones de MAPFRE BHD.

El resultado de explotación retenido, resultado técnico, generó una utilidad de RD\$618.018 mil millones con un crecimiento de un 23.02% en comparación con 2017 y un ratio combinado del 87.23%. Estos resultados nos posicionan como la compañía con mejor rendimiento técnico del mercado asegurador dominicano.

Estos logros se alcanzaron a pesar de que en 2018 se registraron más de 20 incendios de gran magnitud, según las autoridades, que afectaron a la gran mayoría del mercado asegurador. Fue uno de los años en el que han ocurrido más accidentes de este tipo.

En la rama de Unidad de Automóviles, logramos un ratio combinado del 85.56% y un resultado técnico de RD\$317.995 mil millones. Sin lugar a dudas, un hito positivo si se compara con los resultados del mercado asegurador dominicano.

El rigor en la suscripción y la excelente gestión en el control de los gastos asociados a la siniestralidad son los dos grandes pilares que sustentan estos éxitos.

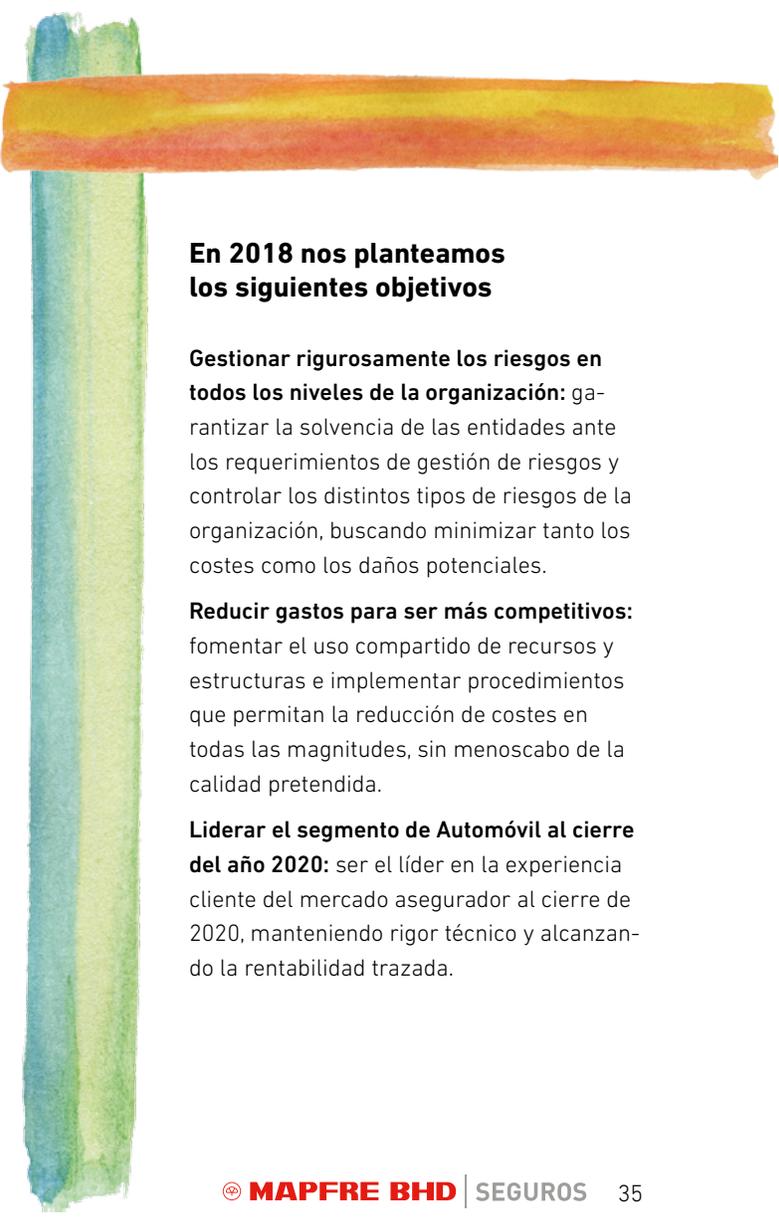
También, en 2018, alcanzamos la mayor calificación otorgada por la agencia Fitch Ratings: somos la única aseguradora del mercado con una puntuación AAA(dom).

