



GRUPO
UNIVERSAL
Memoria Anual 2023

DANDO **FORMA** AL **FUTURO**







Memoria Anual 2023

- 4 CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO
- 6 INFORME DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
- 12 MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
- 18 PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS 2019-2023
- 20 EL GRUPO UNIVERSAL DEL FUTURO
- 32 NEGOCIOS: TODOS Y TODO POR EL CLIENTE
- 44 FILIALES DE SEGUROS
- 55 FILIALES FINANCIERAS
- 60 FILIALES DE SERVICIOS
- 72 TECNOLOGÍA
- 76 GESTIÓN HUMANA
- 80 60 AÑOS DANDO FORMA E INVIRTIENDO EN EL FUTURO
- 89 NEGOCIOS CON PROPÓSITO
- 97 ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS 2023
 - 98 GRUPO UNIVERSAL, S. A.
 - 103 SEGUROS UNIVERSAL, S. A.
 - 108 ARS UNIVERSAL, S. A.
 - 114 UNIT, S. A.
 - 122 FIDUCIARIA UNIVERSAL, S. A.
 - 125 AFI UNIVERSAL, S. A.
 - 130 ASISTENCIA UNIVERSAL, S. A.
 - 135 SUPLIDORA PROPARTES, S. A.
 - 140 AUTONOVO, S. R. L.
- 144 PRINCIPALES EJECUTIVOS
- 149 DIRECTORIO DE OFICINAS Y SUCURSALES UNIVERSAL
- 152 PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO (PLAFT)



This product is completely bio-degradable and recyclable

UNA DECISIÓN SOSTENIBLE

Ser consumidores responsables implica crear cadenas de valor sostenibles, integrando proveedores cuyas materias primas aseguren impactos positivos para la sociedad y el medioambiente. Este año, como en los anteriores, mantenemos nuestro compromiso de apoyar el desarrollo sostenible, imprimiendo nuestras 600 memorias con papel biodegradable libre de cloro, ácidos y metales pesados. Este papel es certificado FSC (Forest Stewardship Council), una certificación que asegura que proviene de bosques manejados de forma responsable, igual que el material para la portada, que contiene, adicionalmente, un 30% de material reciclado. Esta decisión equivale a 525 Kg de dióxido de carbono dejados de emitir a la atmósfera. Además, iguala el impacto ambiental de haber sembrado unos 113 árboles y de haber ahorrado 788 galones de agua. Asimismo, impacta de forma positiva los Objetivos para el Desarrollo Sostenible 11, 13, 15 y 6, sobre reducción de emisiones para ciudades sostenibles, cuidado del agua, acción por el clima y vida de ecosistemas terrestres, respectivamente.



CARTA DEL **PRESIDENTE EJECUTIVO**

Estimados accionistas de Grupo Universal

Me complace dirigirme a ustedes en calidad de Presidente Ejecutivo de Grupo Universal en este emocionante momento, cuando nos encontramos en la antesala de nuestro sexagésimo aniversario.

En el transcurso de estos casi 60 años, Grupo Universal se ha destacado como líder en el mercado de seguros, financiero y de servicios en República Dominicana. Hemos superado desafíos, hemos celebrado éxitos significativos y, sobre todo, hemos evolucionado para satisfacer las cambiantes demandas de un entorno empresarial dinámico.

Hoy, me complace compartir los logros de Grupo Universal y sus 10 filiales. En el año 2023, nos embarcamos en un nuevo capítulo de diversificación de nuestras inversiones hacia sectores estratégicos para impulsar el desarrollo económico y social del país.

Con la estructuración de fondos de inversión para diferentes sectores, que desde hace más de 5 años hemos venido impulsando, sienta las bases para expandirnos a otras áreas clave, reafirmando así nuestro interés de seguir construyendo un mejor país a través de una mejor empresa.

Esta decisión está arraigada en nuestra visión de convertirnos en un referente como inversor de negocios, no solo consolidando nuestra presencia en el mercado financiero, de servicios y de seguros, sino también explorando nuevas oportunidades en áreas que catalicen la sostenibilidad y el desarrollo pleno de República Dominicana. Nuestro Consejo de Administración ha expresado con claridad la importancia de continuar abriendo caminos en torno a este propósito.

En estos últimos 10 años, hemos creado unidades de negocios especializadas dentro del Grupo, tales como las macro líneas de seguros, de servicios y financieros, con el objetivo de optimizar la sinergia entre nuestras empresas y fomentar negocios cruzados que fortalezcan nuestra posición en el mercado.

Nos enorgullece la confianza que depositan en nosotros como accionistas. Estamos construyendo bases sólidas para asegurar la continuidad del Grupo Universal en los próximos años. La institucionalidad y la diversificación son fundamentales en esta nueva etapa, y nuestra estrategia ha incluido la creación de estructuras corporativas específicas para gestionar estos nuevos focos de inversión.

Con seis décadas de experiencia, Grupo Universal busca no solo consolidar su posición como líder en el ámbito financiero, de servicios y de seguros, sino también posicionarse como un actor relevante en la dinámica de inversiones estratégicas nacionales y regionales.

Agradecemos su continuo respaldo y confianza en Grupo Universal. Juntos, enfrentaremos con determinación los desafíos, celebraremos los éxitos y construiremos un futuro más fuerte y próspero para todos.

Atentamente,

Rafael E. Izquierdo
Presidente Ejecutivo

INFORME DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GRUPO UNIVERSAL



Señoras y señores accionistas,

En representación del **Consejo de Administración del Grupo Universal**, me complace someter a la consideración de esta **Asamblea General Ordinaria Anual el Informe de Gestión** que recopila los resultados financieros y el desempeño del mismo, así como de sus filiales **Seguros Universal, S. A. ARS Universal, S. A., Unit, S. A., Fiduciaria Universal, S. A., AFI Universal, Asistencia Universal, S. A., Suplidora Propartes, S. A., y Autonovo, S.R.L.**, correspondiente al Ejercicio Social que se extiende desde el primero de enero hasta el 31 de diciembre de 2023, para así cumplir con el acápite a) del artículo 23 de los Estatutos Sociales de esta institución y de conformidad con lo dispuesto por la Ley General de las Sociedades Comerciales y Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada, No. 479-08, modificada por la Ley No. 31-11.

Durante el ejercicio de 2023, el Grupo Universal, como casa matriz y el conjunto de sus empresas filiales, alcanzaron unos resultados muy positivos, que reflejan el compromiso y la dedicación del equipo directivo y de nuestros colaboradores, así como la eficacia de nuestras estrategias operativas, lo que fortalece nuestra posición en el mercado y consolida nuestra reputación como líderes.

Estos logros son el reflejo de nuestro foco en la visión y el apego al plan estratégico, el cual ha demostrado ser una guía invaluable para alcanzar nuestras metas en el corto, mediano y largo plazo.

Nos encontramos en la antesala del 60 aniversario, un hito que nos llena de orgullo y nos impulsa

a continuar innovando y prosperando en los años venideros. Sin duda, este aniversario representa una nueva oportunidad para apalancarnos en las seis décadas que llevamos protegiendo, invirtiendo y dando forma al futuro que queremos para nuestra gente, nuestros clientes y nuestro país.

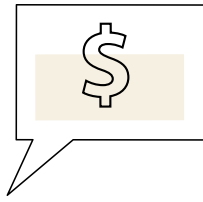
Durante seis décadas, hemos venido acompañando el desarrollo socioeconómico del país con innovadoras soluciones de seguros y financieras, que reflejan, en primer lugar, nuestro propósito de construir un mejor país a través de una mejor empresa, y, segundo nuestra capacidad visionaria para diseñar instrumentos que impulsan el progreso y protegen lo más valioso para las personas y las empresas.

Este enfoque visionario, materializado con nuestra apuesta por los fondos de inversión, que estructuran y gestionan AFI Universal, no solo fortalece nuestra posición de liderazgo, sino que también abre el camino a una nueva etapa en la que nos configuramos como un gestor de inversiones que apunta al crecimiento y la estabilidad de la sociedad en su conjunto.

Como empresa comprometida con el futuro y la prosperidad de nuestra gente, durante el año 2023 mantuvimos nuestro liderazgo social y ambiental, apegado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, y nos embarcamos en un nuevo y riguroso proceso que busca certificarnos como una empresa de triple impacto.

Destaco el cumplimiento de los objetivos de negocios, financieros e institucionales de Grupo Universal y sus filiales establecidos en el pasado ejercicio social.

ENTORNO ECONÓMICO



La economía dominicana en 2023 experimentó un crecimiento modesto, en un escenario global marcado por la incertidumbre asociada a la persistencia de las tensiones geopolíticas, elevadas tasas de inflación, así como otros factores internos y externos que impactaron el desempeño económico del país.

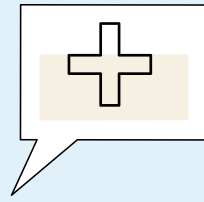
Nuestra economía se desaceleró en el primer semestre de 2023, en un contexto de ralentización de la demanda interna e incertidumbre en el entorno internacional. Sin embargo, en el segundo semestre, la actividad económica inició un proceso de recuperación, motivado por la flexibilización de las condiciones monetarias y financieras, el impulso del turismo y una mayor ejecución del gasto de capital por parte del Gobierno.

Según el informe de la economía dominicana correspondiente al año 2023, publicado por el Banco Central de la República Dominicana, el Producto Interno Bruto (PIB), medido por el Indicador Mensual de Actividad Económica (IMAE), registró un modesto crecimiento de 2.4% en el periodo enero-diciembre de 2023. A pesar del bajo crecimiento, la economía dominicana demostró una notable estabilidad al lograr mantener una tasa de crecimiento positiva.

La inflación interanual, medida desde diciembre de 2022 hasta diciembre de 2023, se redujo, ubicándose en 3.57%, continuando su tendencia descendente hasta colocarse por debajo del centro del rango meta de 4.0 % \pm 1.0 %, establecido en el programa monetario del Banco Central de la República Dominicana.

Ingreso Financiero Neto: Más de RD\$2,500 millones, un 23% más que el año anterior.

FILIALES ASEGURADORAS



Seguros Universal, S. A.

En lo que respecta al desempeño de Seguros Universal, nuestra principal filial, concluyó el año pasado con más de RD\$25,200 millones en primas suscritas, un incremento del 21% respecto al año anterior.

Seguros Universal mantuvo el liderazgo del mercado nacional, con una participación de 22%, y ratificó su posición entre las cinco principales aseguradoras de Centroamérica y como la principal en República Dominicana.

El Beneficio Técnico de Seguros Universal finalizó en más de RD\$3,500 millones, lo que representa un 14% de las primas suscritas. En comparación con el año 2022, este monto es superior en RD\$406 millones.

En lo concerniente a Tesorería, los ingresos financieros netos sumaron más de RD\$1,300 millones, superiores en RD\$667 millones a los obtenidos en 2022. La razón del margen de liquidez fue de 1.49%, con un excedente de más RD\$4,400 millones sobre lo requerido por ley. La razón del margen de solvencia fue de 1.68%, con un excedente de más de RD\$2,400 millones sobre lo requerido.

Los Gastos Generales y Administrativos sumaron RD\$3,400 millones, un 13% de las primas suscritas. El Beneficio Neto después de impuesto totalizó más de RD\$1,170 millones, monto que, en comparación con lo obtenido en 2022, es superior en un 58%, es decir, en más de RD\$400 millones.

Primas suscritas y crecimiento: Más de RD\$25,200 millones en primas suscritas, un incremento del 21% sobre el año anterior.

Beneficio Técnico y Neto: Un beneficio técnico de más de RD\$3,500 millones y un beneficio neto después de impuestos de más de RD\$1,170 millones, un aumento del 58% respecto a 2022.

El patrimonio de Seguros Universal ascendió a más de RD\$6,950 millones al término de 2023, superior en más de RD\$1,820 millones con relación al periodo anterior; la rentabilidad sobre éste se situó en 19.5% sobre patrimonio promedio.

Cabe destacar que la agencia internacional de calificación crediticia Fitch Ratings afirmó la calificación de fortaleza financiera de Seguros Universal en "A+(dom)" perspectiva Positiva, sustentada en el perfil de negocio muy favorable, compañía líder y más grande del mercado asegurador dominicano, buena rentabilidad técnica, mejoría en la liquidez y en el apalancamiento neto. Para lograr esta calificación, también influyó la decisión de robustecer nuestra política de reservas de acuerdo con los cálculos actuariales más sofisticados y constituir reservas de siniestros ocurridos y no reportados (IBNR), no requeridas por la regulación.

Liderazgo de mercado: Mantuvo una participación de mercado del 22%, posicionándose entre las cinco principales aseguradoras de Centroamérica y como la principal en República Dominicana.

ARS Universal, S. A.

ARS Universal, S. A. obtuvo ingresos por primas suscritas por RD\$5,400 millones. El Beneficio en Operaciones fue de más de RD\$400 millones, que representa un 7% sobre las primas. Esto se explica por el incremento en los servicios de salud, el efecto del dengue y los virus respiratorios.

Los Gastos Generales y Administrativos sumaron más de RD\$530 millones, un 10% de las primas suscritas. Los Ingresos Financieros Netos totalizaron más de RD\$244 millones, un 13% superior en comparación con el periodo anterior. Todo esto arrojó un Resultado Neto de más de RD\$89 millones.

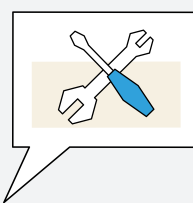
Ingresos por primas suscritas: RD\$5,400 millones, con un Beneficio en Operaciones de más de RD\$400 millones.

UNIT, S. A.

Nuestra insurtech UNIT, que en su cuarto año de operaciones demuestra un buen desempeño, presenta ingresos por primas suscritas de más de RD\$61 millones, para un crecimiento de 102% con relación a 2022, y esperamos alcanzar un equilibrio financiero en un futuro cercano.

Crecimiento: Ingresos por primas suscritas de más de RD\$61 millones, un crecimiento del 102% respecto al año anterior.

FILIALES DE SERVICIOS



Asistencia Universal, S. A.

Asistencia Universal obtuvo Ingresos Operacionales por más de RD\$252 millones, superior en 13% a los de 2022. El Beneficio de Operación fue de RD\$23 millones; mientras que el Beneficio Neto arrojó ganancias por RD\$23 millones.

Suplidora Propartes, S. A.

Suplidora Propartes, S. A. registró Ingresos Operacionales de más de RD\$400 millones, un 3% por encima de 2022. El Beneficio Neto después de Impuesto totalizó más de RD\$30 millones, para un crecimiento de un 63%, con relación al periodo anterior.

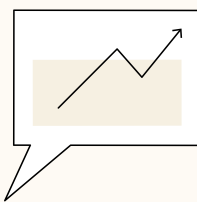
Estos resultados responden a las iniciativas implementadas para fortalecer las operaciones y la estrategia comercial, junto con la eficiencia administrativa y de control de gastos.

Beneficio Neto:
Más de RD\$30 millones, un crecimiento del 63% en comparación con el año anterior.

Autonovo, S.R.L.

Autonovo, S.R.L. obtuvo ingresos por RD\$55 millones, un 4% superior al año anterior; mientras que los Costos Operacionales fueron de más de RD\$40 millones, un 6% más que el año 2022.

FILIALES FINANCIERAS



Fiduciaria Universal, S. A.

Según datos suministrados por la Dirección General de Impuestos Internos, el sector de fideicomiso concluyó 2023 con 1,596 fideicomisos activos. Del total de participación de fideicomisos constituidos, nuestra filial Fiduciaria Universal, S. A. se ubica en el tercer lugar, respecto al total de fiduciarias en operación, mientras que en el grupo de fiduciarias no bancarizadas ocupa el primer lugar, posición que ha mantenido por diez años consecutivos.

Los Ingresos Operacionales de Fiduciaria Universal totalizaron más de RD\$149 millones, con un beneficio neto de más de RD\$18 millones. El total de activos bajo administración superó los RD\$63,800 millones, un 73% superior al periodo anterior.

Cabe resaltar que de los 230 fideicomisos constituidos y vigentes al cierre de 2023, el 58% de los activos de los patrimonios autónomos corresponden a fideicomisos de carácter inmobiliario (residencial, viviendas de bajo costo, locales comercial e industrial); el 24% son fideicomisos de oferta pública de valores, mientras el 15% son fideicomisos de administración, inversión y garantía. El restante está distribuido en fideicomisos de planificación sucesoral, educativo y filantrópicos.

AFI Universal, S. A.

De acuerdo con datos publicados por la Asociación Dominicana de Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión (ADOSAFI), el año 2023 fue positivo. El mercado terminó con 61 fondos de inversión en operación y activos bajo administración por RD\$240 mil millones, aproximadamente, que según las estimaciones de esa entidad representan cerca del 3.57% del Producto Interno Bruto dominicano.

El Beneficio Neto es de más de RD\$150 millones.

El número de cuentas activas de diversos inversionistas cerró con más de 38 mil 498 cuentas.

AFI Universal obtuvo ingresos totales netos de RD\$394 millones, lo que representa un crecimiento de un 53% con relación a 2022. El Beneficio Neto es de más de RD\$150 millones, un 92% más que el año precedente. Cabe destacar que, a través de sus fondos abiertos y cerrados, la empresa registró un crecimiento de un 25%.

Nuestra AFI marcó un récord en el mercado de valores dominicanos al superar la cifra de RD\$59 mil millones en activos bajo su administración, cuyo logro histórico la consolida como líder indiscutible en el segmento de sociedades administradoras de fondos de inversión. Al posicionarse en el primer lugar en el mercado en términos de activos y cantidad de fondos administrados, AFI Universal demuestra su posición destacada y su capacidad para gestionar carteras de inversión diversificadas de manera exitosa.

Grupo Universal, S. A.

Los Estados Financieros Consolidados de Grupo Universal, nuestra casa matriz, presentan ingresos, al término de 2023, por un total de más de RD\$34,050 millones, lo que representa un crecimiento de un 15% con relación al año pasado.

Los Costos Operacionales sumaron más de RD\$26,470 millones, un aumento de un 19% con relación a 2022. El Beneficio en Operaciones fue de más RD\$4,200 millones, monto que comparado con el período anterior es superior en más de RD\$208 millones de pesos, es decir 3%.

El Ingreso Financiero Neto es de más de RD\$2,550 millones, es decir, un 23% en comparación con el año anterior. La Utilidad Neta atribuible a los accionistas fue de más de RD\$1,200 millones, aproximadamente, lo que se refleja en un Retorno con Relación al Patrimonio de 17%.

A pesar de las variables externas, como la inflación y las tensiones geopolíticas, así como los siniestros provocados por fenómenos atmosféricos y el aumento de los servicios de salud que tuvimos que afrontar, estas situaciones no nos detuvieron en nuestros objetivos; por el contrario, fueron oportunidades para hacernos sentir presentes y continuar generando valor compartido para nuestros grupos prioritarios.

El enfoque y monitoreo continuo a nuestro plan estratégico, la sinergia entre las filiales y la gestión prudente del negocio, junto al liderazgo del equipo directivo y colaboradores comprometidos nos permitieron superar con creces las metas trazadas.

Las medidas que implementamos permitieron proteger el patrimonio de nuestros accionistas, el cual concluyó en 2023 con un patrimonio promedio de más de RD\$7,155 millones, superior en un 11% con relación a 2022.

Gracias a nuestro Consejo de Administración, ejecutivos y colaboradores por trabajar incansablemente, bajo una meta común, para poder superar los desafíos de 2023 y generar un valor que beneficie a todos los que se relacionan con nosotros.

Señoras y señores asambleístas, espero que la gestión llevada a cabo por este Consejo de Administración en el finalizado período merezca la aprobación de esta Asamblea General Ordinaria Anual de Accionistas, según muestran los estados financieros auditados que acompañan la Memoria Anual, y nos otorguen el descargo correspondiente a la labor realizada en el Ejercicio Social finalizado el 31 de diciembre de 2023.

Ernesto M. Izquierdo

Presidente el Consejo de Administración



ERNESTO M. IZQUIERDO
PRESIDENTE

Presidente del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.
 Presidente del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.
 Presidente del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.
 Presidente de Seguros Universal, S. A.
 Presidente de ARS Universal, S. A.
 Presidente de Unit, S. A.
 Presidente del Comité de Ejecutivo del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.
 Miembro del Comité de Estrategia del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.
 Miembro del Comité de Nombramientos y Remuneraciones del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.
 Miembro del Comité de Gobierno Corporativo del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.
 Miembro del Comité de Riesgos y Cumplimiento de Grupo Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Directores de Almacaribe, S. A.
 Miembro Fundador del Centro Regional de Estrategias Económicas Sostenibles (CREES)



MARINO GINEBRA H.
VICEPRESIDENTE

Presidente de Momentum Dominicana, S. A.
 Miembro Fundador de la Fundación Institucionalidad y Justicia, Inc. (Finjus)
 Presidente Fundador del Centro Regional de Estrategias Económicas Sostenibles, Inc. (CREES)
 Vicepresidente de Corporación América, S. A.
 Vicepresidente del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.
 Vicepresidente del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.
 Vicepresidente del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.
 Vicepresidente del Consejo de Administración de AFI Universal, S. A.
 Director Productos Médicos Quirúrgicos (Promédica), S. A.
 Miembro del Comité Ejecutivo del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.
 Miembro del Comité de Inversión del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.



ANDRÉS E. BOBADILLA
SECRETARIO

Secretario del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.
 Secretario del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.
 Secretario del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de Grupo Popular, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de Banco Popular Dominicano, S. A. - Banco Múltiple - Banco Múltiple
 Miembro del Consejo de Administración de Claro
 Miembro del Consejo de Administración de Pasteurizadora Rica, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración del Centro Regional de Estrategias Económicas Sostenibles, Inc. (CREES)
 Árbitro de la Corte de Arbitraje y Resolución Alternativa de Conflictos de la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo.
 Miembro de la Corte Internacional de Arbitraje de la Cámara de Comercio Internacional

Miembro de la International Bar Association
 Miembro del American Bar Association
 Miembro de la Inter-American Bar Association
 Miembro del Colegio de Abogados de la República Dominicana

Miembro de la firma Bobadilla - Oficina de Abogados
 Miembro de los Comités Ejecutivo y Estratégico del Consejo de Administración del Banco Popular Dominicano S. A. - Banco Múltiple y del Grupo Popular, S. A.
 Miembro de los Comités de Nombramientos y Remuneraciones de los Consejos de Administración del Banco Popular Dominicano S. A. - Banco Múltiple y del Grupo Popular, S. A.
 Miembro de los Comités de Gobierno Corporativo de los Consejos de Administración del Banco Popular Dominicano, S. A. - Banco Múltiple y del Grupo Popular, S. A.

Miembro del Comité de Tecnología e Innovación del Consejo de Administración del Grupo Popular, S. A.
 Miembro del Comité Ejecutivo del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.
 Miembro del Comité de Auditoría de Grupo Universal, S. A.



NORIS PERELLÓ ABREU
MIEMBRO

Presidenta del Consejo de Directores de Industrias Banilejas, S. A. S.
 Presidenta del Consejo de Administración del Centro Cultural Perelló
 Presidenta de Industrias Banilejas, S. A.
 Presidenta de Agrocafé del Caribe, S. A. S.
 Presidenta de Cartones del Caribe, S. A. S.
 Presidenta de Tenedora Dominicana, S. A.
 Secretaria del Consejo de Administración de Cafetalera del Sur, S. A. S.
 Vicepresidenta de la Fundación Perelló, Inc.
 Vicepresidenta de Inversiones Ralam, S. A. S.
 Vicepresidenta de Banex, S. A. S.
 Miembro del Consejo de Administración de Grupo Popular, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.
 Presidenta del Comité de Nombramientos y Remuneraciones de Grupo Universal, S. A.
 Miembro del Comité Ejecutivo y Estratégico del Consejo de Administración de Grupo Popular, S. A.
 Miembro del Comité de Nombramientos y Remuneraciones del Consejo de Administración del Grupo Popular, S. A.
 Miembro del Comité de Nombramientos y Remuneraciones del Consejo de Administración del Grupo Universal, S. A.



FÉLIX M. GARCÍA C.
MIEMBRO

Presidente Ejecutivo de Grupo Linda
 Presidente Ejecutivo de Grupo Corporativo Troquedom
 Presidente del Consejo de Administración del Aeropuerto Internacional del Cibao, S. A.
 Miembro del Comité de Auditoría de Grupo Universal, S. A.
 Miembro de la Corporación Zona Franca Santiago, Inc.
 Miembro del Consejo de Directores de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra
 Miembro del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de AES
 Miembro del Consejo de Administración del Hospital Metropolitano de Santiago (HOMS)
 Miembro del Consejo de Administración del Grupo M
 Miembro del Consejo de Administración de Ferretería 8A
 Miembro del Comité Ejecutivo del Plan Sierra
 Miembro del Consejo de Directores de la Asociación para el Desarrollo, Inc. (APEDI)
 Vicepresidente del Comité de Ejecutivo del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.



MARÍA ISABEL BELLAPART
MIEMBRO

Presidenta de Agencia Bella, S. A.
 Vicepresidenta del Consejo de la Asociación de Concesionarios de Fabricantes de Motocicletas (Afamoto)
 Tesorera del Voluntariado del Cecanot
 Miembro del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.
 Secretaria del Consejo de Administración de AFI Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de Unit, S. A.
 Miembro del Consejo de APEC Cultural;
 Miembro del Consejo de Administración de Asociación de Concesionarios de Fabricantes de Vehículos (Acofave)
 Presidenta del Comité de Riesgos y Cumplimiento Corporativo de Grupo Universal, S. A.
 Miembro del Comité de Auditoría de Grupo Universal, S. A.
 Vicepresidenta del Comité de Auditoría y Cumplimiento regulatorio de AFI Universal, S. A.
 Vicepresidenta del Voluntariado de Arte Moderno
 Miembro del Consejo de Fundación Dr. Juan Manuel Taveras



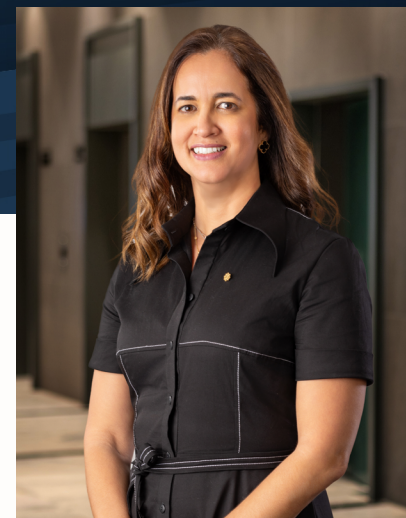
JOSÉ ANTONIO ACEBAL
MIEMBRO

Presidente de Petromóvil, S. A.
 Vicepresidente de Consorcio Pelicano, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de Asistencia Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Gerencia de Administraciones Universal, S.R.L.
 Miembro del Consejo de Administración de Autoprotection SD, S. A. S
 Vicepresidente del Consejo de Fiduciaria Universal, S. A.
 Miembro de la Junta Directiva de Servicios Digitales Popular, S. A.
 Miembro de la Junta Directiva de Avance Capital Comercial Latin America, Ltd., Inc.
 Miembro del Comité de Gobierno Corporativo de Grupo Universal, S. A.
 Presidente del Comité de Auditoría de Grupo Universal, S. A.