Este aumento se basa en la mejora de los indicadores de rentabilidad, un apalancamiento decreciente impulsado por una política responsable de fortalecimiento de la base de capital; posición de liquidez buena; una política de constitución de reservas responsable, y el soporte del grupo asegurador, así como la mejora en el perfil crediticio de su accionista mayoritario, dado el nivel de integración que mantiene con sus subsidiarias en la región.

Novedades

Este año nos enfocamos en optimizar nuestro portafolio de productos desde su base técnica. Buscamos los factores que contienen los precios necesarios para cuidar el resultado técnico y para mantenernos competitivos en el mercado.

En el ámbito de desarrollo de productos, estamos trabajando en generar servicios que creen nichos nuevos de negocio. Para 2019 buscamos lanzar dos productos nuevos en el área de Seguros Generales que sin duda marcarán un hito en el sector asegurador y representarán una solución óptima para nuestros clientes y distribuidores.



En 2018 nos planteamos los siguientes objetivos

Gestionar rigurosamente los riesgos en todos los niveles de la organización: garantizar la solvencia de las entidades ante los requerimientos de gestión de riesgos y controlar los distintos tipos de riesgos de la organización, buscando minimizar tanto los costes como los daños potenciales.

Reducir gastos para ser más competitivos: fomentar el uso compartido de recursos y estructuras e implementar procedimientos que permitan la reducción de costes en todas las magnitudes, sin menoscabo de la calidad pretendida.

Liderar el segmento de Automóvil al cierre del año 2020: ser el líder en la experiencia cliente del mercado asegurador al cierre de 2020, manteniendo rigor técnico y alcanzando la rentabilidad trazada.

06

Recursos Humanos





Composición por oficinas

Al cierre de 2018, en MAPFRE BHD trabajan 331 empleados distribuidos de la siguiente manera:

| Oficina | 2018 | 2017 | 2016 |
|--------------------|------------|------------|------------|
| Santo Domingo | 276 | 269 | 257 |
| Santo Domingo Este | 8 | 8 | 8 |
| Santiago | 19 | 18 | 17 |
| La Romana | 4 | 5 | 5 |
| San Francisco | 6 | 6 | 7 |
| Puerto Plata | 4 | 3 | 4 |
| Bávaro | 9 | 7 | 6 |
| Baní | 3 | 2 | n/a |
| La Vega | 2 | n/a | n/a |
| | 331 | 318 | 304 |

Formación

Para nosotros, la formación es un pilar clave. Por medio de diversas acciones, cada año nos enfocamos en promover el aprendizaje y desarrollar el talento de nuestros empleados. Esta es una manera de prepararlos ante las nuevas exigencias profesionales y tecnológicas que marcan el futuro.

Durante 2018 continuamos reforzando este pilar: impartimos diversos programas de formación, desarrollados siguiendo las estrategias corporativas relacionadas al servicio y a las nuevas tendencias colaborativas en el ámbito digital.

Algunos de los proyectos especiales a los que asistieron nuestros colaboradores fueron: el Programa Global de Experiencia Cliente, el Programa Global Marketing Digital, el Programa Global de Comparadores y el Programa Global de Tecnología, entre otros.

En el último trimestre del año desarrollamos diversas jornadas formativas relacionadas al manejo de las finanzas personales con el fin de promover el uso inteligente del dinero y una cultura orientada al ahorro. Estas contaron con la participación del 90% de los empleados.

Por otro lado, continuamos con la fase II del Programa Nuevo Modelo de Líder MAPFRE, cuyo objetivo

es proporcionar a los directores y jefes los conocimientos y herramientas necesarias para lograr una supervisión eficaz en base a los lineamientos corporativos. República Dominicana es el segundo país en replicar este programa.

En el ámbito de formación técnica, continuamos impartiendo entrenamientos especiales al personal técnico a través del aula virtual del Instituto Mexicano Educativo de Seguro y Fianzas (IMESFAC).