LUIS DE JESÚS RODRÍGUEZ
MIEMBRO

Director Gerente de Casa de Santo Domingo, S. A.
 Presidente de Km 100 Fleet, S. R. L.
 Director Gerente de Patio Capital Partners, S. A.
 Presidente de Servicol, S. A. (Avis -Budget Group)
 Presidente de Presidente Hispiza, S.A. (Domino's Pizza)
 Miembro del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de Asistencia Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de Autoprotection Services, S. A. S.
 Miembro del Consejo de Gerencia de Administraciones Universal, S. R. L.
 Presidente del Comité de Estrategia del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.



LINA GARCÍA
MIEMBRO

Presidenta de Envases Antillanos, S. A.
 Segunda Vicepresidenta del Consejo Nacional de Empresas Privadas (CONEP)
 Miembro del Consejo de Directores de Multimedios El Caribe, S. A.
 Miembro del Consejo de Directores de Envases Antillanos, S. A.
 Miembro del Consejo de Directores de La Fabril, S. A.
 Miembro del Consejo de Directores de Transagrícola, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Directores de la Asociación para el Desarrollo, Inc. (APEDI)
 Miembro del Consejo de Administración de Corporación de Zona Franca de Santiago
 Vicepresidenta del Comité de Nombramientos y Remuneraciones de Grupo Universal, S. A.



EDUARDO J. GRULLÓN V.
MIEMBRO

Presidente de la Administradora de Fondos de Pensiones Popular, S. A.
 Presidente del Consejo de la Administradora de Fondos de Pensiones Popular, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de la Asociación Dominicana de Administradoras de Fondos de Pensiones (ADAFP).
 Miembro del Comité de Inversiones del Consejo de Administración [de la Administradora de Fondos de Pensiones Popular, S. A.
 Miembro del Comité de Riesgos del Consejo de Administración de la Administradora de Fondos de Pensiones Popular, S. A.
 Presidente del Comité Ejecutivo de la Administradora de Fondos de Pensiones Popular, S. A.



JULIO BUSTAMANTE
MIEMBRO

Presidente de la Cámara Chilena de Comercio de República Dominicana, Inc.
 Consultor del Banco Interamericano de Desarrollo (BID)
 Consultor del Banco Mundial
 Miembro del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de AFI Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de Unit, S. A.
 Presidente del Comité de Gobierno Corporativo de Grupo Universal, S.A.
 Presidente del Comité de Riesgos de AFI Universal, S.A.
 Presidente del Comité de Cumplimiento de AFI Universal, S.A.
 Empresario, director y consultor de empresas en Chile y otros países latinoamericanos
 Profesor universitario
 Superintendente de Administradoras de Fondos de Pensiones en Chile (1990-2000)
 Presidente de la Comisión Clasificadora de Riesgo de Chile (1990-2000)
 Miembro fundador y presidente de la Asociación Internacional de Organismos Reguladores de Pensiones, AIOS. (1990-2000)



OLINDA YSABEL VÁSQUEZ RIJO
MIEMBRO

Miembro del Consejo de Administración de Corporación América, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de Grupo Universal, S.A.
 Miembro del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de Fiduciaria Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de Constructora Interamérica, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de Inversiones Costatlántica, S. A.
 Vicepresidenta del Comité de Auditoría de Grupo Universal
 Vicepresidenta del Comité de Riesgos y Cumplimiento de Grupo Universal
 Miembro del Comité de Compras de Grupo Universal
 Miembro del Comité de Nombramientos y Remuneraciones Grupo Universal, S. A.
 Gerente de VARI, S. A.
 Gerente de Hacienda Primavera, S. A.
 Propietaria de FALAHZOZ, S. R. L.



RAFAEL E. IZQUIERDO
MIEMBRO

Presidente Ejecutivo Grupo Universal, S. A.
 Presidente del Consejo de Administración de Fiduciaria Universal, S. A.
 Presidente del Consejo de Administración de Asistencia Universal, S. A.
 Presidente del Consejo de Administración de Suplidora Propartes, S. A.
 Presidente del Consejo de Gerencia Autonomo ervicios Autorizados, S. R. L.
 Presidente del Consejo de Gerencia Administraciones Universal, S. R. L.
 Presidente del Consejo de Autoprotection Services (APSD), S.A.S
 Vicepresidente del Consejo de Administración Unit, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.
 Miembro del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.
 Miembro del Comité de Estrategia del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.
 Miembro del Comité de Nombramientos y Remuneraciones del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.
 Miembro del Comité de Gobierno Corporativo del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.
 Miembro del Comité de Riesgos y Cumplimiento de Grupo Universal, S. A.
 Miembro de la Junta Directiva de Sanar una Nación
 Miembro de la Junta Directiva de Creando Sueños Olímpicos (CRESO)
 Miembro de la Junta de Directores del Consejo Nacional de la Empresa Privada (CONEP).
 Miembro del Consejo Consultivo de ECORED
 Coordinador de la Comisión de Gestión Integral de Riesgos de Desastres del Consejo Nacional de la Empresa Privada (Conep)



LUIS F. VÁSQUEZ
MIEMBRO-DIRECTOR EMÉRITO

Presidente de Corporación América, S. A.
 Presidente de Vari, S. A.
 Presidente de Hacienda Primavera, S. A.
 Vicepresidente Inversiones Costa Atlántica, S. A.
 Vicepresidente de Inveratlan, S. A.
 Director de Corporación Turística, S. A.
 Comisario de Administración de Hoteles, S. A.
 Miembro Emérito del Consejo de Administración de Grupo Universal, S. A.
 Miembro Emérito del Consejo de Administración de Seguros Universal, S. A.
 Miembro Emérito del Consejo de Administración de ARS Universal, S. A.
 Director América Corp, S. A.

PRINCIPALES
INDICADORES FINANCIEROS
 DEL **GRUPO UNIVERSAL, S. A.**

2019 - 2023

DATOS EN MILLONES DE PESOS DOMINICANOS

INGRESOS	UTILIDADES	INVERSIONES	ACTIVOS	PATRIMONIO PROMEDIO	RETORNO DE PATRIMONIO PROMEDIO
2023 34,050	2023 1,202	2023 24,403	2023 34,875	2023 7,155	2023 17%
2022 29,546	2022 1,178	2022 22,529	2022 31,424	2022 6,694	2022 18%
2021 25,930	2021 983	2021 22,708	2021 31,831	2021 6,716	2021 15%
2020 24,850	2020 1,445	2020 22,541	2020 28,009	2020 6,816	2020 22%
2019 20,717	2019 894	2019 14,301	2019 25,913	2019 5,945	2019 18%

VISIÓN



EL GRUPO UNIVERSAL DEL FUTURO

A SUS 60 AÑOS, **LA ORGANIZACIÓN SE REINVENTA** PARA CONVERTIRSE EN UN GRUPO INVERSOR LÍDER EN LA REGIÓN

Con su posición de liderazgo en el mercado de seguros, servicios y financieros en la República Dominicana, el Grupo Universal ha comenzado un proceso de transformación, fundamentado en un plan dirigido a elevar a un nivel de excelencia la experiencia del cliente; el fortalecimiento de su estructura organizativa; la diversificación de sus servicios, y, lo más importante hacia un posicionamiento como grupo inversor.

La organización se encamina hacia una dinámica donde no solo se enfocará en sus empresas consolidadas, sino que buscará activamente nuevas oportunidades de inversión en sectores como construcción, energía y otros, tanto a nivel nacional como internacional.

La fortaleza de esta expansión se basa en la sólida estructura interna que ha construido el *holding*, definiendo claramente macro unidades de negocios, optimizando la sinergia entre las filiales y fortaleciendo su institucionalidad y esquemas de gobernanza.

Esa apuesta de expansión, se ha iniciado con la creación de fondos de inversión específicos para diversos sectores. El fondo de energía, lanzado en 2023 con una inversión de 270 millones de dólares, es solo el inicio. Se planea, para 2024, la creación de fondos de salud y educación, consolidando aún más la presencia del Grupo en áreas estratégicas para el desarrollo nacional.

Se busca inyectar energía y entusiasmo en el país, con la idea de seguir contribuyendo con su conducción y desarrollo pleno. La empresa se visualiza como un agente de transformación social, con proyecciones de crecimiento a nivel regional respaldadas por la implementación de tecnologías y la adaptabilidad a un entorno cambiante.

Se estima que en los próximos 10 años los fondos de inversiones serán muy importantes para el crecimiento del país, y Universal desempeñará un papel importante, liderando decisiones de inversión y contribuyendo al desarrollo.

En estos propósitos de diversificación, AFI y Fiduciaria Universal serán una mutual clave para articular proyectos de inversión, mientras que la *insurtech* Unit jugará su papel como laboratorio de innovación al tiempo que crece como aseguradora 100% digital.

En la ruta hacia esa visión, el Área de Tecnología y Operaciones se ha consolidado como un agente de cambio dentro de la organización, que trasciende su área de especialización, para incidir positivamente en la estrategia y en la cultura del Grupo Universal.

Esta estrategia de cambio ha propulsado nuevas maneras de hacer las cosas, iniciando a la organización en la cultura del agilidad, la experimentación y el autoservicio, como parte de una transformación digital ambiciosa, que es tanto un cambio cultural como el destino final de la travesía.

La empresa, siempre orientada al cliente del presente, se ha reinventado para satisfacer al cliente del futuro, que cada vez demandará más soluciones instantáneas e hiper personalizadas.

El reclutamiento y gestión del "Talento 4.0" se convierte así en una prioridad. Este talento no solo posee habilidades técnicas en STEM (ciencias, tecnologías, ingenierías y matemáticas), sino también la capacidad de adaptarse para el trabajo y situaciones digitales y análogas, aprender de forma autónoma, colaborar en equipos diversos, multiculturales y remotos, y ser proactivo en la innovación.

En la ruta hacia esa visión, el Área de Tecnología y Operaciones se ha consolidado como un agente de cambio dentro de la organización.

Grupo Universal aspira a ser la mejor marca empleadora de Latinoamérica, atrayendo y gestionando múltiples generaciones y el talento 4.0. Con una transformación digital continua, la empresa busca ser un agente de satisfacción de sus colaboradores y sus clientes en los ámbitos físico y digital, en todos los sectores de negocio en los cuales participe.

El desafío actual es acoplar la estrategia digital con la estrategia de negocios, y todo esto está ocurriendo fluidamente gracias a la planificación prospectivista que ha cohesionado a toda la organización en un propósito de transformación compartido, inspirador y generador de valor para todas sus audiencias prioritarias.

Estar todos en la misma página, con uniformidad de propósito y vibrando a una misma frecuencia es lo que está impulsando a Grupo Universal a liberar su potencial y trascender del crecimiento inercial hacia un crecimiento excepcional.

A pesar de los desafíos económicos globales, República Dominicana ha mantenido una estabilidad y crecimiento económico en los últimos 30 años, lo que ha favorecido el crecimiento de las empresas del Grupo, que, al mismo tiempo, se involucran en iniciativas de negocios de impacto en sectores clave para el avance económico, social y ambiental del país.

EL NUEVO LIDERAZGO CONDUCE HACIA METAS MÁS ALTAS

El año pasado, Grupo Universal dio pasos significativos en la puesta en marcha de sus planes de transición y relevo generacional, con la designación de Rafael E. Izquierdo como Presidente Ejecutivo, tras una carrera de más de 18 años en la organización, en la que ha estado a cargo de distintas áreas administrativas.

La transición programada en Grupo Universal se basa en una fuerte estructura de gobernabilidad e institucionalidad y en una clara visión del rumbo de la organización, con mapas trazados de sus futuros preferidos.

Entre las iniciativas orientadas a esas metas figura la certificación como Empresa B, cuyos trabajos internos de

levantamiento de información se iniciaron en 2022, para que la organización pueda entrar en el exclusivo grupo de empresas internacionales reconocidas por su triple resultado: creación de valor económico, social y ambiental.

Una Empresa B es una corporación con fines de lucro certificada por B Lab, por su impacto social y ambiental. Para obtener esta certificación, la empresa debe completar y superar la Evaluación de Impacto en cinco categorías: comunidad, trabajadores, medio ambiente, gobernanza y clientes.

Las Empresas B buscan ser mejores para el mundo, no solo las mejores del mundo.

Ser una BCorp conlleva ventajas como el reconocimiento social y la notoriedad, el acceso a fondos y preferencia en negocios sostenibles.

B Lab es una organización sin fines de lucro creada en 2006 en Pennsylvania, conocida globalmente por certificar a las organizaciones que cumplen con rigurosos estándares de transparencia, responsabilidad, sostenibilidad y rendimiento, con el objetivo de crear valor para la sociedad.

Hasta agosto de 2023, existían 7,351 empresas certificadas como B Corporations en 161 industrias y 92 países. Grupo Universal podría ser el primer grupo empresarial en unirse a este selecto grupo, y está trabajando para lograrlo en 2025.



EL GRUPO IMAGINADO por Rafael



Rafael E. Izquierdo,
Presidente Ejecutivo.

“Más que una empresa, seremos una fuerza de transformación positiva para la sociedad”

“En los próximos 30 años, veo a Grupo Universal transformándose en algo más que una empresa líder en el ámbito financiero. Para mí, esta visión va más allá de las cifras y los objetivos financieros; se trata de convertirnos en un agente de cambio positivo para la sociedad dominicana.

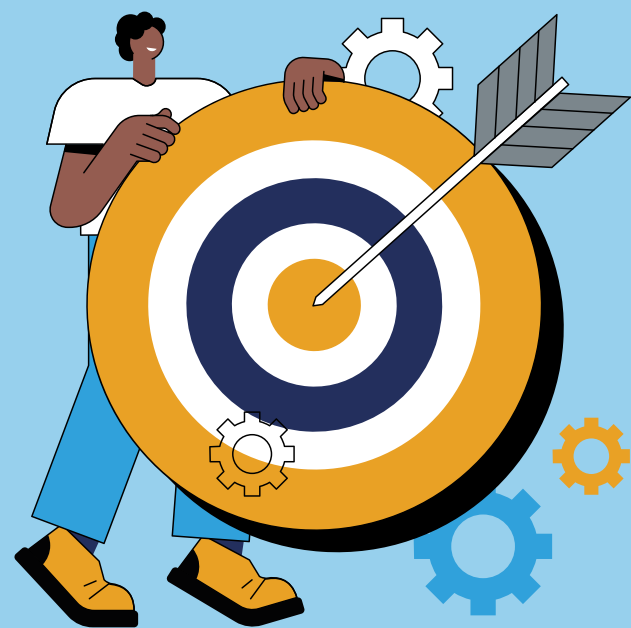
«Imagino un Grupo Universal moderno, sostenible y de vanguardia, donde el liderazgo no recae solo en una persona, sino en todo nuestro talentoso equipo. Visualizo a cada colaborador comprometido con una causa más grande, entendiendo que nuestra contribución trasciende la rentabilidad financiera.

“Si bien la rentabilidad es esencial, no es nuestro único fin. Queremos que Grupo Universal sea reconocido por su compromiso con la transformación positiva de la sociedad. A lo largo de los años, hemos sido pioneros en estructurar instrumentos financieros que rebasan lo comercial, abordando temas sociales y medioambientales importantes.

«Desde el Fondo de Inversión de Infraestructura hasta el Fondo de Inversión de Energía, buscamos nichos que tengan un impacto significativo en el desarrollo del país. También hemos priorizado fondos de inversión para el desarrollo de viviendas, contribuyendo de manera directa a necesidades sociales apremiantes. Y, con optimismo, aspiramos a crear un Fondo Verde, una iniciativa que refleje nuestro compromiso con la sostenibilidad ambiental.

“Mi visión para Grupo Universal es que se convierta en un impulsor del desarrollo, no solo económico, sino también social y ambiental. Deseo que cada uno de nosotros siga siendo parte de esta causa, guiando a Grupo Universal hacia un futuro donde la transformación positiva sea nuestro sello distintivo”.

AL CELEBRAR SUS **60 AÑOS DE HISTORIA**, GRUPO UNIVERSAL ENFRENTA CON DETERMINACIÓN LOS **DESAFÍOS PRESENTES Y MIRA HACIA EL FUTURO CON OPTIMISMO Y COMPROMISO.**



EL GRUPO DEL FUTURO SE FORJA HOY, CON **PASIÓN, VISIÓN Y UN COMPROMISO INQUEBRANTABLE** CON EL PROGRESO, LA PROSPERIDAD Y EL BIENESTAR.



GRUPO UNIVERSAL REDEFINE EL MAÑANA CON ESTRATEGIAS PIONERAS DEL FUTURO

A lo largo de sus 60 años de historia, Grupo Universal ha forjado su camino hacia el futuro con una perspectiva centrada en la gestión de riesgos. Sin embargo, a partir del año 2022, la empresa ha abrazado, además, una mentalidad prospectivista, de aprovechamiento y creación de oportunidades.

En la mentalidad prospectivista se va más allá de la mera visualización del futuro para influir activamente en él. La ambición no es solo alcanzar el futuro deseado, sino crear el futuro preferido entre diversas opciones factibles.

El punto de partida para Grupo Universal fue un extraordinario ejercicio de inmersión en planificación estratégica a mediados de 2022, en el que decenas de colaboradores internos y consultores externos delinearon los futuros preferidos de la organización.

Esta suerte de retiro para la planificación estratégica no solo definió los objetivos, sino también los planes de acción, las iniciativas y los mecanismos de seguimiento para su implementación.



EL GRUPO IMAGINADO por Eduardo

“Vislumbro un futuro donde nuestras empresas se transformarán por completo en entidades digitales, donde la interacción con los clientes será totalmente digital, sin necesidad de sucursales físicas y empleando algoritmos para las decisiones cotidianas. Esto permitirá que nuestro talento humano se enfoque exclusivamente en satisfacer las necesidades, deseos y expectativas del cliente, quien, cada vez más, se orientará hacia el autoservicio.”



Eduardo Rojas,
Vicepresidente
de Tecnología
y Operaciones.

En términos generales, Grupo Universal se redefinió a sí mismo, ajustando su propósito y aspiraciones, para transformarse en los próximos años en un grupo multisectorial dominicano dedicado a la inversión y creación de soluciones financieras, de seguros y servicios con alcance transfronterizo, generando valor para todos sus grupos de interés y destacando su papel estratégico en la República Dominicana.

El cambio hacia la prospectividad, una vez abstracto, ahora es tangible y prometedor. La interiorización de esta nueva forma de concebir la estrategia se refleja en el vocabulario de los colaboradores, que incorporan a su cotidianidad conceptos como "prospectividad", "futuros preferidos", "talento 4.0" y "brújula estratégica".

A lo interno de la organización ha crecido una comunidad en torno a la estrategia prospectivista, respaldada por la plataforma digital Cascade, que ha acelerado la implementación hasta el punto de que tan solo en su primer año alcanzó un impresionante 93% de ejecución en 2023. La plataforma Cascade, utilizada por

corporaciones globales, ha sido adoptada con éxito por más de 200 "cascaders", en Grupo Universal. Esta plataforma facilita la colaboración y la navegación en la conversación de una comunidad digital privada, catalizando la estrategia y ofreciendo resultados rápidos con información en tiempo real y generación de informes periódicos.

En 2023, Grupo Universal lanzó la "Brújula Estratégica", una herramienta digital creada internamente que permite el seguimiento en tiempo real del avance en la ejecución de estrategias e iniciativas hasta 2035. Este enfoque ha llevado a una precisa proyección de crecimiento, que en su primer año ha mostrado gran acierto en la estimación de los ingresos previstos para 2023.



EL GRUPO IMAGINADO por Christy



Christy Luciano,
Vicepresidenta
de Comunicación
Corporativa y
Sostenibilidad.

"Estamos construyendo algo significativo aquí"

"El Grupo Universal no es simplemente una entidad comercial; es una fuerza que impulsa el cambio positivo. Visualizo un futuro donde nuestra incidencia se fortalezca, donde cada decisión estratégica esté guiada por un compromiso inquebrantable con el bienestar de las personas, las empresas y el planeta. Estamos construyendo algo significativo aquí, algo que va más allá de las transacciones financieras.

«En mi papel en el área de comunicación y sostenibilidad, he tenido el privilegio de ser parte de iniciativas que exceden lo convencional. Hemos llevado buenas prácticas no solo en términos de gobernanza corporativa y manejo financiero, sino también en la integración de la gestión integral del riesgo, un concepto que creo firmemente que es esencial para nuestro futuro y el de las generaciones venideras.

«Lo que más me llena de orgullo es saber que cada día contribuimos a un propósito mayor. Somos una palanca para el cambio, abogando por un enfoque centrado en las personas y el medio ambiente. En el Grupo Universal, no solo hacemos negocios; estamos forjando un camino hacia un futuro donde la prosperidad es compartida y sostenible.

«Así que, al mirar hacia adelante, veo al Grupo Universal como un agente de transformación positiva. Somos más que una empresa; somos una comunidad comprometida con la construcción de un mundo mejor».



EL GRUPO IMAGINADO
por Kenyi



Kenyi Messina,
Directora de Experiencia de Clientes.

“¡Estoy emocionada por lo que está por venir!”

“Veo un camino lleno de innovación y compromiso con nuestros clientes.

«En el futuro, imagino que contaremos con controles para temas de infección y sensores en vehículos para brindar ayuda en caso de un accidente. Aspiramos a utilizar la tecnología para enviar asistencia a clientes en cualquier lugar a través de GPS.

«Los servicios de Asistencia Universal serán aún más integrales, con sensores que nos permitirán actuar rápidamente ante situaciones en hogares. Buscaremos alianzas público-privadas, para promover la prevención de riesgos, contribuir al Fondo de Agua y participar en proyectos sociales y medioambientales en donde los clientes sean parte de esa experiencia.

«La inteligencia artificial será una herramienta clave, que nos permitirá identificar riesgos de salud de manera proactiva. Personalizaremos programas de prevención según las necesidades individuales de cada cliente, adaptándonos a su estilo de vida y proporcionando un servicio cercano e hiper personalizado.

«Anticipamos relaciones más sólidas con prestadores de servicios de salud, ofreciendo soluciones que mejoren la experiencia del paciente. Les apoyaremos en la implementación de gestión de citas eficiente y promoveremos la telemedicina para facilitar la vida de los pacientes.

«Siguiendo con los médicos, buscaremos alternativas para aliviar sus tensiones financieras y mejorar su experiencia. Segmentaremos médicos leales, estableciendo acuerdos respetuosos y apoyándolos en el crecimiento de sus consultorios.

«Veo un futuro donde Grupo Universal será una empresa hiper personalizada, centrada en las necesidades y experiencias únicas de cada cliente. Estamos comprometidos a utilizar la tecnología para brindar un servicio más cercano y adaptado a las demandas de la sociedad. ¡Estoy emocionada por lo que está por venir!

DE LA VISIÓN A LA ACCIÓN, PUESTA EN MARCHA DE LA RUTA ESTRATÉGICA

Durante el año 2023, Grupo Universal inició la implementación de una transformación estratégica que se diseñó el año anterior, en un gran encuentro denominado “Compartiendo el futuro”, que involucró a más de 180 personas en la identificación y definición de 387 decisiones estratégicas distribuidas a corto, mediano y largo plazo.

Estas decisiones se alinearon con cuatro pilares estratégicos: Sinergias, Consumidor, Cultura y Excelencia Operacional, estableciendo la dirección para la reinversión del negocio y la mejora continua.

El año pasado también se puso en marcha la iniciativa “Ruta Estratégica”, un esfuerzo de comunicación y alineación destinado a contextualizar la visión de futuro y la estrategia trazada. Estas acciones se presentaron oficialmente a los colaboradores en un acto de lanzamiento denominado “Big Room: Liberando el Potencial del Grupo Universal”, celebrado el 13 de abril de 2023.

Así, el año 2023 marcó un punto de inflexión para Grupo Universal, en la senda hacia un futuro sostenible, liderando la transformación de las industrias en las que participa.

STEVIE AWARDS DE ORO



POR EL EVENTO “BIG ROOM: LIBERANDO EL POTENCIAL”

El Big Room: Liberando el Potencial de Grupo Universal, evento organizado para comunicar la estrategia de la organización, fue reconocido con un Stevie Awards de oro en la entrega correspondiente a 2023 de estos prestigiosos premios internacionales.

Los Stevie Awards celebran las buenas prácticas empresariales en materia de comunicación, innovación, tecnología, mercadeo, negocios y otras áreas del quehacer corporativo.

Esta distinción, otorgada en la categoría evento corporativo, aplaude la celebración del acto interno que sirvió de escenario para compartir el resultado del proceso estratégico vivido por Grupo Universal y sus filiales, en 2022, sobre la base del trabajo colaborativo, para definir sus futuros preferidos. Esta presentación contó con la participación de más de 250 ejecutivos, directores y gerentes de todo el país.

LIBERANDO EL POTENCIAL

El Big Room estuvo liderado por Rafael E. Izquierdo, presidente ejecutivo de Grupo Universal, quien comunicó la visión y los lineamientos estratégicos de la organización para los próximos años.

En dicho espacio, se detalló los componentes de la estrategia, las herramientas a utilizar, las capacidades a crear y los primeros resultados obtenidos a través de ésta.

El programa de cuatro horas finalizó con una charla de Maickel Melamed, orador motivacional, escritor, corredor de larga distancia, economista y profesor de filosofía, acerca del reconocimiento pleno de las capacidades, la identidad y cómo hacer que los sueños sucedan a través de la perseverancia.

Esta actividad fue el punto de partida para el road show que recorrió el país, con la Ruta Estratégica, contando a la nueva visión de la organización.

ÉXITO DE LA MESA DE SINERGIA EN EL PRIMER AÑO DE IMPLEMENTACIÓN

Son notables los logros alcanzados por la Mesa de Sinergia en su primer año de operación. Esta iniciativa, diseñada para fortalecer la colaboración entre las diversas filiales del Grupo Universal, ha demostrado ser un instrumento eficaz en la identificación de oportunidades y la mejora de la coordinación operativa.

La Mesa de Sinergia reúne mensualmente a representantes de cada filial, para centrar esfuerzos en la búsqueda conjunta de oportunidades de negocios y la optimización de procesos operativos. Los resultados obtenidos respaldan la efectividad de este enfoque colaborativo.

La sinergia entre las filiales ha demostrado ser especialmente exitosa en la macro unidad de

seguros, donde se han explorado campañas conjuntas, la colocación estratégica de productos y la oferta de beneficios adicionales para los clientes. Este enfoque innovador va más allá de la colaboración empresarial convencional y refuerza el compromiso del Grupo Universal con la excelencia.

La Mesa de Sinergia ha superado las expectativas en su primer año, avanzando hacia los objetivos estratégicos y generando un valor significativo para los clientes.

Este punto de encuentro continuará desempeñando un papel fundamental en la estrategia empresarial de Grupo Universal, fomentando la colaboración y maximizando el potencial de todas las filiales.

La Mesa de Sinergia ha superado las expectativas en su primer año, avanzando hacia los objetivos estratégicos y generando un valor significativo para los clientes.



NEGOCIOS



TODOS Y TODO POR EL CLIENTE:

LA CLAVE DEL DESEMPEÑO
EXCEPCIONAL EN LOS NEGOCIOS

Los negocios del Grupo Universal alcanzaron un rendimiento excepcional en 2023, gracias a un cambio colectivo de mentalidad por un enfoque aun más centrado en el cliente, no solo en las unidades de negocio, sino en todas las instancias y en todos los niveles de la organización.

Las necesidades del cliente, identificadas meticulosamente en todas sus etapas de vida por el área de Comercial, Clientes y Canales, fueron atendidas a través de las diez filiales del Grupo Universal, respaldadas por todas las unidades corporativas.

Un esfuerzo conjunto de talento humano, tecnología y todas las células de la organización, ya sean de negocios, de soporte o de gestión superior, orquestó una coreografía creativa en el diseño de soluciones, respaldo recíproco, ventas cruzadas y referimientos.

Esta estrategia condujo al Grupo Universal a alcanzar la desafiante meta de crecimiento del 20%. La mezcla de soluciones, potenciada por la sinergia entre las unidades de negocios y de soporte, incluyó el lanzamiento de nuevos productos, mejoras en productos y canales existentes, así como el impulso de los canales digitales.

En el ámbito de seguros, se introdujo la póliza de seguros de automóviles "Cero deducible", se mejoraron los productos existentes en seguros de automóviles y salud internacional, y se lanzaron al mercado planes funerarios altamente segmentados. Además, se inició el diseño de soluciones de banca-seguro en colaboración con el Banco Popular Dominicano y con la asesoría de Boston Consulting Group, cuyas propuestas llegarán al mercado este año 2024.

En términos de canales, se mejoró significativamente la App Universal y el portal de la compañía, incorporando funciones de autoservicio que agilizan el trabajo de médicos e intermediarios de seguros. También se implementó el *chatbot* Amanda para servicios rápidos. En cuanto a la comunicación comercial, se continuaron las campañas promocionales estacionales.

En el ámbito financiero, AFI Universal destacó con un desempeño extraordinario, conquistando el primer lugar en activos administrados y recibiendo el reconocimiento de la Bolsa de Valores de la República Dominicana.

La rentabilidad ascendente y el compromiso con el desarrollo económico, social y sostenible de República Dominicana, a través de inversiones en energía renovable y viviendas, han impulsado el posicionamiento de AFI Universal como líder en el sector.

El Grupo Universal ha demostrado un compromiso excepcional con la excelencia empresarial, impulsado por un enfoque centrado en el cliente, la innovación constante y la responsabilidad social corporativa.





Dolores Pozo Perelló,
Vicepresidenta ejecutiva senior de Comercial, Cliente y Digital.



DESDE EL CORAZÓN
de Dolores

“Trato de pensar cómo sería mi vida sin Universal y no me la puedo imaginar”



“Para mí, Grupo Universal no es solo una organización, es el cimiento sobre el cual he construido no solo mi carrera profesional, sino también mi vida.

«Cuando pienso en lo que soy hoy, no puedo separar mi identidad de la experiencia en Universal. Aquí he encontrado más que una oportunidad de negocio; he descubierto un espacio donde se fomenta la creación de amistades y el desarrollo personal y profesional. Cada etapa de mi vida ha estado acompañada por colegas, superiores y colaboradores que no solo confiaron en mí, sino que también contribuyeron a mi formación y crecimiento.

«Decir que Grupo Universal es una gran familia puede sonar a cliché, pero quienes vivimos esta experiencia sabemos que va más allá de las palabras. La atención diaria, el cuidado y el liderazgo ejemplar, desde la dirección de Don Ernesto hasta la transición a Rafael como presidente ejecutivo, han sido realizadas de manera correcta, en el momento oportuno y con gran inteligencia.

«Es fácil hablar de futuro, pero Grupo Universal ha logrado combinar la visión de futuro con el respeto y la valoración de la experiencia acumulada.

En estos 26 años de trabajo conjunto, he aprendido a mirar hacia adelante con la confianza de que la experiencia pasada es la brújula que guía nuestro camino.

«La empresa no solo me ha formado como profesional, sino que también ha dejado una huella indeleble en mi vida familiar. La gobernanza, la institucionalidad y los valores que he absorbido en Grupo Universal los he llevado no solo a mi ámbito laboral, sino también a mi grupo familiar. Estamos construyendo juntos lo que llamamos nuestro “grupo familiar”, aplicando los aprendizajes de Universal a nuestra propia estructura empresarial.

«Trato de pensar cómo sería mi vida sin Universal y no me la puedo imaginar, luego de 26 años trabajando de la mano con un gran equipo humano. La verdad es que no me la imagino, porque cada día, cada desafío y cada logro en esta organización ha contribuido de manera integral a mi identidad y propósito de vida. Aquí he encontrado no solo un lugar de trabajo, sino un hogar donde la excelencia y la adaptabilidad en medio de los desafíos son parte fundamental de nuestro ADN”.



EL CLIENTE EN EL CORAZÓN DEL NEGOCIO LA ESCUCHA DE LA VOZ DE LOS CLIENTES HA PERMITIDO SERVIRLES CADA VEZ MEJOR

La Dirección de de Experiencia de Clientes lideró en 2023 un proyecto de alto valor para la organización, denominado “Blue Print de la Experiencia del Cliente”, enfocado en mapear las interacciones de diversas audiencias con cada unidad de negocio. Este proyecto implicó un exhaustivo levantamiento de información sobre las acciones del cliente y procesos y políticas en todas las empresas del holding.

Como resultado de este trabajo, para Seguros Universal se revisaron en profundidad 15 acciones principales, 39 políticas y 28 procesos. En salud, tanto de Seguros como de ARS Universal, se examinaron 16 acciones de clientes, 22 políticas y 23 procesos. El enfoque principal se centró en las áreas frontales que interactúan más con los clientes y en el backoffice que lo respalda.

En el Call Center Corporativo, se recibieron alrededor de 35,000 llamadas mensuales, que revelaron los momentos de interacción preferidos por los clientes, pero también las oportunidades de mejora.

Se identificó el impulso de los clientes hacia el autoservicio, y de ahí que un 15% de las llamadas fueran derivadas a canales digitales de autoservicio, representado un disminución en la recepción de llamadas con relación al año 2022. El objetivo ha sido que el Call Center se centre en proporcionar asesoría y servicio personalizado, mientras que las transacciones simples se deriven o gestionen a través de canales digitales, para una mayor satisfacción del cliente.

Se introdujo el “Centro de Atención Premium Universal” que otorga prioridad a aquellos clientes con productos de alta gama y acelera la solución a sus requerimientos, ya sea por su nivel de urgencia o por los criterios de segmentación diseñados por las áreas de negocios y mercadeo.

Además, el Call Center brinda soporte al *chatbot* “Amanda” en WhatsApp Business, que atiende a clientes externos desde 2023. Se derivaron al centro de llamadas aproximadamente 6,800 interacciones de clientes que inicialmente contactaron a Amanda. La satisfacción del cliente en estas interacciones fue del 90%.

Otra mejora significativa fue la reducción del tiempo de interacción telefónica al identificar al cliente previamente, evitando solicitar información que ya está registrada. El tiempo de respuesta ha disminuido de 6 segundos en 2022 a 4 segundos en 2023.

El Call Center adicionalmente, incorporó la práctica de devolver llamadas a clientes, para evitar tiempos de espera prolongados y mejorar la satisfacción del cliente.

El seguimiento de la huella de los clientes ha permitido estar cada vez más cerca.

LA SINERGIA CON LAS FILIALES

Durante el año 2023, se profundizó la sinergia entre las filiales, desarrollando iniciativas para identificar y abordar las necesidades específicas de los clientes. El Call Center, que antes solo recibía llamadas, ahora también se ha involucrado en ventas, obteniendo como primer resultado la venta de numerosas pólizas de Unit en un corto periodo de tiempo.

En la escucha activa a través de la metodología de Voz de Cliente y la construcción de los *buyer-customer* persona, se han identificado los objetivos e intereses de los clientes para adaptar o crear las ofertas a sus necesidades específicas y realizar mejoras en servicios y procesos.

Mediante la herramienta de inteligencia artificial Media Shelter, se convierten las llamadas de voz a texto y se analizan palabras clave y sentimientos para comprender mejor las interacciones de los clientes.

LA SEGMENTACIÓN COMO CAMINO A LA SATISFACCIÓN

Las filiales de Grupo Universal tienen segmentos tanto para personas como para empresas. En el caso empresarial, incluyen clientes corporativos, empresas medianas, pequeñas, PYMES y gobierno. Para personas, hay segmentos como Premium, Premium Plus, Premium Joven, Segmento Medio y Segmento Masivo. Esta estratificación se basa en criterios como ingresos y productos pagados, que se analizan según la prima que el cliente paga, asociada al producto y a la contribución que aporta.

La Dirección de Experiencia de Clientes trabaja para todas las filiales del Grupo Universal y en tal calidad es un centro neurálgico para obtener insumos significativos que facilitan a las empresas estar cada vez más cerca del cliente y ser más proactivas en la creación de valor para todos sus segmentos y sus clientes.



DE ÉXITO EN ÉXITO EL CHATBOT AMANDA UNIVERSAL CIERRA 2023 CON UN CRECIMIENTO EXCEPCIONAL

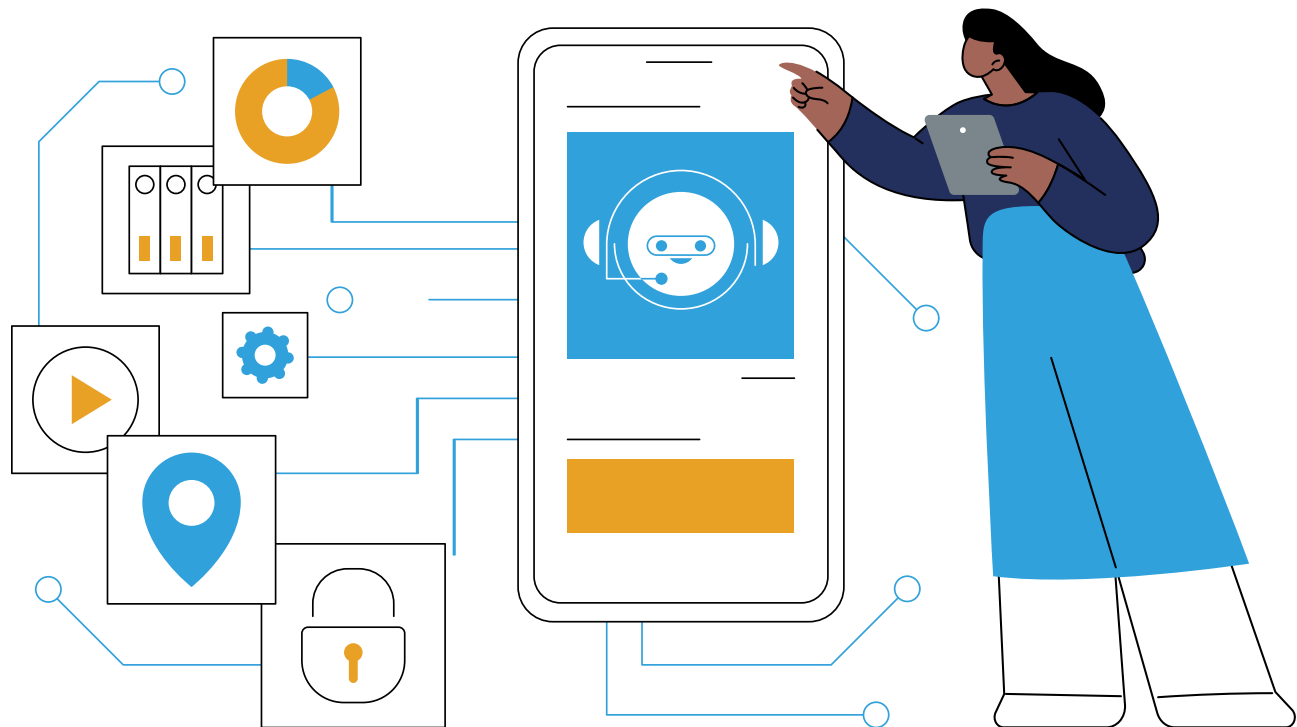


Chatbot
Amanda

Amanda Universal, el chatbot conversacional híbrido líder en la gestión de servicios, ha experimentado un crecimiento excepcional que marca un hito en su trayectoria. Desde su lanzamiento en 2021 hasta el presente año 2023, Amanda ha demostrado un crecimiento porcentual año tras año, con un impresionante aumento del 145% en interacciones y un 70% en usuarios atendidos por un representante, consolidándose como una solución integral para miles de usuarios.

En detalle, las cifras muestran que las interacciones han pasado de 500 en 2021 a 25,956 en 2023, mientras que los usuarios atendidos por Amanda se han incrementado de 472 a 40,887 en el mismo período. Este éxito ha sido respaldado por un nivel de satisfacción del usuario del 87%, según 12,558 encuestas respondidas, destacando la eficacia y la calidad de la experiencia brindada por Amanda Universal.

Con un enfoque centrado en el usuario y resultados tangibles, Amanda Universal continúa redefiniendo los estándares en el campo de los chatbots y la asistencia virtual.



INTERACCIONES Y USUARIOS: UN CRECIMIENTO IMPARABLE

Desde su lanzamiento en 2021, Amanda Universal ha experimentado un crecimiento constante año tras año. Los datos revelan un impresionante aumento en las atenciones, interacciones y usuarios atendidos:

2021

Atenciones: **731**
Interacciones: **500**
Usuarios atendidos por Amanda: **472**
Usuarios atendidos por representante: **259**

2022

Atenciones: **21,915**
Interacciones: **10,606**
Usuarios atendidos por Amanda: **13,430**
Usuarios atendidos por representante: **8,485**

2023

Atenciones: **57,266**
Interacciones: **25,956**
Usuarios atendidos por Amanda: **40,887**
Usuarios atendidos por representante: **16,375**

TOTAL ACUMULADO HASTA LA FECHA (2021-2023):

Atenciones: **79,912**
Interacciones: **37,062**
Usuarios atendidos por Amanda: **54,789**
Usuarios atendidos por representante: **25,119**

SATISFACCIÓN DEL CANAL: RESPUESTAS POSITIVAS DEL USUARIO

La satisfacción del canal es un aspecto fundamental para Amanda Universal. Basándonos en 12,558 encuestas respondidas, hemos obtenido resultados alentadores:

Satisfacción global: **87%**
Muy Satisfecho: **10,942 (87%)**
Satisfecho: **1,616 (13%)**

COTIZACIONES: DIVERSIFICACIÓN Y PREFERENCIAS DE LOS USUARIOS

Las cotizaciones son una parte integral de los servicios ofrecidos por Amanda Universal. Hasta la fecha, se han realizado 8,012 cotizaciones, distribuidas de la siguiente manera:

Seguro de Vehículo: **52%**
Plan Salud Familiar: **22%**
Auto Exceso: **14%**
Seguro de Viajes: **7%**
Propiedades: **3%**

SOLICITUDES DE SERVICIO: VARIEDAD Y COBERTURA INTEGRAL

Las solicitudes de servicio reflejan la versatilidad de Amanda Universal en la gestión de diversas necesidades. En 2023, se registraron un total de 61,916 solicitudes, destacando:

Asistencia (hogar, vehicular, salud): **37%**
Reembolso de Salud: **16%**
Cotizar: **16%**
Otras informaciones: **7%**
Soporte App: **7%**
Estatus de mi seguro: **6%**
App Universal: **5%**
Oficinas de Servicio: **3%**
Cambio de contraseña: **3%**

Con estos datos alentadores, Amanda Universal continúa consolidándose como una solución alternativa para la gestión eficiente de servicios, ofreciendo a los usuarios una experiencia personalizada.



Alexandra Tejada José, Vicepresidenta de Mercadeo y Canales.



DESDE EL CORAZÓN de Alexandra

“Yo no soy la Alexandra que entró hace 20 años, pero ni siquiera la del año pasado”.



Esto es un crecimiento, yo creo que diario, o sea, estar en una empresa como la nuestra, que se reta a sí mismo, es una delicia.

Una de las cosas que más me sorprende de Universal es cómo nosotros mismos nos metemos en nuevos mercados, nos arriesgamos a entrar en nuevos negocios. Lo hacemos, y lo hacemos muy bien.

Recuerdo claramente cuando entré como gerente de Mercadeo. La empresa respiraba seguros, era una aseguradora pura y neta. Pero un buen día, nos llaman al piso 10 y nos dicen que están creando una empresa de asistencia. Eso fue impactante para mí, pensé: ‘¿Crear una empresa así de la nada, de repente, con tantas grúas y ofreciendo tantos servicios?’. Pero unos siete u ocho años después, nos llaman de nuevo al mismo piso 10 y nos dicen que vamos a entrar en el mercado de fideicomisos y fondos de inversiones. Ahí fue cuando me enteré, y honestamente,

ni siquiera sabíamos lo que era un fideicomiso o un fondo de inversión. Eso me sorprende.

A la vez, me da mucha satisfacción cada vez que Universal se embarca en un nuevo sector o modelo de negocio. Recuerdo cuando dijimos que íbamos a vender seguros al detalle en una farmacia. ¡Eso era impensable hace 14 años! Mucha gente afuera pensó que íbamos a fracasar, muchos apostaron al fracaso, sin embargo, lo hicimos y lo hicimos bien. Después tuvimos presencia en supermercados, seguimos creciendo y hoy día tenemos la primera aseguradora digital del país.

No ha sido fácil, y probablemente tengamos algunos otros tropiezos, pero siempre somos los que damos ese primer paso y al final salimos victoriosos. Es un viaje lleno de desafíos, pero cada uno de ellos nos ha llevado a un éxito aún mayor.”

Desde 2022, Universal está conduciendo la transformación de la seguridad de la información, a partir de la implementación de una hoja de ruta inicial y de nuevas iniciativas identificadas en el proceso.

D Evaluación del avance de la transformación (nov-2023)
Universal y la firma de consultoría McKinsey & Company **analizan el progreso de las iniciativas ya implementadas y evalúan su madurez en seguridad de la información.**

C Identificación de iniciativas adicionales (2022-2023)
Universal identificó 13 iniciativas adicionales para aumentar la madurez de seguridad de la información. De estas, **10 ya han sido implementadas** y las demás están planificadas para 2024.

B Revisión de la hoja de ruta e inicio de la implementación (ene-2022)
El **equipo Universal** revisó la hoja de ruta para reevaluar y priorizar las iniciativas propuestas e **inició la ejecución de las iniciativas.**

A Diagnóstico (sept-2021)
A partir del diagnóstico, se identificaron **32 iniciativas para guiar la transformación de la seguridad de la información** de Universal en una trayectoria de 3+ años.



GRANDES
MACRO
UNIDADES
DE **NEGOCIOS**

FILIALES

SEGUROS

FINANCIERAS

SERVICIOS

SEGUROS UNIVERSAL

CABALGA LA OLA DE CRECIMIENTO DE LA INDUSTRIA



Durante el año 2023, la industria de seguros en República Dominicana experimentó un notable crecimiento del 20% en las primas suscritas. Este aumento se distribuyó en diversos ramos, entre los cuales destacan incendios (31.2%), vehículos (21%), colectivo de vida (17.4%), y salud (13.6%), que en conjunto representan aproximadamente el 90% de la prima total del mercado.

El crecimiento en los ramos de incendios y vehículos respondió a la necesidad de cobertura ante riesgos climáticos y a la revitalización de inventarios y ventas de vehículos nuevos. Factores como la inflación en los costos de salud y el dinamismo en sectores como energía, turismo y construcción impulsaron el aumento de primas suscritas en diversos ramos.

Igualmente, los ajustes de precios, especialmente en el ramo de incendio y líneas aliadas, fueron un factor clave para el crecimiento en primas suscritas, reflejando cambios en el mercado y en las condiciones de reaseguro. La comprensión del cliente respecto a estos ajustes contribuyó al éxito de esta estrategia.

Los resultados exhibieron un crecimiento significativo del 154%, impulsado por ingresos financieros y por efecto de la tasa cambiaria del dólar. En cuanto a la siniestralidad, el ramo de automóviles registró un 67% al cierre del año,

principalmente debido a las inundaciones de noviembre, que generaron más de 850 reclamos en todo el mercado.

DESEMPEÑO FINANCIERO Y ESTRATEGIAS

En 2023, Seguros Universal experimentó un crecimiento financiero destacado. Las primas suscritas ascendieron a 25,200 millones de pesos, representando un incremento del 21% respecto al año anterior. El beneficio técnico alcanzó los 3,500 millones de pesos, con un aumento del 14%, y las utilidades totalizaron 1,170 millones de pesos, mostrando un crecimiento del 58%.

A pesar de los desafíos en el mercado de reaseguros, Seguros Universal fortaleció su posición frente a los reaseguradores, respaldada por su trayectoria de efectiva gestión de riesgos y reclamaciones, así como por la renegociación proactiva de pólizas de reaseguro.

EL MEJOR PLAN EN LOS PLANES PRIVADOS DE SALUD

A partir del año 2023, Seguros Universal dio los pasos para posicionarse como líder en el negocio de seguros de salud en República Dominicana, en calidad de servicio diferenciado. Implementó una serie de iniciativas que apunta a fortalecer la satisfacción de sus clientes en los planes privados de salud, tales como: la actualización del catálogo de tarifas de reembolsos para los planes Exclusivo y Absoluto; la transformación del aumento anual por siniestralidad-cliente por un modelo automático de indexación de producto y rango de edad, para todos los planes.

Asimismo, la aseguradora procedió a la inclusión de nuevas coberturas y a la implementación del límite por caso, así como a la contratación en

La industria de seguros experimentó un notable crecimiento del 20% en las primas suscritas, recuperándose de pérdidas significativas en 2022.

los prestadores de servicios de salud disponibles y parametrización de todos los planes con nuevas coberturas acorde a las actualizaciones tecnológicas y médicas.

Como resultado, partir del primero de enero de 2024, los planes privados de salud serán actualizados bajo el enfoque de cuidar a los clientes en cada etapa de la vida, ofreciéndoles protección integral, no sólo cuando llegue la enfermedad, sino también con el propósito de ayudarlo a prevenirla y a adoptar un estilo de vida saludable.

A través de su red de prestadores, los clientes podrán acceder a terapias físicas ilimitadas con equipos de láser y ultrasonido. También, a una variedad de estudios y tratamientos médicos que proporcionan un cuidado de salud completo y confiable, tales como: tomosíntesis, tomografía trifásica de abdomen, panel respiratorio sin COVID, panel gástrico, terapia de chaleco, fibroscan, apnea de sueño, infiltración de ácido hialurónico y plasma rico en plaquetas, entre otros.

Todos los planes privados de salud de Seguros Universal incluyen servicios de telemedicina para consultas médicas virtuales, a través de IDA Healthcare, Movilidad Universal, que es un servicio de transporte especializado para personas con alguna discapacidad o con movilidad física reducida, entre otros.

En los planes de salud Exclusivo, Exclusivo Plus y Gold Med Plus se incluyen chequeos preventivos libre de costo, con cobertura al 100% para clientes a partir de los 40 años, quienes podrán acceder a consultas con especialistas médicos, apoyo diagnóstico y analíticas en una red seleccionada de centros de salud privados en el país.

Seguros Universal proyecta un crecimiento continuo, anticipando primas por 30,000 millones de pesos y un margen bruto superior a 20%.

Además, los clientes cuentan con el programa de Bienestar Integral, que les brinda acceso a especialistas en salud física, nutricional, psicológica y médica, para mejorar y fortalecer sus hábitos y estilos de vida.

SINERGIAS Y ALIANZAS PARA EL CRECIMIENTO SOSTENIBLE

Desde sus inicios, la conformación del Grupo Universal como conglomerado impulsó sinergias entre sus filiales, pero el año pasado este propósito fue relanzado como resultado de un ejercicio de planificación estratégica que se desarrolló en 2022.

En ese contexto, destaca la alianza estratégica entre Seguros Universal y la aseguradora digital Unit que se implementó el pasado año. La colaboración para la venta cruzada de productos entre ambas empresas se enfocó en aprovechar la fuerza de venta de Seguros Universal para comercializar productos de Unit, logrando un excelente resultado.

Otra iniciativa clave es la sinergia con AFI Universal, que busca la generación de valor a los clientes de AFI mediante la oferta diversificada de soluciones de Seguros Universal.

Estas acciones forman parte de las novedades de 2023, impulsadas por el plan estratégico del año anterior. Las alianzas y las iniciativas demuestran la capacidad de Seguros Universal para adaptarse a las condiciones y tendencias del mercado y para aprovechar oportunidades de crecimiento y la expansión en diferentes segmentos.

En ese sentido, Seguros Universal inició una consultoría con Boston Consulting Group para trabajar el área de banca seguros con el Banco Popular, en un proyecto cuyo potencial apunta a triplicar los valores actuales de facturación en seguros.

Para el año 2024, la empresa proyecta un crecimiento continuo, anticipando primas por 30,000 millones de pesos y un margen bruto superior a 20%. Con estos pasos agigantados, la empresa espera mantener su posición de liderazgo en el mercado asegurador en los próximos años.



UNIT: 100% DIGITAL, 100% DE CRECIMIENTO



Unit celebra un año excepcional en 2023, impulsado por un liderazgo visionario, innovación tecnológica y colaboraciones estratégicas que posicionan a la compañía como un referente en el sector.

Unit, la aseguradora 100% digital del Grupo Universal, tuvo un extraordinario desempeño en 2023, con cifras de crecimiento muy impactantes. La primera *insurtech* dominicana cerró el año con una cifra récord de 65 millones de pesos, marcando un crecimiento de 100% con respecto a 2022.

Con una cartera de 12 productos en 2023 y avanzados esfuerzos para lanzar tres nuevos en 2024, incluyendo seguros de viajes, últimos gastos, salud visual y productos para negocios y viviendas, Unit posee un portafolio de seguros digitales para mascotas, bicicletas, equipos informáticos, automóviles, vida, enfermedades, asistencia para el hogar y desempleo.

El lanzamiento exitoso de la versión 2.0 de su plataforma tecnológica, con mayor flexibilidad y escalabilidad, permitió a la empresa optimizar sus procesos y mejorar la eficiencia en el manejo de transacciones, particularmente con negocios aliados, proporcionando una base sólida para el crecimiento futuro.