A través de esta iniciativa, los empleados tienen la oportunidad de afianzar y actualizar sus conocimientos sobre temas como la responsabilidad civil, la avería de maquinaria y últimos gastos, entre otros. Esta formación continuará en 2019.

En adición a estos programas, nuestros colaboradores realizaron diferentes cursos de contenido técnico, comercial y transversal en nuestro eCampus, el aula virtual de la Universidad Corporativa de MAPFRE, disponible para todos los empleados.

Esta herramienta ofrece una formación personalizada y permite compartir el conocimiento con otros colaboradores.

Salud y bienestar

Fomentar un entorno de trabajo saludable es uno de nuestros principales objetivos. Buscamos desarrollar un espacio donde los empleados laboren en las mejores condiciones.

Siguiendo la Política de Salud y Bienestar y Prevención de Riesgos Laborales y las estrategias corporativas del Grupo MAPFRE, ejecutamos diversas acciones para promover la salud en todos sus aspectos:

Algunas fueron:

- **Evaluaciones oftalmológicas.**
- **Cuidado bucal:**
 - Consulta.
 - Aplicación de flúor.
 - Instrucción de manejo oral.
 - Profilaxis.

- **Azúcar en Equilibrio:**
 - Pruebas de glicemia.
 - Exámenes físicos.
 - Peso e Índice de Masa Muscular.
 - Medición de la presión arterial.
 - Creación de las fichas personales.

- **Jornada de Salud Infantil:**
 - Consulta de crecimiento y desarrollo.
 - Vacunación.
 - Desparasitación.
 - Fluorización.

Durante estas jornadas de salud también realizamos un operativo de donación de sangre voluntaria, disponible para todos nuestros colaboradores.

De igual forma, efectuamos varias charlas de prevención de salud para concientizar, en las que los colaboradores pudieron informarse sobre temas como:

Virus del papiloma humano (HVP).

Hipertensión arterial.

Nutrientes esenciales.

Primeros auxilios.

Como apoyo complementario a estas iniciativas de salud, fomentamos el ejercicio con la celebración de una sesión de zumba.

Contamos con una Política de Salud y Bienestar y Prevención de Riesgos que busca:

Conseguir un entorno de trabajo saludable y de bienestar que permita a todos los empleados desarrollar su trabajo en las mejores condiciones físicas, psíquicas y sociales.

Alcanzar un nivel óptimo en la seguridad laboral más allá del mero cumplimiento de la normativa en materia de prevención de riesgos laborales.



Hogar Escuela Rosa Duarte.

Voluntariado corporativo

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

- Recolección y donación de alimentos en apoyo a la campaña Alimentos con Corazón para ayudar al Hogar Renacer, ubicado en Santo Domingo. Alberga 19 niñas en condiciones de vulnerabilidad y víctimas en situaciones de abuso. (Marzo- Abril 2018)
- Jornada de Donación de Sangre realizadas en la fecha establecida por el Corporativo en donde todas las delegaciones de MAPFRE a nivel del mundo realizaron la misma actividad con el propósito de salvar vidas. (14/06/2018)
- Donación de materiales al Hogar de Ancianos San Francisco de Asís. (28/06/2018):
 - 1 cama clínica
 - 1 mecedora
 - 1 andadera
 - 1 silla de ruedas
 - 1 silla de baño
- Acompañamiento a personas mayores en apoyo a la campaña Dibujando Sonrisas en el Hogar de Ancianos San Francisco de Asís, el cual alberga 55 ancianos. (28/06/2018)



Casita hecha de barro.



Reforestación.



Hogar Renacer.

- Recolección y donación de materiales escolares para la Fundación Nuevos Caminos, ubicada en Azua. Esta fundación trabaja en favor de los niños y niñas en condiciones de vulnerabilidad. (Julio- Agosto 2018)
- Charla de sensibilización sobre enfermedades cardíacas, Mujeres por el Corazón, realizada en la Universidad del Caribe en Santo Domingo. (Sept. 2018)
- Acompañamiento a la infancia en apoyo a la campaña Dibujando Sonrisas en el Hogar Escuela Rosa Duarte, el cual alberga 125 niñas. El voluntariado realizó una tarde de juegos con las niñas del hogar. (12/09/2018)
- Como parte de las iniciativas para celebrar Día del Voluntario se realizó la Jornada de Reforestación en la fecha dispuesta por Corporativo. Este día todas las oficinas de MAPFRE a nivel mundial ejecutaron diferentes actividades para mostrar su lado más solidario con el medioambiente.