Las alianzas estratégicas están jugando un rol catalizador en el éxito de Unit. Colaboraciones con empresas como Altice y Ambev han llevado a la compañía a descubrir nuevos nichos de mercado y adaptar soluciones específicas para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes.

Con planes ambiciosos para el futuro, Unit continúa enfocada en brindar soluciones de vanguardia y superar las expectativas de sus clientes en cada paso del camino.

En 2023, se pusieron en marcha alianzas con AFP Popular y Visa Popular, a través de las cuales estas marcas agregar valor a sus ofertas, como la incorporación de seguros gratuitos o promociones puntuales para sus clientes.

Nuevas alianzas se firmaron también con la tienda de móviles Gelco, OneClick y Spark Tech y la clínica veterinaria PET Hospital, para que estos establecimientos puedan emitir pólizas para equipos electrónicos y mascotas, en sus sucursales y, más adelante, a través de de sus canales electrónicos.

Además, están muy avanzadas las negociaciones con Visa Internacional, de manera que Unit pueda alcanzar a todos los tarjetahabientes de Visa en República Dominicana, con independencia del banco emisor de la tarjeta.

Unit ha firmado alianzas estratégicas con varios bancos, incluyendo JMMB, Lafise, Qik y Vimenca, además de la financiera Credifácil, en Santiago. Estas colaboraciones abrirán un universo de oportunidades en bancaseguros.

Mirando hacia adelante, la meta para 2024 es alcanzar la cifra de 146 millones de pesos en primas vendidas. Este ambicioso objetivo refleja la confianza de Unit en su capacidad para mantener un crecimiento sostenible y seguir ofreciendo soluciones innovadoras en el mercado.

Con la mirada puesta en el futuro, Unit está trabajando en el proyecto UConnect, que se centra en la digitalización de los seguros a través de APIs (Interfaz de Programación de Aplicaciones). La visión es permitir que los usuarios accedan y adquieran pólizas de seguros de manera integrada a través de plataformas de terceros, simplificando el proceso y proporcionando mayor customización a los aliados estratégicos.

ARS UNIVERSAL

SIENTA LAS BASES PARA UNA NUEVA ETAPA

ARS Universal presenta un balance destacado en su desempeño de 2023, gracias al trabajo incansable, la creatividad y la innovación de su equipo, que, apoyado en la tecnología, hizo posible que la empresa respondiera a los desafíos del sector salud con más calidad en los servicios a sus grupos de interés prioritarios.

Además de atender los retos de 2023, en el segundo semestre de ese ejercicio, la empresa adelantó negociaciones con clientes existentes y prospectos, generando expectativas muy positivas para el año 2024, e incorporó más de mil nuevos prestadores de salud a su red de servicios, incluyendo médicos, farmacias, centros especializados y laboratorios clínicos.



ARS Universal también logró avances significativos en la digitalización de procesos, mejorando la eficiencia operativa y la experiencia del cliente. Este esfuerzo se tradujo en una mayor agilidad en la atención médica y en la reducción de tiempos de respuesta.

La filial de riesgos de salud del Grupo Universal mantuvo el índice de satisfacción del cliente en un 86%, concretó el 87% de las acciones previstas en sus planes de futuro preferido, y sus esfuerzos en digitalización contribuyeron a este éxito.

Al cierre de 2023, ARS Universal registró ingresos por 5,400 millones de pesos y las utilidades totalizaron 90 millones de pesos, en un año de preparación para una nueva etapa orientada a la experiencia digital y personalizada en 2024.

TECNOLOGÍA PARA SER MEJORES

En cuanto a la automatización de reembolsos de gastos de salud a sus afiliados, la compañía ha logrado digitalizar por completo el proceso, garantizando una experiencia uniforme para los clientes a través de diversos canales, como correo, portal en línea, aplicación móvil y chatbot.

Destacando la eficiencia operativa, se ha reducido de manera significativa el tiempo de respuesta a consultas y solicitudes de reembolso, que de un tiempo promedio de cinco días laborales se ha acortado a un día y medio el tiempo efectivo de reembolso.

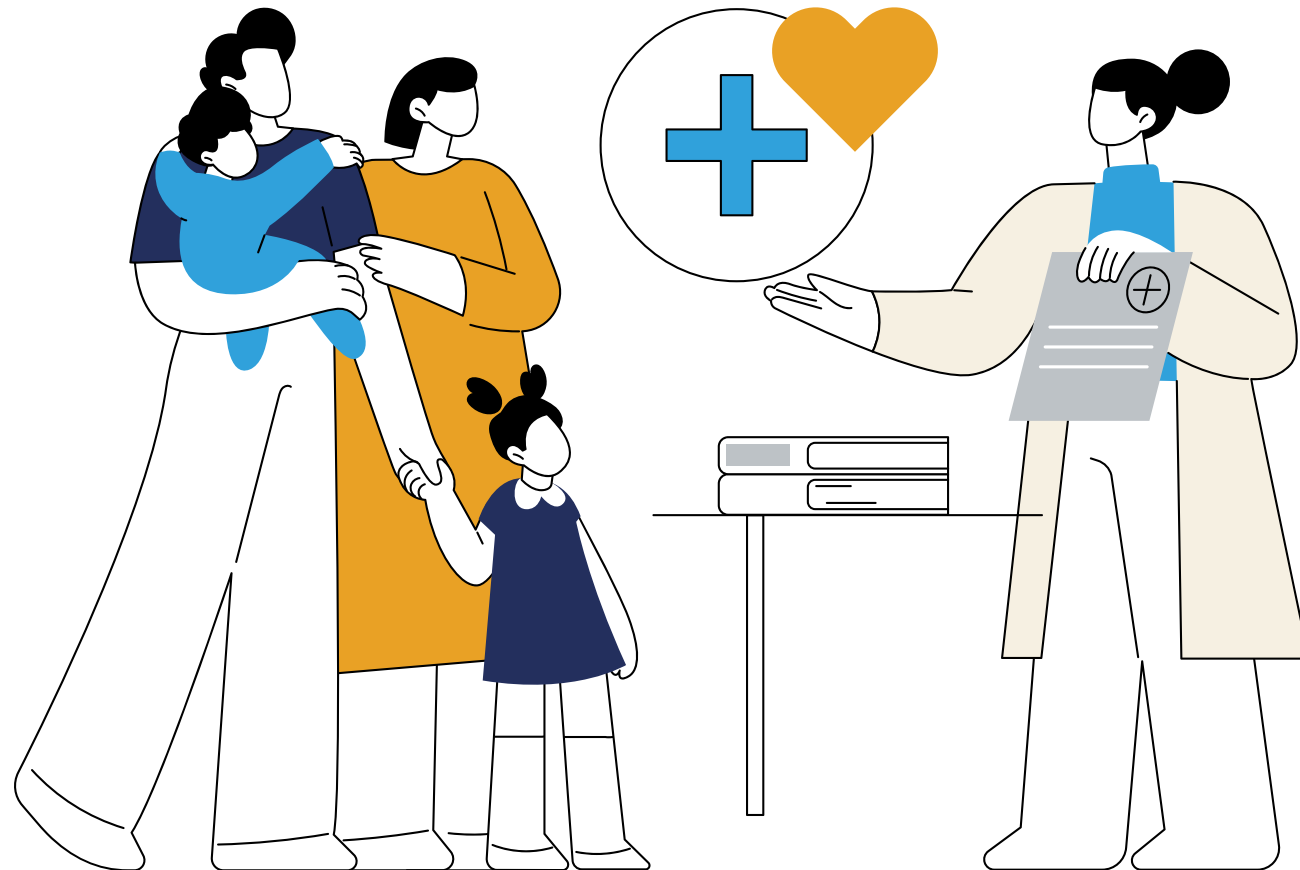
En el ámbito de los servicios médicos, la empresa ha introducido innovaciones esenciales, como la digitalización de pagos a médicos, recetas médicas electrónicas y registros clínicos electrónicos para pacientes.

El proceso de autorizaciones y pagos a prestadores de servicios de salud ha sido integrado a una plataforma digital y se inició el despliegue e implementación a los mismos, logrando las metas establecidas para 2023. Con este avance, el prestador tiene la opción de realizar todos sus procesos, de principio a fin, completamente digital. Asimismo, los pacientes ahora dispondrán de un registro clínico digital que abarca información básica, diagnósticos y resultados de análisis, mejorando la accesibilidad y seguridad de la información médica.

Estos avances fueron posibles por la transformación del core de servicio, que incluyó la migración de las autorizaciones a un entorno web y en la nube, la automatización de las emergencias y la incorporación de nuevas interfaces y canales electrónicos para farmacias y prestadores de servicios de salud.

Al cierre de 2023, puede decirse con toda propiedad que todos sus grupos de interés prioritarios de ARS Universal gozaron de una experiencia digital completamente mejorada, que en modo alguno está terminada, sino que es solo una parte de una evolución que impactará positivamente en la experiencia total de servicios.

Se mejoró la experiencia total de los pacientes, las farmacias y los prestadores de servicios de salud, mediante la integración, automatización y autorización de procesos y la implementación de canales de autoservicio.



CON PROACTIVIDAD Y PROTOCOLOS REFORZADOS **GRUPO UNIVERSAL** **MITIGA LOS RIESGOS** **DE 2023**

Apoyado en el trabajo de la Dirección de Riesgos, Grupo Universal logró mitigar el 83% de los riesgos identificados como de alto impacto para la organización durante el año 2023, y, en parte, ese enfoque proactivo es la razón de su positivo desempeño durante su trayectoria de seis décadas.

Las tres tareas fundamentales que desempeña esta dirección son: la identificación de riesgos, la gestión de la continuidad del negocio y la coordinación de la gestión de crisis. Estas funciones abarcan desde la identificación y monitoreo de riesgos hasta la implementación de estrategias para mitigarlos.

En cuanto a la coordinación de la gestión de crisis, Riesgos funciona como un canal efectivo entre los equipos operativos y la alta gerencia durante situaciones críticas. La dirección juega un papel clave en facilitar la toma de decisiones y garantizar una comunicación fluida.

Existe una estrecha colaboración entre Riesgos y Comunicaciones Corporativas del Grupo Universal, lo que ha facilitado el diseño de plantillas y estrategias de comunicación para abordar una variedad de escenarios. Este esfuerzo combinado ha permitido la respuesta rápida y efectiva ante eventos que pudieran afectar la reputación de Grupo Universal.



En la gestión de riesgos financieros, prevalece un enfoque conservador. Se monitorean de cerca los indicadores financieros, se establece los topes mínimos de solvencia y se realizan simulaciones para prever posibles escenarios adversos.

La Dirección de Riesgos logró avances importantes en la gestión de contingencias durante 2023, contribuyendo con la seguridad, la estabilidad y el crecimiento de Grupo Universal.

Para la temporada ciclónica, se mantienen protocolos específicos, que dadas las inundaciones de noviembre 2022 y 2023, han experimentado mejoras y reforzamientos. En ese sentido, los riesgos relacionados con eventos climáticos, junto a los de ciberseguridad y de reputación conforman la tríada que mayor atención demandan en estos tiempos.

Grupo Universal, a través de su participación en entidades como ARISE y CONEP, ha reforzado su compromiso con la gestión integral de riesgos y la sostenibilidad del país, impulsando la adopción de una cultura de riesgos en las empresas, las comunidades y las entidades gubernamentales.

Frente a los múltiples riesgos y crisis que afectan el escenario global, Grupo Universal ha puesto especial énfasis en fortalecer su resiliencia o la capacidad de adaptarse rápidamente a situaciones imprevistas.

La Dirección de Riesgos trabaja internamente con las filiales, no solo creando las alertas y los programas de acciones preventivos para estas empresas, sino también apoyándoles en el trabajo de gestión de riesgos con sus clientes clave.

La Dirección de Riesgos de Grupo Universal logró avances importantes en la gestión de riesgos durante el año 2023, demostrando su compromiso con la seguridad, la estabilidad y la resiliencia del Grupo en un entorno empresarial dinámico y desafiante.



Nelly Cruceta,
Directora de Canales
Centralizados.



DESDE EL CORAZÓN
de Nelly

“Me da mucho orgullo decirle a otra persona que trabajo en Universal”



Yo he pasado por diferentes áreas, incluso participé en un programa de gerente en entrenamiento en el cual duré un año rotando por diferentes áreas de la empresa, y esa fue una experiencia única.

«¿Una empresa que te dé la oportunidad de aprender y pagarte por eso? Porque tú aprendas, ¿eh? Eso realmente marca la diferencia.

«Universal siempre se ha preocupado por la capacitación, cada vez que vas a iniciar una nueva tarea, aprendas a hacerla y te puedas desarrollar.

«Siempre que tú estés dispuesto y disponible para ella, Universal también está dispuesta y disponible para ti.

«Tengo 17 años en la empresa y ha sido una experiencia maravillosa. A nivel de tus compañeros, de tus colaboradores, de tus líderes, siempre se cumple los valores de la empresa. Nunca esperas que Universal haga algo que no esté correcto o algo fuera de nuestros valores, porque Universal, así como posee y pregona los valores de transparencia, honestidad, empatía, eso mismo lo aplica con sus colaboradores. Para mí, por eso ha sido una experiencia maravillosa.

“Me da mucho orgullo decirle a otra persona que trabajo en Universal”.



Zhaira Guadamar,
Vicepresidenta
Ejecutiva de ARS
Universal.



DESDE EL CORAZÓN
de Zhaira

“Aquí en Universal he construido mi vida y estoy agradecida por la oportunidad de crecimiento”



Grupo Universal ha sido más que una empresa para mí; ha sido mi segunda casa. Ingresé siendo muy joven. Aquí construí mi vida, y estoy agradecida por la oportunidad de crecimiento que se me ha brindado, permitiéndome expandir mi conocimiento cada día.

En 34 años que tengo en la empresa, nunca he necesitado elaborar un currículum para buscar trabajo fuera de Grupo Universal. La confianza en el manejo ético, responsable y transparente de la empresa me ha permitido avanzar sin preocupaciones. Nunca me he ido a la cama preocupada por haber tomado una decisión reñida con mis valores personales o profesionales.

Este lugar va más allá de un simple trabajo; es un espacio donde las oportunidades profesionales abundan. Este año, 200 nuevos colaboradores se sumaron a esta dinámica. La empresa no se detiene, siempre hay oportunidades para quienes son serios, honestos y desean aprender y crecer.

Lo que más me ha inspirado durante estos 34 años en Grupo Universal es la constante innovación y cambio, así como el equipo de profesionales que he tenido la oportunidad de compartir y crecer juntos, con respeto, lealtad y trabajo colaborativo.

La empresa siempre me ha dado la oportunidad de trabajar en proyectos emocionantes y desafiantes. Aquí, el cambio no es temido, es abrazado. Trae dinamismo, nuevas ideas y retos constantes.

En Grupo Universal, no solo trabajamos, sino que también crecemos. Somos parte de algo más grande, una historia que se ha construido a lo largo de los años con ética, responsabilidad y transparencia. Ser parte de esta historia me llena de satisfacción y orgullo, porque sé que la empresa trabaja no solo para generar un impacto en lo económico, también en lo social y ambiental, brindándonos la oportunidad de aportar un granito de arena para el desarrollo sostenible de nuestro país.”

FILIALES FINANCIERAS

AFI UNIVERSAL

A LA DELANTERA EN EL FUTURO SOSTENIBLE



En el tope de la industria de administración de fondos de inversión, AFI Universal mira y empuja hacia nuevos horizontes del desarrollo económico, social y ambiental de República Dominicana.



El año 2023 estuvo marcado por retos superados en la trayectoria de AFI Universal, alcanzando logros que la sitúan en el tope de la industria. En consonancia con la estrategia de evolución trazada desde su fundación en 2014, la empresa alcanzó ganancias que superaron las pérdidas acumuladas, marcando un hito crucial en su camino hacia la rentabilidad, luego de haber logrado la sostenibilidad financiera en el año 2020.

En 2023, AFI Universal obtuvo la destacada distinción como el mayor emisor de patrimonio autónomo por la Bolsa de Valores de República Dominicana, un reconocimiento impulsado por la exitosa emisión de 270 millones de dólares del Fondo de Inversión Cerrado de Desarrollo de Infraestructuras Energéticas I.

Esta iniciativa no solo representa una inversión en el sector eléctrico, sino una acción inteligente para captar el financiamiento competitivo proveniente de las administradoras de fondos de pensiones y de otros inversionistas institucionales.

El nuevo Fondo de Desarrollo de Infraestructuras Energéticas ha venido a sumarse al existente Fondo de Inversión Cerrado Libre para el Desarrollo de Infraestructuras Dominicanas I, a través del cual son apoyados proyectos como el Parque Eólico Los Guzmancito, el Parque de Generación Solar Canoa y la planta de gas natural SIBA ENERGY.

Una segunda iniciativa importante del año pasado fue el lanzamiento del Fondo de Inversión Cerrado de Desarrollo de Viviendas en la República Dominicana II, para financiar la construcción de viviendas, como su predecesor, el Fondo de Inversión Cerrado de Desarrollo de Viviendas en la República Dominicana I, que se lanzó en 2022. Juntos, estos dos fondos estarán respaldando la construcción de viviendas de alto impacto social.

Al cerrar el año como la principal administradora de fondos de inversión en activos administrados, con un patrimonio de aproximadamente RD\$59 mil millones, AFI Universal conquista la posición predominante en el mercado.

El mercado terminó con 61 fondos de inversión en operación, activos bajo administración de RD\$239,988 millones, que según estimaciones de la Asociación Dominicana de Sociedades de Administradoras de Fondo de Inversión, representan cerca del 3.57% del Producto Interno Bruto dominicano. El número de cuentas activas de diversos inversionistas cerró con más de 38,498 cuentas.

AFI Universal obtuvo ingresos totales netos de RD\$394 millones, lo que representa un crecimiento de un 42.9% con relación a 2022. El Beneficio Neto es de más de RD\$150.8 millones, superando en un 58% al año precedente. A través de sus fondos abiertos y cerrados, la empresa registró un crecimiento de un 24.6%. Como resultado de este desempeño, AFI Universal ocupa el primer lugar en el mercado de sociedades administradoras de fondos de inversión.

Mirando hacia el futuro, AFI Universal proyecta la apertura de nuevos fondos en 2024, llamados a tener un significativo impacto social en el nivel de vida de los dominicanos. La empresa afronta el porvenir con confianza, reafirmando su compromiso con el desarrollo sostenible y su posición como líder de su industria en el mercado de valores dominicano.

2023 fue un año de nuevos fondos de inversión y reconocimientos para AFI Universal.

INNOVACIÓN CON PROPÓSITO

**FIDUCIARIA UNIVERSAL MARCA LA
DIFERENCIA EN 2023 CON LA CREACIÓN
DE SOLUCIONES DE IMPACTO SOCIAL**



Fiduciaria Universal logró un aumento del 18% en los ingresos operativos, alcanzando un total de RD\$149,163 millones.

Fiduciaria Universal experimentó un significativo aumento en la cantidad de propuestas y contratos firmados a lo largo del año 2023, reafirmando su capacidad para diseñar productos innovadores y estructurar fideicomisos que abordan las necesidades específicas de sus clientes.

Como elemento distintivo, destacó en el diseño y estructuración de fideicomisos que impulsan iniciativas de alto interés nacional, como el fortalecimiento de la seguridad ciudadana, mejoras en el servicio de transporte público y en el suministro de energía eléctrica.

En particular, en colaboración con la Asociación Nacional de Jóvenes Empresarios, lanzó un fideicomiso filantrópico destinado a la educación técnica de los miembros de la Policía Nacional, con la expectativa de recaudar dos millones de dólares para respaldar la seguridad ciudadana. Fiduciaria Universal fue la responsable del diseño y estructuración del Fideicomiso para la Educación Técnica de la Policía Nacional.

Diseñado y estructurado para generar un valor social de interés público, es también el fideicomiso privado destinado a mejorar las redes de la Empresa Distribuidora de Electricidad del Este, con una recaudación de RD\$900 millones.

Además, Fiduciaria Universal firmó el Fideicomiso para el Corredor de la Independencia, con el objetivo de respaldar el desarrollo del transporte público en esta transitada avenida de Santo Domingo. Se espera atraer alrededor de 453.9 millones de pesos en este proyecto fiduciario.

Dentro de las iniciativas diferenciadoras de Fiduciaria Universal en 2023 se incluye el Fideicomiso de Oferta Pública de Habitat Center, con el cual se espera obtener un capital de US\$38 millones de dólares.

La filial fiduciaria del Grupo Universal continuó respaldando el sector construcción a través de proyectos de desarrollo inmobiliario, incluyendo viviendas de interés social. Esta inversión ha significado la incorporación de más de mil nuevas unidades en venta en Santo Domingo, Zona Norte y Zona Este.

La concreción de estos proyectos ha sido el resultado de una estrategia ganadora de ventas cruzadas que implica la sinergia de AFI Universal, Seguros Universal y Fiduciaria Universal, en una triada para potenciar la generación de un mayor volumen de negocios para las tres filiales del Grupo Universal.

La articulación de sinergias es una parte crucial de los futuros preferidos de las empresas del Grupo Universal, al igual que la diversificación de inversiones y servicios, la optimización y digitalización de los procesos operativos.

En todos estos componentes de los futuros preferidos, Fiduciaria Universal ha cumplido con la agenda prevista para 2023, simultáneamente a su propia agenda de reorganización iniciada en 2022 y que aún está en marcha.

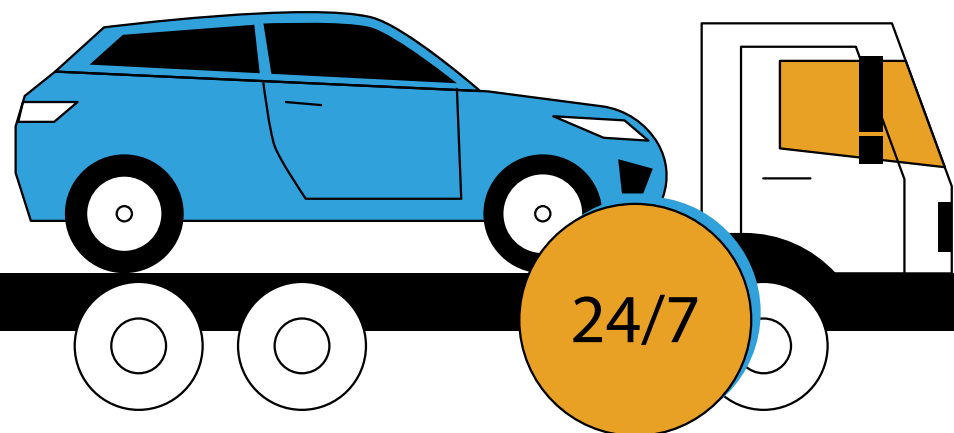
Parte de esa agenda cumplida fue la actualización del tarifario de servicios y el lanzamiento del portal transaccional de la compañía, una herramienta que permite a los clientes crear solicitudes y dar seguimiento de manera eficiente. Actualmente en fase piloto con siete clientes, el portal busca mejorar la experiencia y servicio al cliente.

Al cierre del año 2023 y tras un arduo trabajo, Fiduciaria Universal logró un aumento del 18% en los ingresos operativos en comparación con el año anterior, alcanzando un total de RD\$149,163 millones por concepto de ingresos operativos.

De manejar RD\$47,717 millones en activos al cierre de 2022, la empresa pasó a gestionar RD\$63,839.7 millones en activos al cierre del 2023.

Fiduciaria Universal consolidó su posición de liderazgo dentro del ámbito de las fiduciarias en República Dominicana. La empresa ocupa el tercer lugar en el total de fiduciarias en operación y mantiene su destacada posición como líder en el grupo de fiduciarias no bancarizadas, un logro que ha sostenido durante diez años consecutivos.

NAVEGANDO LA COMPLEJIDAD DEL TRÁNSITO, ASISTENCIA UNIVERSAL LOGRA ALCANZAR SUS OBJETIVOS EN 2023



24/7

A lo largo de más de una década, Asistencia Universal se ha transformado en una empresa insignia del Grupo Universal, porque ha sido la mano amiga, cercana, que facilita la vida de las personas en diversas situaciones, ya sea en sus hogares, empresas o en las calles, a través de servicios integrales que abarcan desde reparaciones domésticas hasta auxilio en imprevistos vehiculares.

Dos años después de la pandemia del coronavirus que irrumpió en 2020, la empresa logró normalizar completamente sus servicios, registrando en 2022 más de 13,200 prestaciones de asistencia, una cantidad equiparable al nivel de servicios prepandemia en 2019.

El año 2023 fue testigo de una notable adaptabilidad por parte de Asistencia Universal en medio de desafíos operativos, principalmente relacionados con la complejidad del tráfico y las operaciones en la calle. La compañía abordó estos desafíos mediante una reorganización operativa efectiva y estratégicas inversiones en su parque vehicular.

Se destacó la adquisición de nuevas grúas, como parte de la estrategia para mejorar la capacidad de respuesta y la calidad del servicio. La empresa también llevó a cabo una reestructuración de sus proveedores para garantizar que cumplan con los exigentes estándares de servicio.

A pesar de los desafíos en la complejidad del tráfico, Asistencia Universal mantuvo altos estándares de servicio. Aunque los tiempos de llegada se vieron afectados, los indicadores de desempeño del año 2023 reflejan el compromiso constante de Grupo Universal con la excelencia y la adaptación continua a un entorno operativo dinámico.

Desde la perspectiva financiera, en 2023 se registró un crecimiento de 10% en ingresos con respecto al año anterior, alcanzando aproximadamente los 230 millones de pesos.

En el segmento de asistencia vial, se destacó un crecimiento del 24% en ingresos, atribuido tanto al ajuste de precios como al ingreso de nuevos clientes, con un total de 38,000 servicios prestados durante el año logrando un índice de satisfacción de 97%. Aunque se reconoció un aumento del 10% en los costos operacionales, se mejoró sustancialmente la rentabilidad del producto.

La estrategia de valor agregado, como la inclusión de servicios de gestión de documentos en el producto de asistencia en el hogar, contribuyó al crecimiento general de la compañía, y a mejorar la oferta complementaria en los servicios que ofrecen otras filiales del Grupo.

Con un total de 38,000 asistencias durante el año 2023 y un acumulado de 259,375 servicios prestados en los últimos 15 años, Asistencia Universal demuestra su compromiso continuo con la excelencia en el servicio y la adaptación constante a las cambiantes necesidades de sus clientes. Estos números del año 2023 consolidan su posición como líder indiscutible en el sector de asistencia.

Asistencia Universal aumenta sus capacidades para mantener sus estándares de calidad de servicio.





Gabriela Avendaño Araujo, Directora de Operaciones de Asistencia Universal.



DESDE EL CORAZÓN
de Gabriela

“Empecé a admirar a Grupo Universal desde antes de ser parte de él”



“La forma en que manejó la pandemia: para mí, que hasta ese momento no formaba parte de Grupo sino que representaba a una empresa proveedora de servicios médicos, fue altamente inspirador la preocupación que demostraba Grupo Universal por la salud de sus colaboradores, de qué forma no se escatimó en la inversión que se hizo en pruebas de detección, en cada jornada de reintegro, en las consultas de telemedicina, hasta en

los kits de bioseguridad que se entregaban al equipo que se encontraba en labores. Más allá de esto, cómo fue garantizado el salario de cada colaborador e incluso de aquellos que ganaban comisiones, continuaron percibiendo ese ingreso aun cuando no estuvieran generando negocios dada la situación. Ese respaldo brindado a los colaboradores no puedo sino generar lealtad y sentido de pertenencia”.

INGRESOS DE 252 MILLONES: **ADMINISTRACIONES UNIVERSAL ALCANZA NUEVOS NIVELES DE CRECIMIENTO EN 2023**



La colaboración con AFI y Fiduciaria Universal ha sido clave para el éxito de Administraciones Universal, y se exploran nuevas oportunidades de alianzas con otras empresas externas.

La destacada gestora de inmuebles Administraciones Universal representa una pieza prometedora en el portafolio del Grupo Universal. La empresa administra propiedades donde AFI Universal y Fiduciaria Universal tienen inversiones considerables o acuerdos de gestión y cogestión, mediante fondos cerrados de inversión o fideicomisos inmobiliarios.

La cartera de edificios corporativos y comerciales de Administraciones Universal incluye las trece propiedades del Grupo Universal que albergan sus oficinas administrativas y de servicios en las principales ciudades del país.

También destaca entre sus clientes la vanguardista Torre Lincoln Mil57 en la avenida Lincoln 1057, Santo Domingo, y el estratégicamente ubicado Edificio Parque Corporativo en el ensanche Julieta. Además, Galerías 44 en Arroyo Hondo, un centro comercial y de oficinas reconocido por su amplia disponibilidad de estacionamientos.

En 2022, asumió la administración de la novedosa propiedad Habitat Center, un proyecto corporativo, comercial y hotelero en la avenida Winston Churchill, esquina calle Paseo de Los Locutores, ensanche Piantini, desarrollado bajo la modalidad de Fideicomiso de Oferta Pública de Valores por Fiduciaria Universal.

Administraciones Universal ha diseñado un servicio integral adaptado a las necesidades del exigente segmento del más alto nivel en el mercado nacional. La empresa se distingue por sus altos estándares de calidad, orientados a preservar y prolongar el ciclo de vida de sus inmuebles.

Siguiendo las mejores prácticas de la cultura corporativa del Grupo Universal, el personal experto de Administraciones Universal se enfoca en la gestión de riesgos para reducir reparaciones y externalidades negativas.

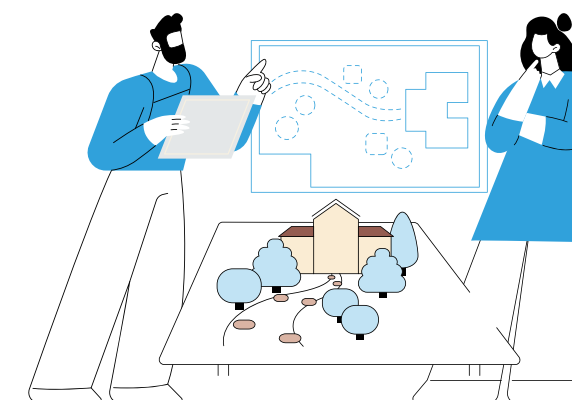
En 2022, durante las sesiones de planificación estratégica, Administraciones Universal diseñó 30 planes de acción, 14 de los cuales se desarrollarán en colaboración con otras filiales. En 2023 se llevaron a cabo todos los planes de acción previsto para ese período.

El concepto de 'facility management' consiste en un aglutinador de servicios al cliente inmobiliario que abarca desde la administración hasta la gestión inmobiliaria y comercial.

Entre sus logros más notables al cierre del año 2023 se incluyen un crecimiento destacado, con ingresos de 112 millones de pesos, lo que representa un beneficio proyectado de al menos 82 millones de pesos, y un aporte en la creación de volumen que la impulsará a alcanzar la meta de convertirse en un pionero y referente del concepto de *facility management* en República Dominicana.

La empresa ha demostrado una fuerte vocación de sinergia al colaborar estrechamente con otras filiales, que le ha facilitado alcanzar un crecimiento sostenido año tras año y que solo promete acelerar en los futuros preferidos, diseñados para liberar el potencial de Grupo Universal.

Administraciones Universal cierra el año 2023 con ingresos notables de RD\$112 millones de pesos, experimentando un crecimiento sobresaliente en comparación con los RD\$82 millones del año anterior.



EXITOSO CIERRE DE AÑO EN **AUTOPROTECTION SD**



Los descuentos de **Autoprotection SD** a clientes de **Seguros Universal** con flotillas de vehículos demostró la efectividad de la sinergia entre las filiales para abrir nuevas oportunidades de negocio.

Autoprotection Services Dominicana es la filial más joven del Grupo Universal. Nació en el primer año de la pandemia del coronavirus, en 2020, para satisfacer la necesidad de proteger de gérmenes patógenos aquellos espacios donde las personas pasan mucho tiempo agrupadas o sin ventilación.

Inicialmente comercializaba productos para proteger a las personas de daños por contaminación en automóviles, ya sea por contagio de gérmenes o por contacto físico con materiales pesados o químicos abrasivos, pero más adelante fue expandiendo sus servicios a edificios de oficinas y de gimnasios, entre otras superficies de alto tráfico.

En su oferta al mercado destaca la marca **Ecoprotec**, el único producto ecológico especializado en la desinfección de automóviles con ingredientes aprobados por la Agencia de Protección Ambiental de Estados Unidos (EPA). Aplicado al vehículo, **Ecoprotec** crea una barrera protectora por cinco años contra el 99.9% de las bacterias y virus (incluyendo el Covid-19), manchas y malos olores.

TOFF es el segundo producto que **Autoprotection SD** introdujo al mercado dominicano, en 2021. Es un recubrimiento que se adhiere herméticamente a las áreas de carga de las camionetas, para protegerlas contra abolladuras, corrosión, rayaduras, rasgaduras, químicos y moho.

En sus dos primeros años de operaciones, los productos de **Autoprotection SD** fueron conquistando a "adoptantes temprano" (early adopters), pero en el pasado año 2023 ya fue incorporando "nuevas mayorías" (early majority), al ir cerrando contrato con empresas y gimnasios

La línea de productos "**Eco Protect**" experimentó un crecimiento extraordinario, generando un aumento del 100% en los ingresos en comparación con el año anterior.

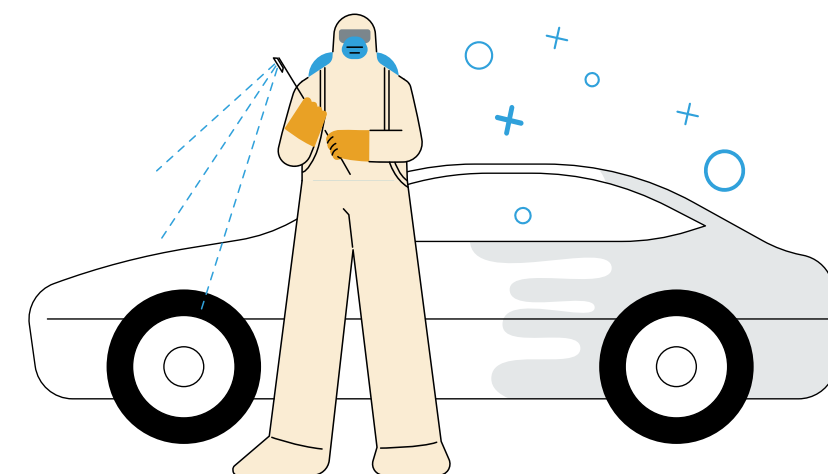
La aplicación de productos de **Autoprotection SD** se extendió a través de contratos con empresas externas y acuerdos con gimnasios.

Al cerrar el año 2023, destaca el significativo crecimiento en la línea de productos "**Eco Protect**" de **Autoprotection SD**, con un aumento impresionante del 100%. Este logro se atribuye a un relanzamiento estratégico de las iniciativas comerciales y a un enfoque renovado en la sinergia entre las filiales de Grupo Universal, para aprovechar oportunidades de ventas cruzadas, especialmente con **Seguros Universal**.

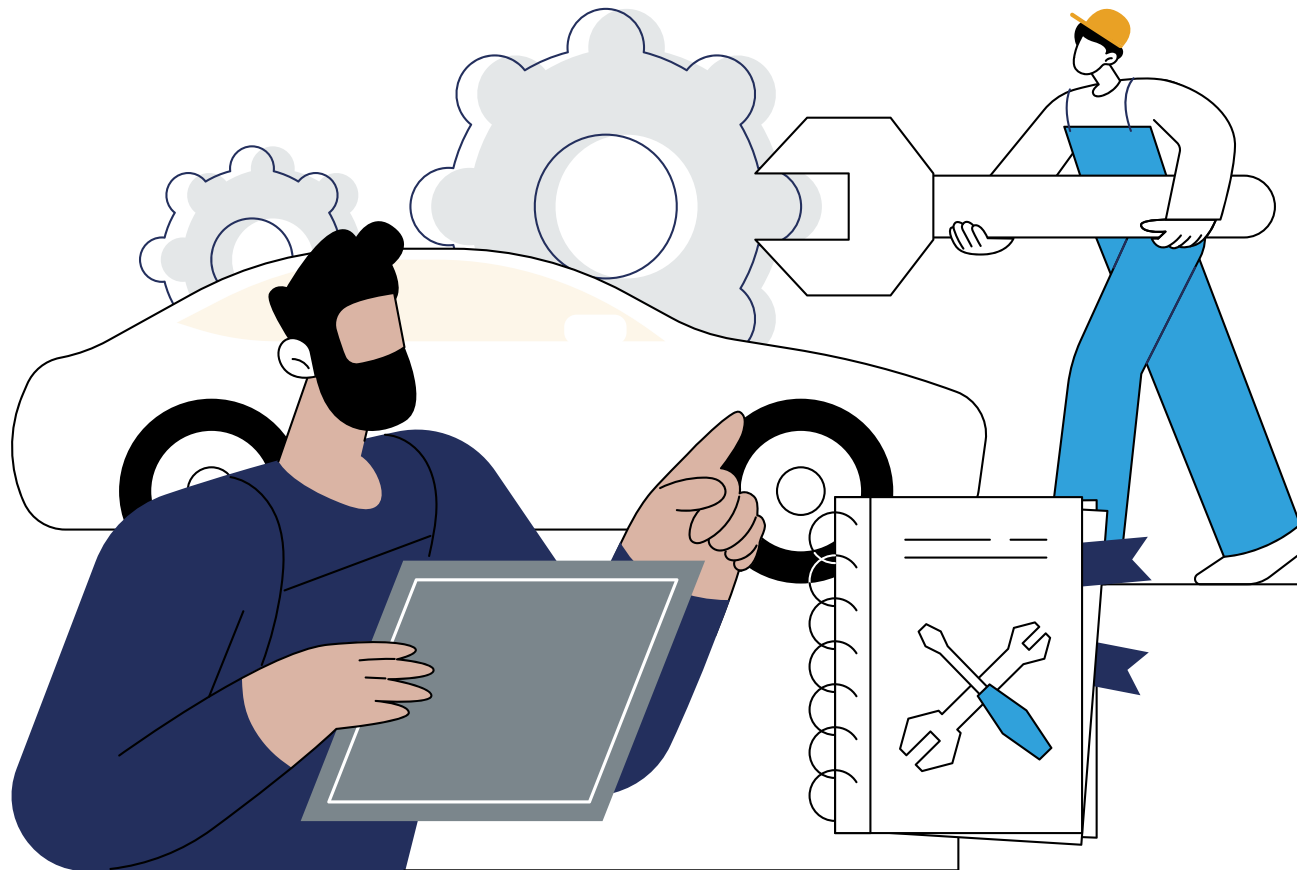
La aplicación de productos de **Autoprotection SD** se ha expandido más allá de las oficinas del Grupo Universal, abarcando acuerdos con empresas externas y contratos especiales con gimnasios para desinfectar áreas de alto tránsito.

La estrategia de ofrecer descuentos a clientes actuales con flotillas de vehículos fueron parte de los esfuerzos por profundizar relaciones con clientes de otras empresas de Grupo Universal y de explorar nuevos mercados.

Autoprotection SD continua la diversificación de productos, como cerámicas de protección y laminados especiales de alta resistencia, que ya pasaron las pruebas necesarias el año pasado, y se espera que se implementen en el próximo año, demostrando su compromiso continuo con la innovación.



AUTONOVO CONSOLIDADA SUS AVANCES EN 2023

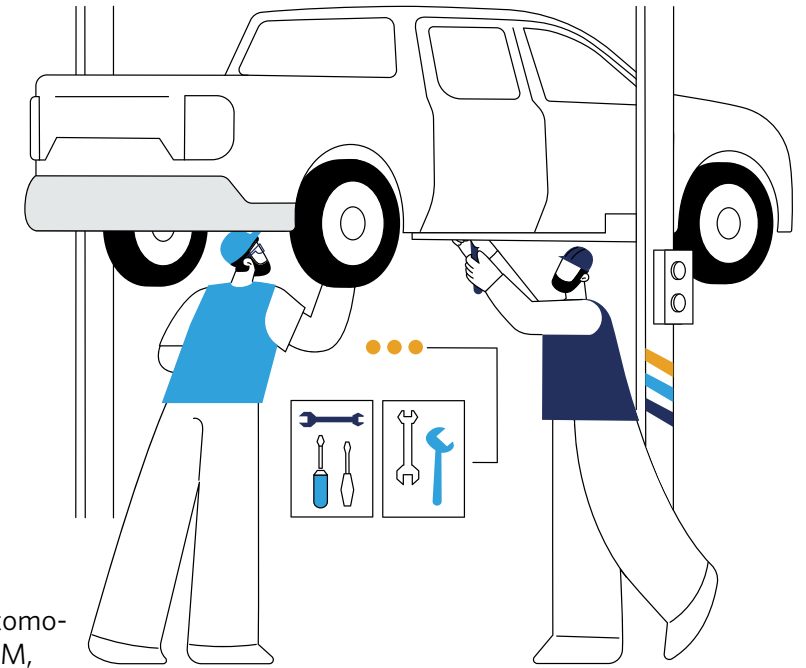


Autonovo elevó su índice de satisfacción de usuarios al 82%, manteniendo una tendencia positiva desde 2021.

Autonovo, S.R.L., un taller de servicios automotrices certificado con cinco estrellas por 3M, ha experimentado un año desafiante en 2023, marcado por cambios en sus operaciones y resultados financieros. Adquirido por Grupo Universal en 2015, Autonovo ha estado en constante evolución, adaptándose a las dinámicas del mercado automotriz y buscando la excelencia en la calidad de sus servicios.

Desde su adquisición, Autonovo ha pasado por una fase progresiva de excelencia bajo la gestión de Grupo Universal. En 2021, el taller alcanzó un notable desempeño, logrando un aumento de ingresos respecto al año 2020, que estuvo marcado por un cierre temporal de tres meses debido al confinamiento estricto relacionado con la pandemia de COVID-19. Este año fue crucial para Autonovo, posicionándose como el taller preferido para algunas concesionarias de marcas destacadas en el mercado automotriz.

En 2022, Autonovo continuó su trayectoria ascendente, obteniendo ingresos por RD\$52 millones, un 4% más que el año anterior. El taller incorporó nuevas marcas automotrices a su cartera de clientes, consolidando su posición en el mercado. Se enfocó en cerrar brechas entre expectativas y servicios, rediseñando sus operaciones internas para garantizar mayor comodidad y rapidez en el servicio.



En el año 2023 Autonovo elevó su índice de satisfacción de usuarios al 82%, manteniendo una tendencia positiva desde 2021. Este logro refleja los esfuerzos continuos del taller en ofrecer servicios de alta calidad y satisfacer las expectativas de sus clientes, incluso en un contexto desafiante.

El año pasado, la empresa instauró una plataforma informática que, alimentada por múltiples estadísticas e información cualitativa de desempeño, promete ser una herramienta de invaluable utilidad para mejorar sus indicadores clave.

La composición de cartera del taller está conformada por 70% órdenes provenientes de Seguros Universal y 30% por empresas concesionarias de vehículos. Para la aseguradora, Autonovo representa la certeza de que sus clientes van a ser atendidos con absoluta honestidad en las piezas que se utilizan y en la calidad de servicios entregados.

Con una historia de crecimiento constante y una visión de generación de valor rentable para Seguros Universal, Autonovo se proyecta hacia el futuro con la ambición de elevar aún más su facturación en 2024, respaldado por planes de acción estratégicos y una sólida reputación en el mercado automotriz dominicano.

SUPLIDORA PROPARTES

IMPLEMENTA CAMBIOS QUE RESULTAN EN UN MEJOR DESEMPEÑO EN 2023

Suplidora Propartes, S. A., la compañía de importación y comercialización de piezas de vehículos de motor, filial del Grupo Universal, registró ingresos operacionales superiores a los RD\$400 millones, marcando un importante aumento del 3% en comparación con el año 2022.

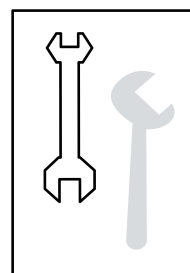
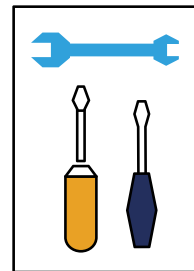
El beneficio neto después de impuestos también experimentó un crecimiento del 56%, alcanzando más de RD\$29.5 millones. Estos resultados positivos son atribuibles a las estrategias proactivas de fortalecimiento y eficiencia operativa implementadas por la compañía en los últimos años.

Entre las iniciativas clave que han contribuido a estos resultados se encuentran el incremento de las ventas a terceros, la implementación de eficiencias administrativas y un riguroso control de gastos. Estas medidas han consolidado la posi-

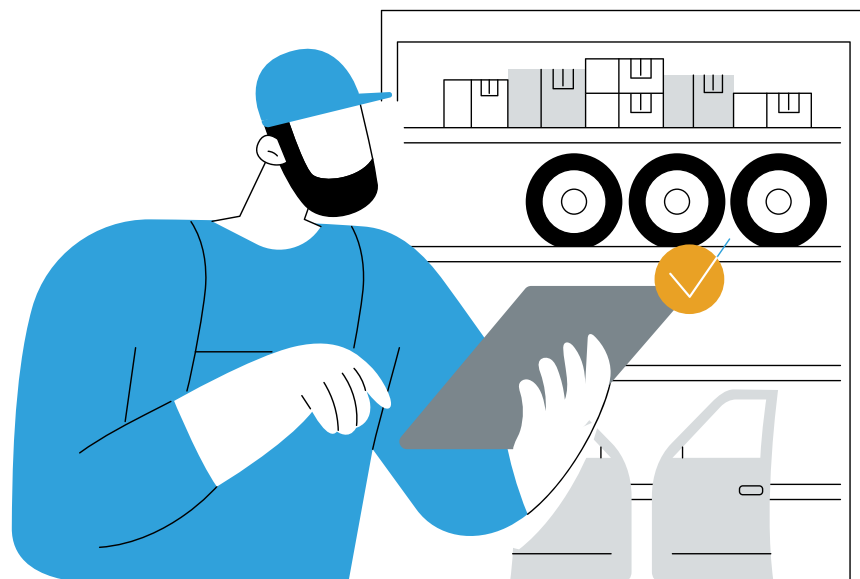
ción de Suplidora Propartes como un actor apreciado en el mercado de repuestos automotrices.

En 2023, Propartes tomó la decisión estratégica de centrar sus esfuerzos en piezas genéricas, por tener una rotación más dinámica, lo que ha demostrado ser acertado, según la mayor rotación de inventario que muestran los indicadores de desempeño. El pasado año, la compañía también introdujo el renglón de productos de piezas consumibles, tales como filtros, frenos y afines.

La empresa mira hacia el futuro con optimismo, respaldada por una visión clara y estrategias sólidas para asegurar un crecimiento continuo en los próximos años.



El enfoque estratégico en piezas genéricas y consumibles ha demostrado ser una decisión acertada.



Astrid Romero,
Vicepresidenta de
Data y Analítica.



DESDE EL CORAZÓN
de Astrid

“Universal me abrió las puertas en este país”



“Soy extranjera y llevo 20 años viviendo en este país, por lo que mi experiencia con la empresa tiene un valor especial.

Universal no es solo una empresa para mí; es la puerta que se abrió para iniciar mi vida laboral en este país. Esta oportunidad tiene un peso significativo en mi vida y en la de muchos extranjeros que, al igual que yo, han encontrado en esta organización una oportunidad valiosa.

Hace 15 años, cuando ingresé, el proceso de contratación fue muy fluido. Aunque las medidas para entrar son más exigentes ahora, en aquel entonces fue un camino más accesible. Universal no solo me dio empleo, sino que se convirtió en una especie de escuela para mí como lo es para todos los colaboradores.

Lo que realmente valoro de Universal es la capacidad que nos brinda para aprender y crecer profesionalmente. Aquí, cada empleado tiene la oportunidad de ampliar sus conocimientos. Si no aprendes y creces, es difícil mantenerte en un puesto, ya que el

crecimiento profesional está intrínsecamente ligado a las posiciones dentro de la empresa.

Es cierto que evitar la alta rotación puede ser un desafío, ya que los empleados de Universal son altamente cotizados en el mercado. Sin embargo, veo esto como un reconocimiento al talento y preparación que la empresa proporciona a sus colaboradores.

Lo que realmente me llena de gratitud es la visión de Universal en cuanto a su impacto en la sociedad. No es simplemente una empresa que busca ganar dinero, sino que hay un deseo genuino de contribuir al bienestar de la comunidad y el país. Esto va más allá de modas y tendencias; lo percibo como una auténtica responsabilidad social corporativa, y eso me llena de orgullo.

Trabajar en una empresa que realmente se preocupa por su gente, su sociedad y su país es un privilegio que aprecio enormemente. El lema de “Un mejor país a través de una mejor empresa” no es solo un eslogan, sino una realidad que experimento día a día en Universal.



DEL PASADO AL FUTURO:

LA TRAYECTORIA TRANSFORMADORA
DEL GRUPO UNIVERSAL

La nueva ola de transformación de la empresa que arrancó en 2018 ha ido plantando en el camino hitos de actualización tecnológica, cambios culturales e innovaciones.

El Grupo Universal inició una travesía de transformación tecnológica en 2018, dedicando los primeros años a la puesta al día en infraestructuras, durante una fase inicial que se extendió hasta 2021, y abordó no sólo el cambio de infraestructura, sino también la definición de la arquitectura tecnológica y la redefinición de los procesos tecnológicos internos.

Esta primera etapa hizo posible la estabilidad y disponibilidad de todas las plataformas tecnológicas, la modernización de las aplicaciones y la minimización del riesgo tecnológico

Desde 2022, en una segunda fase, la organización se aventuró en la modernización del *backoffice*, que consiste en que consiste en rediseñar y simplificar los procesos y en habilitar de nuevas capacidades tecnológica en la gestión interna de la compañía.

Esta fase continuó en 2023 y finalizará en 2024, afianzando el fortalecimiento de las funciones administrativas y de soporte, como planificación financiera, contabilidad, recursos humanos, compras, pagos, facturación y cobros, entre otras operaciones.

Estas operaciones internas están siendo elevadas a "la nube" han hecho posible que los usuarios tengan un nivel absoluto de accesibilidad, flexibilidad y escalabilidad en la gestión de la información, pero, sobre todo, un nivel de seguridad en el almacenamiento y manejo de información que ha colocado al Grupo Universal a la par de las grandes empresas latinoamericanas en materia de ciberseguridad.

En el apartado de autoservicio tecnológico, a mediados de 2021 se habilitó un chatbot, que en 2022 ya atendía más de seis mil solicitudes, pero en 2023 dio un salto de 75%, con más de 11 mil solicitudes atendidas y un nivel de satisfacción entre los usuarios superior al 90%.

Esta fase de fortalecimiento del back office, entre otros objetivos estratégicos de la empresa, se extenderá hasta finales de 2024, según las estimaciones previstas, buscando eficiencia y mejoras en los recursos de la compañía, y con la meta de alcanzar los estándares más vanguardistas de las empresas globales.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2023-2024

En materia de tecnología, el Grupo Universal estableció objetivos estratégicos para 2023 y 2024, centrados en la ciberseguridad, la modernización del back office, el respaldo y el fortalecimiento del negocio, así como proyectos audaces de experimentación con robotización e inteligencia artificial.

Estos objetivos se pusieron en marcha y avanzaron significativamente, en algunos apartados mucho más allá de lo estimado para 2023. En la implementación, un hito destacado es el progreso en ciberseguridad y seguridad de la información, evidenciado por la implementación exitosa de 37 iniciativas tan solo el año pasado, nueve más que las 28 previstas para un período superior a tres años.

Estos avances en ciberseguridad han sido un logro de la transformación tecnológica, pero, sobre todo, de un cambio de mentalidad y cultura en la gente, incluso para un grupo de empresas cuyo *core business* es la gestión de riesgos. El equipo humano ha sido un actor protagónico en la concreción de este significativo objetivo.

El Grupo Universal avanza en sus objetivos estratégicos, destacando en 2023 logros en seguridad de la información y en modernización del *backoffice*.

Se proyecta una evolución continua hacia la digitalización completa de los procesos y un enfoque del talento humano centrado exclusivamente en la satisfacción del cliente.

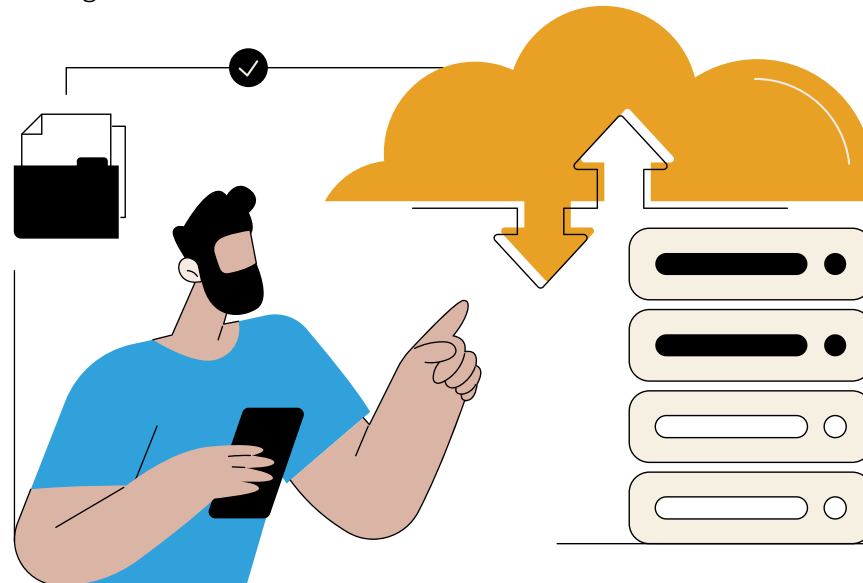
El viaje, que comenzó con un exhaustivo diagnóstico en 2021, se ha traducido en un aumento sustancial en el nivel de madurez de seguridad de la información en 2023, conforme a los reportes de evaluación de la consultora McKinsey & Company, que es una de las varias firmas consultoras que asesoran y acompañan al Grupo Universal en el proceso de transformación.