En República Dominicana, los voluntarios y familiares colaboraron con el cuidado del Parque Eco Deportivo en Caballona, Los Alcarrizos, sembrando 800 árboles maderables. (6/10/2018)



Hogar de ancianos.

- Sensibilización y apoyo para la lucha contra enfermedades en el Día Mundial contra el Cáncer. Los voluntarios entregaron globos rosados.
- Colaboración en 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. (Oct.- Diciembre 2018)

07

Acontecimientos



Encuentro de intermediarios.



Inauguración de la oficina comercial de La Vega.



Inauguración de la oficina delegada de Jarabacoa.



Taller de finanzas para emprendedores.

Relevantes

Enero 2018

- Cumplimos 12 años de servicio en la República Dominicana.

Febrero 2018

- Fue premiado el desempeño del trabajo realizado por las firmas de intermediarios de seguros más destacadas durante 2017.
- Celebramos el Encuentro Anual con BHD León donde fue reconocida la destacada labor de los ejecutivos del equipo de ventas durante 2017.
- Impartimos el primer taller de Finanzas para Emprendedores a los Agentes Profesionales de MAPFRE (APM).

Marzo 2018

- Inauguramos la oficina comercial La Vega. Cuarta oficina comercial implantada en la región Norte.
- Nuestros Agentes Profesionales fueron reconocidos por su dedicada labor y desempeño durante 2017.
- Recibimos el premio de ADOCOSE filial Este como Mejor Dirección Comercial en la región Este.

Abril 2018

- Celebramos nuestra Convención Regional Crucero 2018.

Mayo 2018

- Desarrollamos nuestra Campaña Comercial Local Iberostar 2018 con la Red Propia y ejecutivos de BHDL.

Julio 2018

- La firma calificadora Fitch Ratings aumentó nuestra calificación de riesgo financiero de AAA (dom), siendo la más alta calificación otorgada a una empresa del sector asegurador dominicano.
- Adquirimos la propiedad del edificio de la Abraham Lincoln, oficina principal.

Septiembre 2018

- Celebramos el regreso a clases junto a los hijos de los intermediarios, ejecutivos del BHD León y APM's en las instalaciones de Peképolis.

Octubre 2018

- Realizamos el primer seminario online de capacitación para Pymes en coordinación con el equipo de mercadeo de BHD León.

Noviembre 2018

- Entrega de la Copa MAPFRE BHD del Torneo Team Tennis 2018 en la quinta edición de esta competencia.
- Celebramos el acto de inauguración de la oficina delegada de Jarabacoa. Primera oficina delegada en la región Norte.

Diciembre 2018

- Dimos la bienvenida a la Navidad junto a los hijos de los Agentes Profesionales de MAPFRE (APM).

Reconocimientos:

- Recibimos el reconocimiento como Mejor Empresa para Trabajar durante 2018 por Great Place to Work.
- Somos una de las empresas más admiradas, ocupando la posición No. 2 en la categoría seguros del ranking de la revista Mercado.
- Fuimos elegidos como una de las 20 mejores empresas para trabajar de la región Norte ocupando la posición No. 9 del ranking de la revista Mercado.
- Ocupamos la posición No. 24 del ranking 80 mejores empresas para trabajar del país de la revista Mercado.

The image features a red-tinted aerial photograph of a construction site, showing a grid of rebar and concrete structures. A blue diagonal stripe is visible in the top-left corner. The number '08' is displayed in white, outlined font in the upper left area.