EL FUTURO PREFERIDO ES DIGITAL

Grupo Universal reconoce que persisten desafíos, como la integración con el negocio y la gestión del talento, y esos son dos los objetivos estratégicos a los que dedicará más energía en 2024 y en los años próximos, junto a la continuidad de modernización de *back office* y el fortalecimiento de ciberseguridad, cuyos programas se extienden hasta finales de 2024, cuando el conglomerado estará celebrando el 60 aniversario de la fundación de su primera empresa.

Si en la fase 2018-2021 se trabajó en la actualización tecnológica, y en la segunda fase 2022-2024 la orientación ha sido poner esas nuevas capacidades tecnológicas al servicio de la gestión interna de la compañía, a partir del 2024, todas las fortalezas tecnológicas estarán orientadas al negocio.

El Grupo Universal ha experimentado una metamorfosis tecnológica, marcada por la estabilización de las plataformas, la modernización de las aplicaciones y los cambios culturales.



La visión para los decenios por venir es la de un grupo de empresas completamente digital. En ese futuro preferido la interacción con clientes será totalmente contactless, eliminando la necesidad de sucursales físicas y utilizando algoritmos para la toma de decisiones ordinarias, de manera que el talento humano esté centrado exclusivamente en la satisfacción de las necesidades, deseos y expectativas del cliente, quien cada vez estará más orientado a autoservirse.

En la ruta hacia esa visión, el Área de Tecnología y Operaciones se ha consolidado como un agente de cambio dentro de la organización, que trasciende los componentes tecnológicos y su área temática de especialización, para incidir positivamente en la estrategia y en la cultura del Grupo Universal.

La estrategia transformadora ha propulsado nuevas maneras de hacer las cosas, iniciando a la organización en la cultura del agilismo, la experimentación y el autoservicio, como parte de una transformación digital ambiciosa, que es tanto un cambio cultural como el destino final de la travesía.



Lourdes Rivas De Oleo, Directora de Productos y Pricing.



DESDE EL CORAZÓN
de Lourdes

“Aquí, las nuevas ideas son bienvenidas”



Cuando ingresé a Universal a los 24 años como analista, jamás imaginé la aventura que estaba a punto de comenzar. Para mí, esta empresa es sinónimo de crecimiento y lo que realmente lo hace especial es la manera en que abrazan la innovación.

Valoro la forma en que Universal recibe e implementa las nuevas ideas. En mi área, la innovación en productos es esencial, y la compañía no solo lo entiende, también lo celebra.

Si vas con una idea nueva, te escuchan. Quizás no la implementen en el momento, sino varios años después, cuando la organización entiende que es el momento oportuno y adecuado.

He experimentado de primera mano la paciencia y el respeto que la empresa tiene para cada idea nueva. No se trata de implementar rápidamente, sino de permitir que cada concepto florezca a su propio ritmo.

Los líderes de Universal han demostrado un deseo genuino de ver a sus empleados crecer y aprender con ellos. Hay un ambiente que fomenta la creatividad y la innovación, donde nuestras ideas no solo son bienvenidas, sino que son nutridas hasta alcanzar su máximo potencial.

GRUPO UNIVERSAL

**ALCANZA UN RÉCORD
DE RECONOCIMIENTOS
COMO EMPLEADOR EJEMPLAR**



Grupo Universal celebró en 2023 el extraordinario logro de obtener por duodécimo año consecutivo la certificación de Great Place to Work®, convirtiéndose no solo en la empresa dominicana pionera y única en obtener esta certificación en el año 2011, sino también en la única empresa dominicana que ha sido certificada por 12 años consecutivos como un gran lugar para trabajar, por el prestigioso Great Place to Work Institute.

La empresa, comprometida con el desarrollo y bienestar de su equipo, ha obtenido una destacada puntuación de 91 en la rigurosa auditoría realizada por Great Place to Work Institute, reafirmando su posición como un empleador ejemplar en la República Dominicana. Esta puntuación ha sido obtenida consistentemente durante los últimos tres años, lo que refleja el esfuerzo continuo de la organización por fortalecer y consolidar un ambiente de trabajo positivo.

La evaluación, llevada a cabo por Great Place to Work, comprende diversos elementos, incluyendo encuestas a empleados, cuestionarios de cultura organizacional y entrevistas aleatorias, lo que brinda una visión integral del clima organizacional. La puntuación obtenida por Grupo Universal se ubica por encima del estándar, demostrando un compromiso sostenido con la mejora continua.

Grupo Universal también obtuvo por segundo año consecutivo el reconocimiento “Sello Igualando RD”, otorgado por el Programa de las Naciones Unidas y el Ministerio de la Mujer de República Dominicana. Este reconocimiento destaca las prácticas de igualdad de género sustentadas por la organización. En 2022, Grupo Universal obtuvo el sello por primera vez en la categoría Oro, y en 2023, ascendió a la categoría Platino, la más alta del reconocimiento.

Grupo Universal ha invertido significativamente en el desarrollo y formación de su personal a través de la Academia Universal, la institución interna de capacitación en habilidades gerenciales, atención al cliente y cualesquiera otras necesidades de formación que se identifiquen.

Durante el año 2023, se llevaron a cabo más de 40,000 horas de capacitación y se entregaron 410 certificaciones en áreas clave como formación regulatoria, desarrollo de negocios, servicio al cliente y mejora continua

Además de los logros en gestión del talento, Grupo Universal ha consolidado sus grupos culturales y deportivos, generando un ambiente propicio para fortalecer los lazos familiares entre los colaboradores. La empresa ha implementado iniciativas innovadoras, como el programa “Trabajo y Familia”, que busca reforzar los valores familiares y el reencuentro entre padres e hijos.



Con estos logros y compromisos, Grupo Universal reafirma su posición como una empresa líder y modelo a seguir en la gestión del talento humano y el desarrollo empresarial en la República Dominicana.



Florangel Suero,
Directora de Gestión
Humana.



DESDE EL CORAZÓN de Florangel

“Yo amo a esta organización”

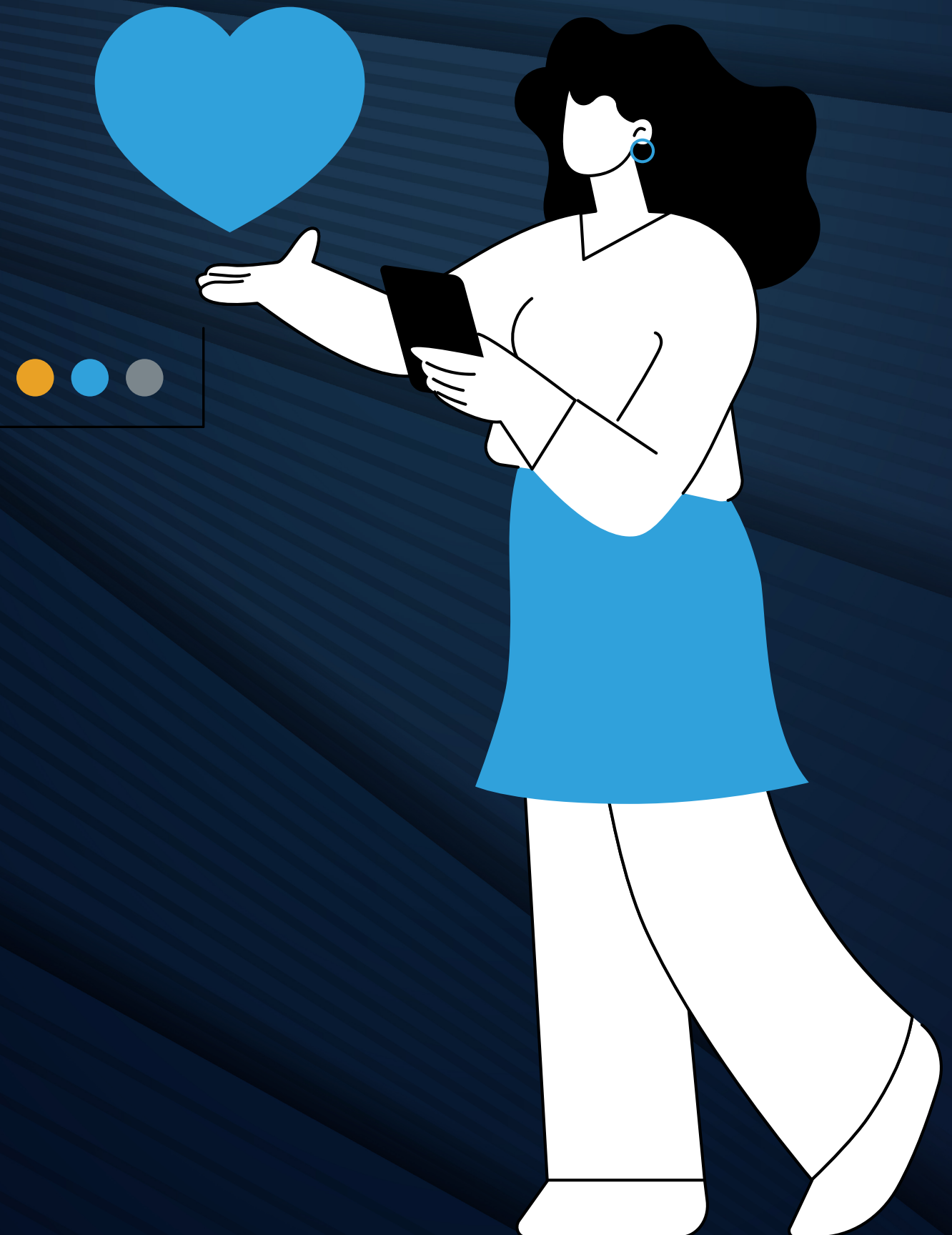


“Si me piden que describa a Universal en una palabra, diría “coherencia”. Desde el primer día, he admirado la transparencia, la responsabilidad y la generación de confianza que esta empresa promueve y que valida con sus acciones. No es solo una promesa hacia afuera; es un compromiso que se mantiene incluso en los momentos más difíciles. Comenzamos como una aseguradora, y esa base de responsabilidad y cumplimiento de promesas ha perdurado a lo largo del tiempo.

Pero Universal va más allá. No se trata solo de ganar económicamente, sino de impactar positivamente en la sociedad. Participamos en la creación de leyes, como la de Seguridad Social, demostrando que nuestras capacidades pueden contribuir al cambio en el país. Universal no solo es una empresa, es un agente de transformación social.

Y lo que más amo es que esta empresa no se queda estancada en cómo ganar dinero, sino que se pregunta cómo impactar en la sociedad. Nos involucramos en temas que van más allá de lo financiero, y eso es algo que realmente conecta con mis valores. Es una empresa que cree en las personas y en su capacidad para ser el motor del cambio en la sociedad.

Así que, desde lo más profundo de mi corazón y con el corazón abierto, puedo decir que yo amo a esta organización. Universal no solo es un lugar de trabajo; es un hogar donde lo que ves es lo que obtienes”.



60 AÑOS

DANDO FORMA E INVIRTIENDO EN EL FUTURO

EN SU SEXAGÉSIMO ANIVERSARIO,
GRUPO UNIVERSAL CELEBRA
SU LEGADO EMPRESARIAL
A REPÚBLICA DOMINICANA

Hace ya seis décadas, un sueño comenzó a tomar forma en República Dominicana. Grupo Universal, un conglomerado empresarial arraigado en la identidad dominicana, está celebrando en 2024 su 60 aniversario, una ocasión marcada por décadas de liderazgo, innovación y contribución al desarrollo del país.

La travesía de lo que hoy es Grupo Universal inició en agosto de 1964, con el nacimiento de Seguros Universal, el primer eslabón de esta sólida cadena empresarial. A lo largo de más de dos generaciones, este grupo ha trascendido como pionero en diversos sectores cruciales para el progreso nacional, dejando una huella indeleble en la historia empresarial de República Dominicana.

Desde el epicentro de la industria aseguradora dominicana, Seguros Universal ha liderado durante más de dos décadas, marcando el camino con su experiencia y compromiso. A medida que la trayectoria de Grupo avanzaba, nuevas empresas pioneras se sumaban, como ARS Universal, que administra el Plan Básico de Salud del Sistema Dominicano de Seguridad Social; Fiduciaria Universal y AFI Universal, dedicadas a los negocios fiduciarios y a las inversiones en sectores estratégicos para el desarrollo nacional.

El portafolio del grupo se expandió aún más, abarcando servicios de apoyo para la comunidad en momentos puntuales de necesidad en el día a día. Asistencia Universal se convirtió en el bastión que brinda apoyo en momentos más o menos críticos, ya sea en el hogar, en la vía pública o en situaciones de pérdida familiar.

Suplidora Propartes, por otro lado, se consolidó como una fuente confiable de importación y comercialización de piezas de vehículos de motor, mientras Autonovo se erigió como una solución en servicios automotrices. Autoprotection Services Dominicana complementa esta expansión al ofrecer productos avanzados para la protección de vehículos.

10 empresas y muchas más inversiones al servicio
de los dominicanos en 60 años de destacada trayectoria.

En sintonía con la era digital, Unit emergió como la primera insurtech de la región, transformando la experiencia aseguradora con su enfoque 100% digital. Este avance permitió a los clientes realizar todos los procesos de manera eficiente y conveniente, desde cotizar hasta tramitar reclamaciones, marcando un hito en la evolución del sector.

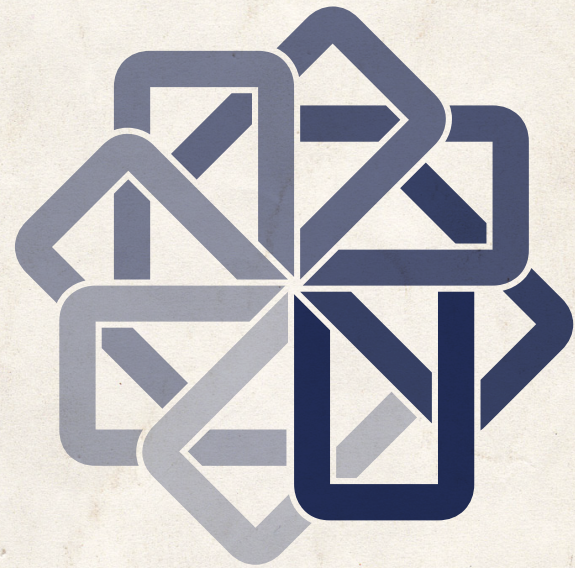
El crecimiento continuo y la visión estratégica llevaron a la incorporación de Administraciones Universal, una empresa especializada en la administración de propiedades inmobiliarias de alto perfil corporativo y comercial.

Así, mientras Grupo Universal alcanza sus seis décadas de existencia, celebra no solo el tiempo transcurrido sino también el legado construido. Su historia es un testimonio de resiliencia, innovación y compromiso con la sociedad dominicana, y su futuro promete seguir marcando el rumbo del desarrollo empresarial en la República Dominicana.



GRANDES MOMENTOS UNIVERSAL CONTADOS POR TESTIGOS DE EXCEPCIÓN

1964



NACIMIENTO DE GRUPO UNIVERSAL

En 2024, celebramos con orgullo el sexagésimo aniversario de Grupo Universal, un legado empresarial arraigado en la identidad dominicana. Hace seis décadas, comenzamos este viaje con Seguros Universal, el primer eslabón de nuestra sólida cadena empresarial, fundada por don Rafael De León.

1978

HURACÁN DAVID Y LA CONCIENCIA SOBRE EL SEGURO



“El huracán David en 1978 marcó un antes y un después, demostrando la necesidad del seguro en una época en que los huracanes parecían lejanos. En esa tragedia, Seguros Universal y otras compañías respondieron a la altura de sus promesas, concientizando a la población sobre la importancia del seguro”.



Ernesto M. Izquierdo,
Presidente del Consejo de Administración de Grupo Universal.

1983

VENTA AL GRUPO POPULAR

“La venta al Grupo Popular fortaleció nuestra posición en el mercado asegurador. Pasamos de ser la tercera aseguradora para relanzarnos de manera excepcional bajo la dirección del Grupo Popular”.

Ernesto M. Izquierdo



2000

FUSIÓN DE SEGUROS UNIVERSAL Y SEGUROS AMÉRICA

“La fusión en 2000 consolidó a dos empresas principales del sector, con ética de negocios similar. Fue un proceso tan diáfano y fluido que quienes vinieron de América se sintieron de Universal desde el primer día”.



Florangel Suero,
Directora de
Gestión Humana.

2003

CRISIS BANCARIA Y VENTA A NUEVOS ACCIONISTAS

“La crisis bancaria de 2002-2003 resultó en la venta de Universal a un grupo de accionistas. Tuve el honor de liderar la formación de este grupo, marcando un hito significativo en nuestra historia. Félix García, las familias Perelló y Bellapart, Andrés Bobadilla, Juan Manuel Pellerano y Avelino Abreu se sumaron, demostrando su valía al asumir compromisos extraordinarios. La transacción, financiada en un 75% con préstamos, generó un peso enorme de responsabilidad para mí en ese momento, ya que todas estas personas confiaron en mi liderazgo. Agradezco a Dios que el resultado ha superado ampliamente nuestras expectativas”.

Ernesto M. Izquierdo

2012

FORMACIÓN DEL GRUPO UNIVERSAL

“La formación del Grupo Universal en 2012 nos permitió crecer en áreas diferentes al sector asegurador. Pasamos a ser un grupo diversificado, marcando un relanzamiento increíble”.

Ernesto M. Izquierdo

2019

TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA Y DIGITAL

“En 2021, concluimos la actualización tecnológica que iniciamos en 2019, como paso previo a la transformación digital. Desde la gobernanza de datos hasta el almacenamiento en la nube, logramos avances significativos”.



Eduardo Rojas,
Vicepresidente de
Tecnología y Operaciones.



20 20

PANDEMIA DEL CORONAVIRUS

La pandemia del coronavirus puso a prueba nuestra esencia y compromiso con los colaboradores. La igualdad en el trato fue genuina, brindando soluciones y atenciones iguales para todos, generando lealtad y sentido de pertenencia.

Florangel Suero

“En la pandemia, la empresa demostró un comportamiento ejemplar tanto interna como externamente. Se tomaron acciones significativas para el bienestar de los empleados, desde la atención a los afectados por COVID hasta la movilización para obtener oxígeno. La empresa se encargó de los costos médicos de los empleados hospitalizados, mostrando una auténtica preocupación por su salud. Externamente, la empresa contribuyó a la sociedad con la compra y donación de mascarillas y otros equipos de protección personal. Además, se realizaron aportes económicos para la compra de vacunas y significativas donaciones a iniciativas como ‘Sanar una Nación’, así como contribuciones importantes a las Fuerzas Armadas y al Ejército Nacional. Esta experiencia llena de orgullo y satisfacción a quienes formamos parte de la empresa, al ver nuestro compromiso no solo con la rentabilidad, sino también con la construcción de una sociedad mejor. La dedicación tanto a los empleados como a la comunidad en general refuerza la confianza de que estamos contribuyendo a un legado positivo para el futuro.



Pedro Julio Contreras González,
Director de Riesgos.

Al celebrar 60 años, hitos de una historia de resiliencia, innovación y compromiso con la sociedad dominicana.



“Desde la preocupación por el bienestar del personal afectado por COVID hasta la movilización para conseguir oxígeno, la empresa demostró un compromiso excepcional.”

Pedro Julio Contreras González
Director de Riesgos.



“Grupo Universal ha sido mi vida”

Ernesto M. Izquierdo, Presidente del Consejo de Administración de Grupo Universal.



“Cuando tú tienes más de 40 años en una organización, esa organización se convierte en parte esencial de tu existencia, eso ya es decir mucho. No sabes lo significativo que ha sido Grupo Universal en mi vida. Es prácticamente mi historia, ¿sabes?”

«Desde el momento en que formé el grupo de accionistas que adquirió a Universal, el compromiso fue extraordinario. ¡Imagínate, un 75% del pago fue préstamo! Eso generó una responsabilidad gigantesca en mí, por la confianza que depositaron en mí y en todo el equipo. Cada noche, antes de dormir, sentía ese peso, pero gracias a Dios, todo funcionó

por encima de nuestras expectativas. «Me siento extremadamente orgulloso de haber llegado hasta aquí, pero más aún del nuevo liderazgo que asume las riendas del futuro del Grupo Universal. Eso sí que me llena de satisfacción y confianza en el futuro. Ver crecer y evolucionar a Grupo Universal ha sido mi mayor logro, y sé que lo que hemos construido seguirá floreciendo en las manos de las generaciones venideras.

«Cuando me preguntan qué significa para mí esta organización, digo con el corazón lleno de emoción: Grupo Universal ha sido mi vida”.

“Me siento extremadamente orgulloso de haber llegado hasta aquí, pero todavía más orgulloso de acompañar el proceso de transición y relevo a un nuevo liderazgo”.

NEGOCIOS CON PROPÓSITO

LA SOSTENIBILIDAD ALCANZA NUEVOS NIVELES EN 2023



El año 2023 fue un periodo de consolidación y reconocimiento para Grupo Universal, en el que ha reafirmado su posición de liderazgo en sostenibilidad, con sus aportes al desarrollo social y económico en la República Dominicana. Las múltiples iniciativas y logros del Grupo han marcado una pauta de referencia en la dinámica de negocios del país, demostrando un firme compromiso con prácticas empresariales responsables y sostenibles.

Grupo Universal no solo ha sido destacado reiteradamente como uno de los mejores lugares para trabajar en República Dominicana, con un ambiente laboral de oportunidades para todos sus colaboradores y de absoluta equidad de género, sino que también ha sido pionero en la promoción de iniciativas de negocios con la sostenibilidad como eje central de sus operaciones y estrategias corporativas.

Con la sostenibilidad y la gestión de riesgos como estrategias, Grupo Universal se pone al frente del camino para modelar el futuro.

PRIMER REPORTE DE SOSTENIBILIDAD PARA FONDO DE INFRAESTRUCTURAS

Un logro significativo fue la presentación del Primer Reporte de Sostenibilidad del Fondo de Inversión Cerrado Libre para el Desarrollo de Infraestructuras Dominicanas I, llevada a cabo por CIFI en colaboración con AFI Universal.

Este informe resalta el impacto positivo de los proyectos financiados en negocios sostenibles que han impulsado la generación de empleo y la reducción de la huella de carbono, beneficiando a más de 500,000 dominicanos y estableciendo un precedente en transparencia y responsabilidad ambiental.

CIFI (Corporación Interamericana para el Financiamiento de Infraestructura, S.A.) es la entidad financiera no bancaria con mayor experiencia en el financiamiento de infraestructura y energía en Latinoamérica y el Caribe.

Este reporte identifica las buenas prácticas y experiencias exitosas obtenidas con el objetivo de que puedan ser replicadas por otros proyectos en el país, a la vez de contribuir a aumentar la efectividad de la gobernanza sobre la gestión de riesgos ambientales y sociales en proyectos de infraestructura.

Además, busca formas innovadoras de maximizar y cuantificar los impactos positivos y su aporte hacia la consecución de las metas nacionales y acuerdos internacionales para el desarrollo sostenible de la República Dominicana.



César Cañedo-Argüelles, director ejecutivo de CIFI; Dolores Pozo Perelló, presidenta del Consejo de Administración de AFI Universal; Carla Chízmar, directora de ASG de CIFI, y Ernesto M. Izquierdo, presidente del Consejo de Administración de Grupo Universal.

CUATRO PROYECTOS PARA CONSTRUIR PAÍS



El portafolio de proyectos de infraestructura estructurado por CIFI para el Fondo de Inversión Cerrado Libre para el Desarrollo de Infraestructuras Dominicanas I está compuesto de cuatro proyectos en los sectores de energías renovables e infraestructura social.

Todos los proyectos cumplen con sus obligaciones crediticias, ambientales y sociales. Cada uno de ellos ha contribuido a la mejora de las condiciones de vida y ambientales del país y su gente.

El Fondo supone un cambio de paradigma en el mundo de las finanzas del país. Por primera vez en la historia de República Dominicana, las personas pensionadas están contribuyendo con sus ahorros al desarrollo de la nación, a través de la financiación de un portafolio de proyectos diversificado y sostenible.

Gracias a las infraestructuras que han sido construidas a través del Fondo, República Dominicana es hoy un país con mayor autonomía energética, más sostenible y una sociedad más solidaria y humana.

EN REPÚBLICA DOMINICANA, EL FONDO CONTRIBUYE DE FORMA DIRECTA AL CUMPLIMIENTO DE LOS SIGUIENTES OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE:



EL PORTAFOLIO DE PROYECTOS DEL FONDO APORTA TAMBIÉN DE MANERA INDIRECTA, A TRAVÉS DE LA GESTIÓN AMBIENTAL, SOCIAL, LABORAL, DE SALUD Y SEGURIDAD, A LOS SIGUIENTES OBJETIVOS:





COMPROMISO CON LAS PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

El Fondo Agua Yaque del Norte, Grupo Universal y Fundación Propagas premiaron a La Junta de Regantes Mao, Inc, por el proyecto “Fortalecimiento de la Junta de Regantes Mao para una Gestión más eficiente y racional del agua de riego en su área de influencia”, presentado entre las propuestas ganadoras de la quinta convocatoria de educación ambiental.

Los proyectos seleccionados, en el ámbito de la cuenca del río Yaque del Norte, fueron escogidas por sus criterios de capacidad institucional, pertinencia, factibilidad y sostenibilidad. El jurado evaluador estuvo compuesto en Comité Técnico Asesor e integrado por representantes de The Nature Conservancy, PUCMM, Plan Sierra, Plan Yaque y BANELINO y la Junta Directiva del Fondo.

El Fondo Agua Yaque del Norte es un mecanismo financiero que canaliza recursos de inversión para asegurar la provisión confiable de agua en cantidad y calidad suficiente para la salud, el desarrollo económico y social y para los ecosistemas de la cuenca del río Yaque del Norte. Fue creado el 23 de febrero del 2015, en la actualidad está integrado por 24 entidades y personas comprometidas con los recursos naturales.

IMPULSO AL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Grupo Universal también ha jugado un papel crucial en la promoción del Pacto Global de las Naciones Unidas, organizando paneles con directivos de grandes empresas nacionales para discutir la importancia de integrar la sostenibilidad y los derechos humanos en los negocios. Esta iniciativa refleja la dedicación de Grupo Universal hacia la inclusión, sostenibilidad, derechos humanos y transparencia, alineándose con la nueva estrategia del Pacto Global y el compromiso con la agenda de desarrollo 2030.



ENCUENTRO DE ARISE EN COLOMBIA

Grupo Universal participó en el Encuentro de ARISE en Colombia, enfatizando una vez más la sostenibilidad como una prioridad. Este evento sirvió como plataforma para discutir las prácticas sostenibles y compartir experiencias que contribuyen al desarrollo sostenible y la resiliencia empresarial a nivel regional. La participación en este foro subraya el compromiso de Grupo Universal con la cooperación internacional y el intercambio de conocimientos para avanzar en la agenda global de sostenibilidad.

ARISE es una red internacional de gestión de riesgos vinculada a la ONU. Esta red está relacionada con la Oficina de las Naciones Unidas para la Reducción del Riesgo de Desastres (UNDRR), que es el organismo de Naciones Unidas dedicado

a coordinar la reducción del riesgo de desastres a nivel mundial. ARISE forma parte de los esfuerzos de la ONU para promover la reducción del riesgo de desastres y construir resiliencia en diferentes regiones del mundo.

Con su participación activa en estas importantes iniciativas nacionales e internacionales, Grupo Universal no solo ha reafirmado su compromiso con el desarrollo económico, social y ambiental del país, sino que también ha establecido estándares de referencia para otras organizaciones.

La organización hace oír su voz autorizada en la gestión de riesgos en la comunidad de negocios latinoamericana.



En el encuentro sobre prevención de riesgos celebrado en Santiago de los Caballeros, para apoyar a los clientes corporativos de Seguros Universal.

III FORO INTERNACIONAL SOBRE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE RIESGOS EN SANTIAGO

Con el propósito de continuar siendo promotores del conocimiento en materia de riesgos y aseguramiento, Seguros Universal ofreció en la ciudad de Santiago el encuentro denominado como el III Foro Internacional sobre Promoción y Prevención de Riesgo. Esta actividad, forma parte de las iniciativas que desarrolla esta empresa para continuar acompañando a sus clientes en la gestión de los riesgos.

Desde esta perspectiva, Seguros Universal impulsa esta plataforma como un espacio de generación de capacidades, donde reúne a diversos públicos que impactan en el desarrollo de la economía, entre ellos clientes empresariales e industriales de los distintos sectores productivos.

Este foro posibilita compartir conocimientos y experiencias que permitan salvaguardar las vidas, proteger los activos y las comunidades, así como fortalecer la resiliencia en los negocios frente a los riesgos asociados a fenómenos de la naturaleza o aquellos provocados por la actividad humana.

La actividad forma parte del Programa de Promoción y Prevención de Riesgos que cumple un propósito clave y se conecta con la promesa de la empresa de generar tranquilidad, seguridad y confianza, la cual asume con firmeza y consistencia para guiar a sus clientes en la tarea de mejora continua y de contribuir con su permanencia.

PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS

La prevención y la educación en gestión de riesgos han sido otros focos importantes para Grupo Universal, por lo que regularmente lleva a cabo jornadas de concienciación sobre riesgos eléctricos y de otros tipos en su comunidad de clientes.

En estas jornadas de capacitación participan profesionales de las áreas de Gestión de Riesgos, Ingeniería y Seguridad Industrial que forman parte del segmento de clientes corporativos con pólizas de Incendio y líneas aliadas activas en Seguros Universal.



Junto a un representante de Seguros Universal, los expositores internacionales en las jornadas de educación sobre riesgos eléctricos, ingenieros José Miguel Varela, Gustavo Spinetta y Miguel Cabrera.



RED PORTALENTO-RD

En un esfuerzo por mejorar las oportunidades de inclusión laboral para personas con discapacidad, Grupo Universal se unió a la Red PORTALENTO-RD, un acuerdo promovido por la Fundación ONCE y el BID Lab e implementado por el PNUD. La firma de este acuerdo contó con la presencia de Rafael Izquierdo, presidente ejecutivo del Grupo, demostrando el compromiso firme de la organización con la inclusión y las buenas prácticas en este ámbito.

RECONOCIMIENTO EN EL RANKING DE REPUTACIÓN CORPORATIVA

El Grupo Universal se ubicó en el primer lugar del ranking regional "Empresas con Mejor Reputación Corporativa 2023 y los Ejecutivos con Mejor Ética y Profesional de América Central y República Dominicana", según la Revista Summa. Este reconocimiento refleja la excelente reputación del Grupo, fundamentada en un buen entorno de trabajo, liderazgo, cumplimiento de las leyes, innovación, transparencia, ética, calidad en productos y servicios, compromiso social y medioambiental y solidez económica.

ESTADOS
FINANCIEROS
AUDITADOS

2023

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Ernesto M. Izquierdo, *presidente*

Marino Ginebra H., *vicepresidente*
Andrés E. Bobadilla, *secretario*
Noris Perelló Abreu, *miembro*
Félix García, *miembro*
Lina García, *miembro*
Luis de Jesús Rodríguez, *miembro*
José Antonio Acebal, *miembro*

Olinda Vásquez, *miembro*
Rafael E. Izquierdo, *miembro*
Maisabella Investments, S.A., *representada por María Isabel Bellapart, miembro*
Grupo Popular, S.A, *representado por Eduardo J. Grullón V., miembro*
Patagonia Investment, S.R.L, *representada por Julio Bustamante, miembro*
Luis F. Vásquez, *director emérito*

DIRECCIÓN AUDITORÍA

Ruth Guerrero Veloz, *Directora*

PRESIDENCIA EJECUTIVA GRUPO UNIVERSAL

Rafael E. Izquierdo, *presidente ejecutivo*

DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA

Florangel Suero, *directora*

FINANZAS Y ESTRATEGIA

Miguel Javier Huller, *vicepresidente ejecutivo senior*
Ricardo Julián De La Rocha, *director de Compras y Gestión de Documentos*
Pedro Julio Contreras, *director de Riesgos*
Rafael Antonio Ramos, *director de Planificación Financiera*

CONTABILIDAD

Gloria Luciano Aquino, *vicepresidenta*
Reynaldo Rodríguez Calderón, *director de Contabilidad*

TESORERÍA E INVERSIONES

Karen Paulino De Arosemena, *vicepresidenta*
Roxana Reyes Guío, *directora de Pagos*
Yamil Abraham García Montás, *director de Inversiones*
Minerva Quiñones Abreu, *directora de Cobranzas*

ESTRATEGIA Y DESARROLLO CORPORATIVO

Vacante, *vicepresidencia*

COMERCIAL, CLIENTE Y DIGITAL

Dolores Pozo Perelló, *vicepresidenta ejecutiva senior*
Kenya Messina Brower, *directora de Experiencia de Cliente*
Mario Santos Tejada, *director de Desarrollo de Ventas*
Vacante, *dirección Digital*

DATA Y ANALÍTICA

Alicia Astrid Romero, *vicepresidenta*
Liliana Cristancho Herrera, *directora de Gobierno y Calidad de Datos*
Vacante, *dirección de Inteligencia de Negocios*

MERCADEO Y CANALES

Alexandra Tejada José, *vicepresidenta*
Nelly Cruceta Feliz, *directora de Canales Centralizados*
Lourdes Rivas De Oleo, *directora de Desarrollo de Productos y Pricing*
Vacante, *dirección de Publicidad, Promociones e Imagen Corporativa*

ASUNTOS CORPORATIVOS

Vacante, *vicepresidencia ejecutiva senior*
Rodolfo Losada, *director de Seguridad*

LEGAL Y CUMPLIMIENTO

Josefa Rodríguez Taveras, *vicepresidenta*
Carlos Thompson Ramírez, *director Legal*
Natasha Álvarez Burdie, *directora de Gobierno Corporativo y Relaciones con Accionistas*

COMUNICACIÓN CORPORATIVA Y SOSTENIBILIDAD

Christy Luciano, *vicepresidenta*

TECNOLOGÍA Y OPERACIONES

Eduardo Rojas Molina, *vicepresidente*
Ramsay Tobal, *director de Gestión y Atención TI*
Andrés Mauricio Heredia, *director de Arquitectura e Innovación*
Amaury Germán Ramírez, *director de Gestión de Operaciones TI*
Edi Toni Severino, *director de Seguridad Información -Ciso-*
Antonio José Pineda, *director de Automatización*
Vacante, *dirección de Sistemas y Procesos*
Vacante, *dirección de Gestión de Soluciones TI*

TRANSFORMATION MANAGEMENT OFFICE (TMO)

Yoel Domínguez Rodríguez, *líder de Transformation Management Office (TMO)*
Rafael Antonio Montalvo, *director del Centro de Excelencia*
Ivan José Andrade, *director de Desarrollo y Gestión de Propuesta de Valor*

Lic. Elena Báez

Contador Público Autorizado

Comisario de Cuentas

Santo Domingo, D. N.
República Dominicana
4 de marzo del 2024

Asamblea General Ordinaria Anual

GRUPO UNIVERSAL, S. A.

Ciudad Señoras y señores accionistas:

Hemos cumplido con el mandato que nos confirió la Asamblea General Ordinaria Anual de GRUPO UNIVERSAL, S. A. al designarnos Comisario de Cuentas de conformidad con las disposiciones de la Ley No. 479-08 sobre Sociedades Comerciales y de sus Estatutos Sociales.

Examinamos los estados financieros presentados por los administradores, así como otros documentos relativos a la contabilidad, dirección y administración de los negocios de la sociedad durante el ejercicio social comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2023.

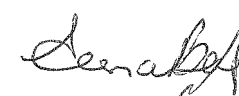
Dichos estados financieros han sido sometidos, para fines de auditoría externa, a la firma de Contadores Públicos Autorizados KPMG.

El resultado de las verificaciones que hemos realizado sobre la situación económica y financiera de la sociedad nos permite opinar que las cuentas anuales y la gestión del Consejo de Directores están de conformidad con las reglas de contabilidad vigentes, con la ley que rige las sociedades comerciales y con sus estatutos sociales.

En esa virtud nos permitimos recomendar a los señores accionistas:

PRIMERO: Aprobar los estados financieros de GRUPO UNIVERSAL, S. A. al 31 de diciembre del 2023.

SEGUNDO: Aprobar la gestión del Consejo de Directores y, en consecuencia, otorgarle formal descargo por haber conducido de manera cabal y satisfactoria sus funciones administrativas y de dirección durante el ejercicio social terminado el 31 de diciembre del año 2023.



LIC. ELENA BÁEZ

Contador Público Autorizado

Comisario de Cuentas

GRUPO UNIVERSAL, S. A. y SUBSIDIARIAS

ESTADOS CONSOLIDADOS DE SITUACIÓN

31 de diciembre de 2023 y 2022

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

ACTIVOS	2023	2022
Inversión de las reservas:		
Valores emitidos o garantizados por el Estado	2,879,314,068	3,225,810,800
Acciones y obligaciones de empresas nacionales dedicadas al fomento de centros de salud, seguridad social, industrial y desarrollo del turismo nacional	584,671,335	501,150,277
Bienes inmuebles situados en el país	335,791,670	280,252,857
Depreciación acumulada de bienes inmuebles situados en el país	(27,884,114)	(25,165,074)
Préstamos sobre pólizas de seguros de vida individual	4,165,804	3,843,489
Depósitos a plazo en bancos radicados en el país	5,031,530,929	2,974,561,451
Instrumentos financieros de fácil liquidez, emitidos y garantizados por instituciones financieras autorizadas como tal dentro del sistema financiero	6,113,659,541	6,120,406,791
Inversión en instrumentos y títulos negociables de empresas colocadas a través de las bolsas de valores autorizadas a operar en la República Dominicana	2,376,318,697	1,668,404,396
Inversiones autorizadas por la Superintendencia de Seguros	110,651,968	110,432,565
Total inversiones de las reservas	17,408,219,898	14,859,697,552
Efectivo	420,129,076	197,880,973
Primas, cuentas y documentos por cobrar	6,165,155,845	4,688,796,489
Deudores por reaseguros y coaseguros	1,424,873,079	1,344,304,016
Gastos pagados por adelantado	884,957,255	761,337,704
Fondos de garantía y otras inversiones	6,995,706,032	7,669,528,992
Propiedad, equipos y depreciación acumulada	495,747,560	497,052,079
Intangibles	125,363,748	222,220,371
Otros activos	955,380,144	1,183,570,017
TOTAL ACTIVOS	34,875,532,637	31,424,388,193
Cuentas de orden:		
Riesgos asegurados retenidos	1,480,524,162,455	1,470,376,993,855
Almacén de salvamento	41,125,000	43,250,000

GRUPO UNIVERSAL, S. A. y SUBSIDIARIAS

ESTADOS CONSOLIDADOS DE SITUACIÓN

31 de diciembre de 2023 y 2022

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS	2023	2022
Reservas:		
Reservas matemáticas y para riesgos en curso - seguros de personas	1,644,026,200	1,222,000,216
Reservas para riesgos en curso y para riesgos catastróficos - seguros generales y fianzas	1,824,305,871	1,674,232,652
Reservas específicas	8,210,098,691	7,210,515,648
TOTAL DE LAS RESERVAS	11,678,430,762	10,106,748,516
Obligaciones por reaseguros y coaseguros	2,698,691,028	2,234,363,468
Intermediarios de seguros y reaseguros - cuenta corriente	198,743,234	164,154,096
Cuentas y documentos por pagar	5,356,656,079	4,448,647,290
Acumulaciones por pagar	798,530,534	620,184,986
Pagos recibidos por adelantado	609,456,096	246,409,675
Otros pasivos	5,776,618,293	5,453,943,649
TOTAL PASIVOS	27,117,126,026	23,274,451,680
CAPITAL, RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS		
Capital autorizado	3,000,000,000	3,000,000,000
Acciones no emitidas	(741,538,100)	(780,768,800)
Acciones en tesorería	(986,500)	(1,043,100)
Prima en emisión de acciones	1,597,180,068	1,426,756,590
Capital pagado	3,854,655,468	3,644,944,690
RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS		
Reserva de previsión	1,253,735,478	1,125,342,277
Beneficios acumulados	2,338,268,546	1,929,792,776
Reservas de conversión	8,072,556	26,611,005
Revaluación por inflación	84,820,202	45,033,676
	3,684,896,782	3,126,779,734
TOTAL CAPITAL, RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS PARTICIPACIÓN CONTROLADORA	7,539,552,250	6,771,724,424
Participación no controladora	218,854,361	1,378,212,089
TOTAL CAPITAL, RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS	7,758,406,611	8,149,936,513
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS	34,875,532,637	31,424,388,193

GRUPO UNIVERSAL, S. A. y SUBSIDIARIAS

ESTADOS CONSOLIDADOS DE BENEFICIO Y BENEFICIOS ACUMULADOS

Años terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

INGRESOS	2023	2022
Primas suscritas	30,735,043,310	26,289,782,981
Reaseguros aceptados	-	-
Total primas suscritas y aceptadas	30,735,043,310	26,289,782,981
Intereses sobre inversiones y otros	3,315,583,734	3,256,392,644
TOTAL DE INGRESOS	34,050,627,044	29,546,175,625
COSTOS DE OPERACIONES		
Costos de reaseguros, netos	10,377,098,216	8,199,817,445
Comisiones y otros costos de adquisición	1,871,223,636	1,519,463,671
Siniestros y otras prestaciones incurridas, netos	13,421,551,730	12,281,581,316
Aumento de las reservas de seguros	801,101,561	174,446,061
Total costos de los negocios de seguros y reaseguros	26,470,975,143	22,175,308,493
Costo del dinero y otros gastos	756,597,172	1,179,115,181
Gastos generales y administrativos	4,928,447,043	4,323,948,488
Total gastos de operaciones	32,156,019,358	27,678,372,162
Beneficio del período antes de impuestos	1,894,607,686	1,867,803,463
Impuesto sobre la renta	644,310,123	357,944,272
Beneficios después de impuesto sobre la renta	1,250,297,563	1,509,859,191
Participación no controladora	47,833,660	332,166,740
Beneficio neto atribuible a los accionistas del Grupo	1,202,463,903	1,177,692,451
Beneficios acumulados al inicio del año	1,929,792,776	1,778,829,079
Transferencia a reserva de previsión	(123,883,352)	(77,688,049)
Dividendos pagados en acciones	(192,979,278)	-
Dividendos pagados en efectivo	(578,937,833)	(889,414,540)
Efecto de la depreciación sobre la revaluación y de disposición de bienes inmuebles revaluados	5,178,478	5,969,352
Ingresos (gastos) obtenidos e incurridos en el período fiscal provenientes de operaciones de años anteriores	94,579,816	62,036,655
Cambio en participación sin pérdida de control	2,054,036	(124,745,560)
Otros cambios netos	-	(2,886,612)
Total de beneficios acumulados	2,338,268,546	1,929,792,776



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Ernesto M. Izquierdo, *presidente*

Marino Ginebra H., *vicepresidente*

Andrés E. Bobadilla, *secretario*

Noris Perelló Abreu, *miembro*

Félix García, *miembro*

Lina García, *miembro*

Luis de Jesús Rodríguez, *miembro*

José Antonio Acebal, *miembro*

Olinda Vásquez, *miembro*

Rafael E. Izquierdo, *miembro*

Maisabella Investments, S.A., *representada por María Isabel Bellapart, miembro*

Grupo Popular, S.A., *representado por Eduardo J. Grullón V., miembro*

Patagonia Investment, S.R.L., *representada por Julio Bustamante, miembro*

Luis F. Vásquez, *director emérito*

PRESIDENCIA SEGUROS UNIVERSAL

Ernesto M. Izquierdo, *presidente*

MACRO UNIDAD DE NEGOCIOS SEGUROS

Wilfredo Baquero Ginebra, *vicepresidente ejecutivo senior*

SALUD

Zhaira Guadalupe Abreu, *vicepresidenta ejecutiva*

Rosangela Stefan Graciano, *directora de Negocios Salud*

TÉCNICA

Martha Carolina Pichardo, *vicepresidenta*

Joanne Taveras Azar, *directora de Riesgos Generales*

Vicente Leonardo Villalona, *director Técnico Vida*

Jorge Mena Cambiaso, *director de Reaseguros*

Yusil Abud Mooloon, *directora Actuarial*

Arsenio Borges Pujols, *director de Ingeniería*

RECLAMACIONES

Alejandro Pimentel Reynoso, *vicepresidente*

Arelis Melo Mejía, *directora de Reclamaciones de Seguros de Personas*

Ernesto Santos Ortiz, *director de Reclamaciones de Riesgos Generales*

NEGOCIOS ZONA METRO-SUR

Miguel A. Dargam M., *vicepresidente*

Natasha Pérez Trujillo, *directora de Retail*

Laura Peña López, *directora de Negocios*

Rafael Blanc Pérez, *director de Cartera Directa*

NEGOCIOS ZONA NORTE

Francisco González Sahdalá, *vicepresidente*

Martín Suazo Alba, *director de Negocios*

NEGOCIOS ZONA ESTE

Francisco J. Izquierdo Méndez, *vicepresidente*

Lic. Elena Báez
Contador Público Autorizado
Comisario de Cuentas

Santo Domingo, D. N.
República Dominicana
4 de marzo del 2024

Asamblea General Ordinaria Anual
SEGUROS UNIVERSAL, S. A.
Ciudad Señoras y señores accionistas:

Hemos cumplido con el mandato que nos confirió la Asamblea General Ordinaria Anual de SEGUROS UNIVERSAL, S. A. al designarnos Comisario de Cuentas de conformidad con las disposiciones de la Ley No. 479-08 sobre Sociedades Comerciales y de sus Estatutos Sociales.

Examinamos los estados financieros presentados por los administradores, así como otros documentos relativos a la contabilidad, dirección y administración de los negocios de la sociedad durante el ejercicio social comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2023.

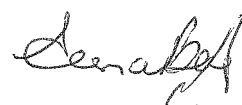
Dichos estados financieros han sido sometidos, para fines de auditoría externa, a la firma de Contadores Públicos Autorizados KPMG.

El resultado de las verificaciones que hemos realizado sobre la situación económica y financiera de la sociedad nos permite opinar que las cuentas anuales y la gestión del Consejo de Directores están de conformidad con las reglas de contabilidad vigentes, con la ley que rige las sociedades comerciales y con sus estatutos sociales.

En esa virtud nos permitimos recomendar a los señores accionistas:

PRIMERO: Aprobar los estados financieros de SEGUROS UNIVERSAL, S. A. al 31 de diciembre del 2023.

SEGUNDO: Aprobar la gestión del Consejo de Directores y, en consecuencia, otorgarle formal descargo por haber conducido de manera cabal y satisfactoria sus funciones administrativas y de dirección durante el ejercicio social terminado el 31 de diciembre del año 2023.



LIC. ELENA BÁEZ
Contador Público Autorizado
Comisario de Cuentas

SEGUROS UNIVERSAL, S. A.

ESTADOS SEPARADOS DE SITUACIÓN

31 de diciembre de 2023 y 2022

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

ACTIVOS	2023	2022
Inversiones de las reservas:		
Valores emitidos o garantizados por el Estado	1,807,524,426	1,720,030,800
Acciones y obligaciones de empresas nacionales dedicadas al fomento de centros de salud, seguridad social, industrial y desarrollo del turismo nacional	584,671,335	501,150,277
Bienes inmuebles situados en el país	335,791,670	280,252,857
Depreciación acumulada de bienes inmuebles situados en el país	(27,884,114)	(25,165,074)
Préstamos sobre pólizas de seguros de vida individual	4,165,804	3,843,489
Depósitos a plazos en bancos radicados en el país	4,745,518,897	2,856,361,315
Instrumentos financieros de fácil liquidez, emitidos y garantizados por instituciones financieras autorizadas como tal dentro del sistema financiero	6,113,659,541	6,120,406,791
Inversión en instrumentos y títulos negociables de empresas colocadas a través de las bolsas de valores autorizadas a operar en la República Dominicana	2,376,318,696	1,668,404,396
Inversión en monedas extranjeras	-	-
Inversiones autorizadas por la Superintendencia de Seguros	110,651,968	110,432,565
Total inversiones de las reservas	16,050,418,223	13,235,717,416
Efectivo	356,270,467	119,964,094
Primas, cuentas y documentos por cobrar	6,245,001,651	4,723,640,848
Deudores por reaseguros y coaseguros	1,424,873,079	1,344,304,016
Gastos pagados por adelantado	867,345,745	765,836,491
Fondo de garantía y otras inversiones	3,396,241,375	2,917,057,695
Mobiliario, equipos y depreciación acumulada	196,502,179	229,859,147
Intangibles	114,627,922	142,788,202
Otros activos	645,398,472	851,040,121
	29,296,679,113	24,330,208,030
TOTAL ACTIVOS		
Cuentas de orden:		
Riesgos asegurados retenidos	934,093,418,497	826,080,993,855
Almacén de salvamento	41,125,000	43,250,000

SEGUROS UNIVERSAL, S. A.

ESTADOS SEPARADOS DE SITUACIÓN

31 de diciembre de 2023 y 2022

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

PASIVOS Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS	2023	2022
Reservas:		
Reservas matemáticas y para riesgos en curso - seguros de personas	1,645,675,897	1,197,076,394
Reservas para riesgos en curso y para riesgos catastróficos - seguros generales y fianzas	1,821,831,878	1,672,593,629
Reservas específicas	7,842,818,075	6,850,281,418
TOTAL DE LAS RESERVAS	11,310,325,850	9,719,951,441
Obligaciones por reaseguros y coaseguros	2,698,691,028	2,234,363,469
Intermediarios de seguros y reaseguros - cuenta corriente	192,946,592	158,487,059
Cuentas y documentos por pagar	1,018,449,755	700,182,280
Acumulaciones por pagar	882,379,220	765,739,424
Pagos recibidos por adelantado	607,290,014	242,961,908
Otros pasivos	5,630,262,537	5,375,232,961
TOTAL PASIVOS	22,340,344,996	19,196,918,542
CAPITAL, RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS		
Capital autorizado	4,000,000,000	3,000,000,000
Acciones no emitidas	(786,200)	(500,786,200)
Prima en emisión y recompra de acciones	(7,028,434)	(7,028,434)
Capital pagado	3,992,185,366	2,492,185,366
RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS		
Reserva de previsión	1,200,909,926	1,082,942,364
Beneficios acumulados	1,675,829,150	1,511,648,831
Revaluación por inflación	87,409,675	46,512,927
	2,964,148,751	2,641,104,122
TOTAL CAPITAL, RESERVAS Y BENEFICIOS ACUMULADOS	6,956,334,117	5,133,289,488
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS	29,296,679,113	24,330,208,030

SEGUROS UNIVERSAL, S. A.

ESTADOS SEPARADOS DE BENEFICIO Y BENEFICIOS ACUMULADOS

Años terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

	2023	2022
INGRESOS		
Primas suscritas	25,270,193,382	20,775,574,798
Reaseguros aceptados	145,007	-
Total primas suscritas y aceptadas	25,270,338,389	20,775,574,798
Intereses sobre inversiones y otros	1,835,641,205	1,344,054,777
TOTAL DE INGRESOS	27,105,979,594	22,119,629,575
COSTOS DE OPERACIONES		
Costos de los negocios de seguros y reaseguros		
Costos de reaseguros, netos	10,377,315,674	8,199,817,444
Comisiones y otros costos de adquisición	1,840,152,236	1,489,750,861
Siniestros y otras prestaciones incurridas, netos	8,666,777,221	7,735,311,958
Aumento de las reservas de seguros	799,007,303	170,058,897
Total costos de los negocios de seguros y reaseguros	21,683,252,434	17,594,939,161
Costo del dinero y otros gastos	463,743,615	639,571,023
Gastos generales y administrativos	3,402,198,028	2,981,305,767
Total gastos de operaciones	25,549,194,077	21,215,815,950
Beneficio del período antes de impuesto	1,556,785,517	903,813,625
Impuesto sobre la renta	377,109,910	159,300,845
Beneficios después de impuesto sobre la renta	1,179,675,607	744,512,780
Beneficios acumulados al inicio del año	1,511,648,831	1,856,493,106
Transferencia a reserva de previsión	(117,967,562)	(74,451,279)
Dividendos a accionistas	(1,000,000,000)	(1,021,071,207)
Gastos obtenidos e incurridos en el período fiscal provenientes de operaciones de años anteriores	97,286,999	-
Efecto de la depreciación sobre la revaluación de disposición de bienes inmuebles	244,155	486,712
Transferencia de superávit por revaluación por disposición de bienes inmuebles	4,941,120	5,678,719
Total de beneficios acumulados	1,675,829,150	1,511,648,831



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Ernesto M. Izquierdo, *presidente*

Marino Ginebra H., *vicepresidente*
Andrés E. Bobadilla, *secretario*
Noris Perelló Abreu, *miembro*
Félix García, *miembro*
Lina García, *miembro*
Luis de Jesús Rodríguez, *miembro*
José Antonio Acebal, *miembro*

Olinda Vásquez, *miembro*
Rafael E. Izquierdo, *miembro*
Maisabella Investments, S.A., *representada por María Isabel Bellapart, miembro*
Grupo Popular, S.A., *representado por Eduardo J. Grullón V., miembro*
Patagonia Investment, S.R.L., *representada por Julio Bustamante, miembro*
Luis F. Vásquez, *director emérito*

PRESIDENCIA ARS UNIVERSAL

Ernesto M. Izquierdo, *presidente*

MACRO UNIDAD DE NEGOCIOS SEGUROS

Wilfredo Baquero Ginebra, *vicepresidente ejecutivo senior*

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA

Zhaira Guadamar, *vicepresidenta ejecutiva*
Alexander Jaramillo Restrepo, *director de Servicios Médicos*
Lenny Abreu Piña, *directora de Operaciones*

OPERACIONES MÉDICAS

Juan Aybar Ovalles, *vicepresidente*
Carla Félix Rojas, *directora de Operaciones Médicas*
Aurea Rodríguez Mesa, *directora de Relación con Prestadores*

Lic. Elena Báez
Contador Público Autorizado
Comisario de Cuentas

Santo Domingo, D. N.
República Dominicana
4 de marzo del 2024

Asamblea General Ordinaria Anual
ADMINISTRADORA DE RIESGOS DE SALUD UNIVERSAL, S. A.
Ciudad Señoras y señores accionistas:

Hemos cumplido con el mandato que nos confirió la Asamblea General Ordinaria Anual de ADMINISTRADORA DE RIESGOS DE SALUD UNIVERSAL, S. A. al designarnos Comisario de Cuentas de conformidad con las disposiciones de la Ley No. 479-08 sobre Sociedades Comerciales y de sus Estatutos Sociales.