08

Fundación **MAPFRE**

Fundación MAPFRE

Fundación MAPFRE es una institución sin ánimo de lucro creada en 1975. Somos una fundación global de referencia por nuestro compromiso con el bienestar de las personas y el progreso social. Contribuimos a la mejora de la calidad de vida de las personas y al progreso de la sociedad mediante programas y actividades multinacionales para la consecución de los siguientes fines:

- Seguridad de las personas y de sus patrimonios, con especial atención a la seguridad vial, la prevención y la salud.
- Mejora de la calidad de vida de las personas.
- Difusión de la cultura, las artes y las letras. Investigación y divulgación de conocimientos en relación con la historia.
- Promoción del conocimiento y la cultura del seguro y la previsión social.
- Mejora de las condiciones económicas, sociales y culturales de las personas y sectores menos favorecidos de la sociedad.

Para el cumplimiento de estos fines, en Fundación MAPFRE llevamos a cabo una amplia gama de actividades en todo el mundo a través de cinco áreas de contenido especializadas: acción social, cultura, prevención y seguridad vial, promoción de la salud y seguro y previsión social.

Nuestras actividades incluyen:

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



Graduación de docentes del Diplomado Construyendo Caminos.



Programa de educación vial.

- Publicaciones, tanto monográficas como periódicas.
- Realización de trabajos de investigación y estudio en materias relacionadas con los fines fundacionales.
- Gestión y difusión de conocimientos a través de las tecnologías de la comunicación y de un centro de documentación especializado.

Todo ello lo hacemos de acuerdo con principios definidos como la vocación social internacional, la eficiencia en la utilización de los recursos, una financiación transparente y la selección objetiva y profesional de actividades, evitando conflictos de interés, mediante la rigurosa separación de las actividades fundacionales de las empresariales, así como siendo independientes de toda persona, entidad, grupo o poder.

En definitiva, creemos firmemente en una actuación ética, transparente y socialmente comprometida.

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**
- Firma de acuerdo con INTRANT para impulsar la Educación Vial a motociclistas y choferes de vehículos de motor. **PREVENCIÓN Y SEGURIDAD VIAL**
- Programa de educación vial en escuelas y colegios, con una participación de más de 8,600 escolares. **PREVENCIÓN Y SEGURIDAD VIAL**
- Desarrollo de la cuarta edición del Diploma Construyendo Caminos para aprender en una Escuela Inclusiva en coordinación con el Despacho de la Primera Dama, el Ministerio de Educación, InteRed y PROVEDA. **ACCIÓN SOCIAL**

Otras actividades destacadas

- Celebramos la charla Mujer Cuida tu Corazón donde participaron mujeres de la Universidad del Caribe, Universidad de la Tercera Edad y de la Universidad Federico Henríquez y Carvajal para conocer consejos para prevenir enfermedades cardiovasculares. Además, contamos con uno operativo de toma de presión y peso corporal. **ACCIÓN SOCIAL**
- Del 19 al 26 de noviembre fue celebrada la Semana de la Seguridad Vial en coordinación con Intrans, donde más de 900 motoconchistas y 3000 estudiantes de escuelas y colegios recibieron material educativo con el fin de concientizar a los ciudadanos sobre la importancia de respetar las normas y señales de tránsito en el país y así contribuir en la reducción de 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 de seguridad vial para prevenir accidentes. **PREVENCIÓN Y SEGURIDAD VIAL.**

- Celebramos la cuarta 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. **ACCIÓN SOCIAL**
- Desarrollo de la campaña de concienciación Cero Accidentes en Navidad a través de videos educativos publicados en las redes sociales. **PREVENCIÓN Y SEGURIDAD VIAL**

Relaciones institucionales

En Fundación MAPFRE desarrollamos nuestra 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 2018, ordenadas alfabéticamente y agrupadas por áreas geográficas.

REPÚBLICA DOMINICANA

- ADOVOHS Santo Domingo y Santiago
- Despacho de la Primera Dama
- Fundación Amanecer Infantil
- Fundación Nuestros Pequeños Hermanos
- Grupo Oliver (especialistas en seguridad vial)
- Instituto Nacional de Tránsito y Transporte (INTRANT)
- InteRed
- Ministerio de Educación de República Dominicana



Edición: EDITEC / Depto. de Mercadeo MAPFRE BHD.

Diseño y maquetación: Alí González Alemany



**INFORME
DE GESTIÓN
2018**



 **MAPFRE BHD | SEGUROS**

www.mapfrehd.com.do