Examinamos los estados financieros presentados por los administradores, así como otros documentos relativos a la contabilidad, dirección y administración de los negocios de la sociedad durante el ejercicio social comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2023.

Dichos estados financieros han sido sometidos, para fines de auditoría externa, a la firma de Contadores Públicos Autorizados KPMG.

El resultado de las verificaciones que hemos realizado sobre la situación económica y financiera de la sociedad nos permite opinar que las cuentas anuales y la gestión del Consejo de Directores están de conformidad con las reglas de contabilidad vigentes, con la ley que rige las sociedades comerciales y con sus estatutos sociales.

En esa virtud nos permitimos recomendar a los señores accionistas:

PRIMERO: Aprobar los estados financieros de ADMINISTRADORA DE RIESGOS DE SALUD UNIVERSAL, S. A. al 31 de diciembre del 2023.

SEGUNDO: Aprobar la gestión del Consejo de Directores y, en consecuencia, otorgarle formal descargo por haber conducido de manera cabal y satisfactoria sus funciones administrativas y de dirección durante el ejercicio social terminado el 31 de diciembre del año 2023.

LIC. ELENA BÁEZ
Contador Público Autorizado
Comisario de Cuentas

ADMINISTRADORA DE RIESGOS DE SALUD UNIVERSAL, S. A.

ESTADOS DE SITUACIÓN

31 de diciembre de 2023 y 2022

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

ACTIVOS	2023	2022
INVERSIÓN DE LAS RESERVAS TÉCNICAS Y PARTICIPACIÓN DE LOS REASEGURADORES		
Certificados de depósitos y depósitos a plazo fijo con la opción de la redención anticipada en las instituciones del sistema financiero nacional, supervisadas por la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana	251,581,972	98,660,299
Contratos de participación en hipotecas aseguradas con cláusulas de recompra, emitidos por las instituciones del sistema nacional de ahorros y préstamos	-	-
Certificados de inversión en el Banco Central de la República Dominicana, con la opción de la redención anticipada	-	-
Valores emitidos o garantizados por el Estado Dominicano	634,882,675	835,030,000
Valores objeto de oferta pública autorizada por la Superintendencia del Mercado de Valores de la República Dominicana	-	-
Letras, notas de rentas fijas y certificados de inversión, con o sin redención anticipada, emitidos por el Banco Central de la República Dominicana	438,320,000	670,750,000
Participación de los reaseguradores en las reservas técnicas	-	-
TOTAL INVERSIÓN DE LAS RESERVAS TÉCNICAS Y PARTICIPACIÓN DE LOS REASEGURADORES	1,324,784,647	1,604,440,299
Efectivo en caja y bancos	9,332,421	12,054,671
Aportaciones y contribuciones por cobrar	8,380,250	41,459,922
Cuentas y documentos por cobrar	867,960,032	723,851,442
Deudores por coaseguros y reaseguros	-	-
Gastos pagados por adelantado	18,007,444	32,244,096
Otras inversiones	71,112,478	68,543,161
Propiedad, equipos, mobiliario y depreciación acumulada	162,630,345	180,059,632
Activos intangibles	10,735,826	25,717,493
Otros activos	136,882,361	112,945,266
Gastos diferidos	-	-
TOTAL ACTIVOS	2,609,825,804	2,801,315,982
CUENTAS DE ORDEN		
Valores a riesgos retenidos	545,848,000,000	644,296,000,000
Cartera de afiliados	272,924	322,148
ÍNDICE DE INVERSIONES PERMITIDAS SOBRE RESERVAS TÉCNICAS	1.60	2.29

ADMINISTRADORA DE RIESGOS DE SALUD UNIVERSAL, S. A.

ESTADOS DE SITUACIÓN

31 de diciembre de 2023 y 2022

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

PASIVOS	2023	2022
RESERVAS TÉCNICAS		
Reservas de aportaciones y contribuciones no devengadas	-	-
Reservas de reclamaciones por prestaciones de servicios liquidadas y pendientes de pago	343,812,457	297,767,830
Reservas de reclamaciones por prestaciones de servicios pendientes de liquidación	455,397,155	390,233,285
Reservas de siniestros ocurridos, pero no reportados	28,450,087	12,298,910
Anulación y/o reintegro de cheques por reclamaciones, vencidos por caducidad y/o cheques no entregados a las PSS	-	-
TOTAL RESERVAS TÉCNICAS	827,659,699	700,300,025
Reservas para contingencias especiales	-	-
Obligaciones por reaseguros y coaseguros	-	-
Obligaciones con los promotores de salud	5,796,641	5,667,038
Cuentas por pagar	616,023,125	414,867,780
Documentos por pagar	198,695,601	206,708,314
Retenciones de impuestos por pagar	17,961,078	17,267,734
Acumulaciones por pagar	4,751,517	4,212,341
Provisiones	22,886,208	11,025,930
Créditos diferidos	197,012	259,337
TOTAL PASIVOS	1,693,970,881	1,360,308,499
CAPITAL, RESERVAS DE CAPITAL Y BENEFICIOS ACUMULADOS		
CAPITAL EN ACCIONES SUSCRITO Y PAGADO		
Capital autorizado	600,000,000	600,000,000
Acciones no emitidas	(35,194,300)	(35,194,300)
Acciones en tesorería	(7,100)	(7,100)
TOTAL CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	564,798,600	564,798,600
RESERVAS DE CAPITAL Y BENEFICIOS ACUMULADOS		
Reserva legal según Ley de Sociedades	56,479,860	56,479,860
Beneficios (pérdida) del período actual	89,644,208	355,333,538
Beneficios acumulados	204,932,255	464,395,485
Superávit en revaluación de activos y otras partidas de capital	-	-
TOTAL RESERVAS DE CAPITAL Y BENEFICIOS ACUMULADOS	351,056,323	876,208,883
TOTAL PATRIMONIO	915,854,923	1,441,007,483
TOTAL PASIVOS, CAPITAL, RESERVAS DE CAPITAL Y BENEFICIOS ACUMULADOS	2,609,825,804	2,801,315,982

ADMINISTRADORA DE RIESGOS DE SALUD UNIVERSAL, S. A.

ESTADOS DE BENEFICIO Y BENEFICIOS ACUMULADOS
Por los años terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022
Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

ADMINISTRADORA DE RIESGOS DE SALUD UNIVERSAL, S. A.

ESTADOS DE BENEFICIO Y BENEFICIOS ACUMULADOS
Por los años terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022
Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

	2023			2022		
	PLAN BÁSICO DE SALUD CONTRIBUTIVO	OTROS PLANES DE SALUD	TOTAL	PLAN BÁSICO DE SALUD CONTRIBUTIVO	OTROS PLANES DE SALUD	TOTAL
INGRESOS						
INGRESOS OPERACIONALES						
Aportaciones y contribuciones suscritas devengadas	5,319,887,005	85,643,167	5,405,530,172	5,416,141,695	80,652,346	5,496,794,041
Comisiones recibidas sobre reaseguros proporcionales cedidos devengadas	-	-	-	-	-	-
Reclamaciones incurridas a cargo de los reaseguradores	-	-	-	-	-	-
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES	5,319,887,005	85,643,167	5,405,530,172	5,416,141,695	80,652,346	5,496,794,041
GASTOS						
GASTOS OPERACIONALES						
Reclamaciones incurridas por prestaciones de servicios	4,837,532,876	62,831,442	4,900,364,318	4,597,038,886	78,976,154	4,676,015,040
Comisiones devengadas por los promotores de salud	28,652,784	-	28,652,784	29,053,386	-	29,053,386
Reaseguros proporcionales incurridos cedidos	-	-	-	-	-	-
Reaseguros no proporcionales contratados	-	-	-	-	-	-
Reservas para contingencias especiales	-	-	-	-	-	-
Igualas y convenios con prestadores de servicios de salud	65,338,118	-	65,338,118	55,036,111	819,549	55,855,660
Cobertura de exceso de pérdidas catastróficas	-	-	-	-	-	-
TOTAL GASTOS DE OPERACIONES ANTES DE GASTOS GENERALES Y ADMINISTRATIVOS	4,931,523,778	62,831,442	4,994,355,220	4,681,128,383	79,795,703	4,760,924,086
BENEFICIOS DE OPERACIONES ANTES DE GASTOS GENERALES Y ADMINISTRATIVOS	388,363,227	22,811,725	411,174,952	735,013,312	856,643	735,869,955
Gastos generales y administrativos	530,132,159	8,534,429	538,666,588	504,990,817	7,519,872	512,510,689
BENEFICIOS (PÉRDIDAS) DE OPERACIONES PROPIAS DEL SERVICIO DE SALUD	(141,768,932)	14,277,296	(127,491,636)	230,022,495	(6,663,229)	223,359,266
MÁS						
Productos de las inversiones de las reservas técnicas	121,060,228	1,948,910	123,009,138	121,849,604	1,814,475	123,664,079
Otros ingresos	141,042,011	2,270,590	143,312,601	139,662,340	2,079,727	141,742,067
Producto de otras inversiones	2,977,144	47,928	3,025,072	1,862,992	27,742	1,890,734
MENOS						
Gastos financieros	21,299,766	342,898	21,642,664	24,268,023	361,378	24,629,401
Otros gastos	3,362,366	54,130	3,416,496	26,844,915	399,751	27,244,666
BENEFICIOS DEL EJERCICIO	98,648,319	18,147,696	116,796,015	442,284,493	(3,502,414)	438,782,079
Beneficios (pérdida) del ejercicio	98,648,319	18,147,696	116,796,015	442,284,493	(3,502,414)	438,782,079
Impuesto sobre la renta	(26,721,624)	(430,183)	(27,151,807)	(82,224,133)	(1,224,408)	(83,448,541)
BENEFICIOS NETOS DEL EJERCICIO	71,926,695	17,717,513	89,644,208	360,060,360	(4,726,822)	355,333,538
Beneficios acumulados al principio del ejercicio	201,685,386	3,246,869	204,932,255	394,878,591	7,477,998	402,356,589
Transferencia a la reserva legal	-	-	-	-	-	-
Dividendos a accionistas	-	-	-	-	-	-
Ingresos (gastos) obtenidos o incurridos en el ejercicio fiscal, pero provenientes de operaciones de años anteriores	-	-	-	61,128,623	910,273	62,038,896
BENEFICIOS ACUMULADOS AL FINAL DEL EJERCICIO	273,612,081	20,964,382	294,576,463	816,067,574	3,661,449	819,729,023



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Ernesto M. Izquierdo, *Presidente*

Rafael E. Izquierdo, *vicepresidente*
Dolores Pozo Perelló, *secretaria*
Franklin Vásquez Rijo, *miembro*
Luis Carlos López, *miembro*
Luis de Jesús Rodríguez, *miembro*
Julio Bustamante, *miembro*
María Isabel Bellapart, *miembro*

PRESIDENCIA UNIT

Ernesto M. Izquierdo, *presidente*

MACRO UNIDAD DE NEGOCIOS SEGUROS

Wilfredo Baquero Ginebra, *vicepresidente ejecutivo senior*

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA

Franklin Vásquez Rijo, *vicepresidente ejecutivo*
Mariely Ortiz Ortiz, *directora de Operaciones y Procesos*
Eduardo Alva Maldonado, *director desarrollo Insurtech*
Lina Bedoya Mejía, *directora Actuarial, Análisis y Data*
Vacante, *dirección de Chief Technology Officer (CTO)*

Lic. Elena Báez
Contador Público Autorizado
Comisario de Cuentas

Santo Domingo, D. N.
República Dominicana
4 de marzo del 2024

Asamblea General Ordinaria Anual

UNIT, S. A.

Ciudad Señoras y señores accionistas:

Hemos cumplido con el mandato que nos confirió la Asamblea General Ordinaria Anual de UNIT, S. A. al designarnos Comisario de Cuentas de conformidad con las disposiciones de la Ley No. 479-08 sobre Sociedades Comerciales y de sus Estatutos Sociales.

Examinamos los estados financieros presentados por los administradores, así como otros documentos relativos a la contabilidad, dirección y administración de los negocios de la sociedad durante el ejercicio social comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2023.

Dichos estados financieros han sido sometidos, para fines de auditoría externa, a la firma de Contadores Públicos Autorizados KPMG.

El resultado de las verificaciones que hemos realizado sobre la situación económica y financiera de la sociedad nos permite opinar que las cuentas anuales y la gestión del Consejo de Directores están de conformidad con las reglas de contabilidad vigentes, con la ley que rige las sociedades comerciales y con sus estatutos sociales.

En esa virtud nos permitimos recomendar a los señores accionistas:

PRIMERO: Aprobar los estados financieros de UNIT, S. A. al 31 de diciembre del 2023.

SEGUNDO: Aprobar la gestión del Consejo de Directores y, en consecuencia, otorgarle formal descargo por haber conducido de manera cabal y satisfactoria sus funciones administrativas y de dirección durante el ejercicio social terminado el 31 de diciembre del año 2023.

LIC. ELENA BÁEZ
Contador Público Autorizado
Comisario de Cuentas

UNIT, S. A.

ESTADOS SEPARADOS DE SITUACIÓN

31 de diciembre de 2023 y 2022

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

Activos	2023	2022
Inversión 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	-	-
Bienes inmuebles situados en el país	-	-
Depreciación acumulada de bienes inmuebles situados en el país	-	-
Préstamos sobre pólizas de seguros de vida individual	-	-
Depósitos a plazos en bancos radicados en el país	34,430,060	19,539,837
Instrumentos financieros de fácil liquidez, emitidos y garantizados por instituciones financieras autorizadas como tal dentro del sistema financiero	-	-
Inversión en instrumentos y títulos negociables de empresas colocadas a través de las bolsas de valores autorizadas a operar en la República Dominicana	-	-
Inversión en monedas extranjeras	-	-
Inversiones autorizadas por la Superintendencia de Seguros	-	-
Total inversiones de las reservas	34,430,060	19,539,837
Efectivo	1,571,155	3,054,075
Primas, cuentas y documentos por cobrar	9,605,708	393,331
Deudores por reaseguros y coaseguros	-	-
Gastos pagados por adelantado	2,972,696	2,742,715
Fondo de garantía y otras inversiones	3,000,106	1,064,912
Mobiliario, equipos y depreciación acumulada	5,306,089	2,528,885
Intangibles	-	-
Otros activos	7,434,805	25,236,491
	64,320,619	54,560,246
Total activos		
Cuentas de orden:		
Riesgos asegurados retenidos	582,743,958	-
Almacén de salvamento	-	-

UNIT, S. A.

ESTADOS SEPARADOS DE SITUACIÓN

31 de diciembre de 2023 y 2022

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

Pasivos y patrimonio de los accionistas	2023	2022
Reservas:		
Reservas matemáticas y para riesgos en curso - seguros de personas	742,308	387,039
Reservas para riesgos en curso y para riesgos catastróficos - seguros generales y fianzas	4,221,912	9,881,608
Reservas específicas	1,105,447	798,800
Total de las reservas	6,069,667	11,067,447
Obligaciones por reaseguros y coaseguros Intermediarios de seguros y reaseguros - cuenta corriente	403,240	254,752
Cuentas y documentos por pagar	102,841	24,513
Acumulaciones por pagar	8,255,524	4,541,246
Pagos recibidos por adelantado	5,885,991	9,108,003
Otros pasivos	956,941	1,101,599
	819,867	-
Total pasivos	22,494,071	26,097,560
Capital, reservas y beneficios acumulados		
Capital autorizado	700,000,000	600,000,000
Acciones no emitidas	(75,000,000)	(50,000,000)
Prima en emisión y recompra de acciones	-	-
Capital pagado	625,000,000	550,000,000
Reservas y beneficios acumulados		
Reserva de previsión	-	-
Beneficios acumuladas	(583,173,452)	(521,537,314)
Revaluación por inflación	-	-
	(583,173,452)	(521,537,314)
Total capital, reservas y beneficios acumulados	41,826,548	28,462,686
Total pasivo y patrimonio de los accionistas	64,320,619	54,560,246

UNIT, S. A.**ESTADOS SEPARADOS DE BENEFICIO Y BENEFICIOS ACUMULADOS**

Años terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

Ingresos	2023	2022
Primas suscritas	61,111,478	30,207,028
Reaseguros aceptados	-	-
Total primas suscritas y aceptadas	61,111,478	30,207,028
Intereses sobre inversiones y otros	3,052,895	1,881,487
Total de ingresos	64,164,373	32,088,515
Costos de operaciones		
Costos de los negocios de seguros y reaseguros		
Costos de reaseguros, netos	2,198,893	1,054,641
Comisiones y otros costos de adquisición	2,423,050	661,922
Siniestros y otras prestaciones incurridas, netos	34,406,729	11,803,570
Aumento de las reservas de seguros	(6,176,376)	7,262,714
Total costos de los negocios de seguros y reaseguros	32,852,296	20,782,847
Costo del dinero y otros gastos	4,602,125	1,438,814
Gastos generales y administrativos	87,702,168	112,564,220
Total gastos de operaciones	125,156,589	134,785,881
Pérdida del período antes de impuesto	(60,992,216)	(102,697,366)
Impuesto sobre la renta	643,922	525,715
Pérdida después de impuesto sobre la renta	(61,636,138)	(103,223,081)
Beneficios acumuladas al inicio del año	(521,537,314)	(418,314,233)
Transferencia a reserva de previsión	-	-
Dividendos a accionistas	-	-
Gastos obtenidos e incurridos en el período fiscal provenientes de operaciones de años anteriores	-	-
Efecto de la depreciación sobre la revaluación de disposición de bienes inmuebles	-	-
Transferencia de superávit por revaluación por disposición de bienes inmuebles	-	-
Total de pérdidas acumuladas	(583,173,452)	(521,537,314)



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Rafael E. Izquierdo, *presidente*

José Antonio Acebal, *vicepresidente*

Olinda Vásquez, *secretaria*

Luis E. Grullón Finet, *miembro*

Inversiones Planificadas, *representada por Héctor Bretón, miembro*

José Antonio Álvarez, *miembro*

Ernesto M. Izquierdo, *miembro*

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA

Rebecca Wachsmann Fleischmann, *vicepresidenta ejecutiva*

Nestor Beltré Feliz, *director de Negocios*

Edwin Vásquez Vásquez, *director de Administrativo y Operaciones*

Juana Valenzuela Sabiñón, *directora de Contabilidad de Fideicomisos*

Lic. Elena Báez
Contador Público Autorizado
Comisario de Cuentas

Santo Domingo, D. N.
República Dominicana
4 de marzo del 2024

Asamblea General Ordinaria Anual

FIDUCIARIA UNIVERSAL, S. A.

Ciudad Señoras y señores accionistas:

Hemos cumplido con el mandato que nos confirió la Asamblea General Ordinaria Anual de FIDUCIARIA UNIVERSAL, S. A. al designarnos Comisario de Cuentas de conformidad con las disposiciones de la Ley No. 479-08 sobre Sociedades Comerciales y de sus Estatutos Sociales.

Examinamos los estados financieros presentados por los administradores, así como otros documentos relativos a la contabilidad, dirección y administración de los negocios de la sociedad durante el ejercicio social comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2023.

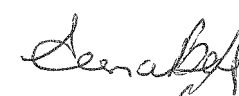
Dichos estados financieros han sido sometidos, para fines de auditoría externa, a la firma de Contadores Públicos Autorizados KPMG.

El resultado de las verificaciones que hemos realizado sobre la situación económica y financiera de la sociedad nos permite opinar que las cuentas anuales y la gestión del Consejo de Directores están de conformidad con las reglas de contabilidad vigentes, con la ley que rige las sociedades comerciales y con sus estatutos sociales.

En esa virtud nos permitimos recomendar a los señores accionistas:

PRIMERO: Aprobar los estados financieros de FIDUCIARIA UNIVERSAL, S. A. al 31 de diciembre del 2023.

SEGUNDO: Aprobar la gestión del Consejo de Directores y, en consecuencia, otorgarle formal descargo por haber conducido de manera cabal y satisfactoria sus funciones administrativas y de dirección durante el ejercicio social terminado el 31 de diciembre del año 2023.



LIC. ELENA BÁEZ
Contador Público Autorizado
Comisario de Cuentas

FIDUCIARIA UNIVERSAL, S. A.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

31 de diciembre de 2023 y 2022

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

Activos	2023	2022
Activos circulantes:		
Efectivo y equivalentes de efectivo	14,016,516	20,078,087
Cuentas por cobrar:		
Clientes	25,437,383	27,288,940
Relacionada	-	3,000,000
Funcionarios y empleados	9,107,152	3,215,510
Otras	10,245,784	-
	44,790,319	33,504,450
Estimación para deterioro de cuentas por cobrar	(15,314,166)	(18,777,756)
Total cuentas por cobrar	29,476,153	14,726,694
Inversiones en valores	5,885,346	139,961
Activos por impuestos	3,724,750	731,887
Gastos pagados por anticipado	3,674,094	5,021,183
Total activos circulantes	56,776,859	40,697,812
Activos no circulantes:		
Inversiones en valores	104,523,731	101,597,718
Mobiliario, equipos y mejoras, neto	3,957,360	9,841,418
Impuesto diferido	2,613,333	2,144,915
Otros activos, neto	2,812,793	2,348,932
Total activos no circulantes	113,907,217	115,932,983
Total de activos	170,684,076	156,630,795

FIDUCIARIA UNIVERSAL, S. A.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

31 de diciembre de 2023 y 2022

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

Pasivos y patrimonio de los accionistas	2023	2022
Pasivos circulantes:		
Porción corriente de pasivo por arrendamiento	-	6,746,377
Cuentas por pagar:		
Proveedores	2,084,298	2,049,536
Ente relacionado	393,299	-
Otras	1,718,658	2,558,247
Total cuentas por pagar	4,196,255	4,607,783
Acumulaciones por pagar y otros pasivos	16,709,564	13,759,603
Total pasivos	20,905,819	25,113,763
Patrimonio:		
Capital pagado	190,000,000	190,000,000
Reserva legal	3,538,030	2,624,969
Pérdidas acumuladas	(43,759,773)	(61,107,937)
Total de patrimonio	149,778,257	131,517,032
Total pasivos y patrimonio	170,684,076	156,630,795

	2023	2022
Ingresos:		
Comisiones fiduciarias	149,162,638	126,838,734
Otros	581,926	9,184,737
	<u>149,744,564</u>	<u>136,023,471</u>
Gastos operacionales:		
Compensaciones al personal	89,014,167	73,255,594
Publicidad	2,500,264	1,142,833
Depreciación y amortización	10,638,299	9,539,439
Servicios recibidos	25,020,211	17,372,266
Remediación neta de la provisión para deterioro de cuentas por cobrar	(3,463,590)	3,166,505
Otros	15,399,835	11,472,373
	<u>139,109,186</u>	<u>115,949,010</u>
Beneficio en operaciones	<u>10,635,378</u>	<u>20,074,461</u>
Ingresos (costos) financieros:		
Intereses ganados	7,242,617	4,249,570
Costos financieros	(378,204)	(624,805)
Pérdida en la disposición de activos financieros medidos a costo amortizado	-	(259,149)
Ganancia (pérdida) en valoración de instrumentos medidos a valor razonable con cambio en resultados	12,981	-
Ganancia (pérdida) en cambio de tasas de monedas extranjeras, neta	5,599,032	(927,218)
	<u>12,476,426</u>	<u>2,438,398</u>
Total ingresos financieros, neto	<u>12,476,426</u>	<u>2,438,398</u>
Beneficio antes de impuesto sobre la renta	23,111,804	22,512,859
Impuesto sobre la renta, neto	4,850,579	7,327,164
Beneficio neto	<u>18,261,225</u>	<u>15,185,695</u>



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Dolores Pozo Perelló, *presidenta*

Marino Ginebra H., *vicepresidenta*
 María Isabel Bellapart, *secretaria*
 Ernesto M. Izquierdo, *miembro*
 Mario Fermin Castillo, *miembro*
 Julio Bustamante, *miembro*
 Domingo Bermúdez Madera, *miembro*

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA

Diego Luis Mera, *vicepresidente ejecutivo*
 Anny Leta Sánchez, *directora de Control Interno*
 Rafael Mejía, *director de Inversiones*
 Jaime Abreu Malla, *director Comercial*
 Andrés Arenas Correa, *director de Operaciones*
 Jendry Omar Melo Rosario, *director Legal*
 Vacante, *dirección de Estructuración de Fondos*

Lic. Elena Báez
Contador Público Autorizado
Comisario de Cuentas

Santo Domingo, D. N.
República Dominicana
4 de marzo del 2024

Asamblea General Ordinaria Anual

ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN UNIVERSAL, S. A.

Ciudad Señoras y señores accionistas:

Hemos cumplido con el mandato que nos confirió la Asamblea General Ordinaria Anual de ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN UNIVERSAL, S. A. al designarnos Comisario de Cuentas de conformidad con las disposiciones de la Ley No. 479-08 sobre Sociedades Comerciales y de sus Estatutos Sociales.

Examinamos los estados financieros presentados por los administradores, así como otros documentos relativos a la contabilidad, dirección y administración de los negocios de la sociedad durante el ejercicio social comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2023.

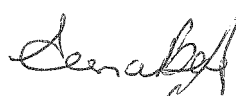
Dichos estados financieros han sido sometidos, para fines de auditoría externa, a la firma de Contadores Públicos Autorizados KPMG.

El resultado de las verificaciones que hemos realizado sobre la situación económica y financiera de la sociedad nos permite opinar que las cuentas anuales y la gestión del Consejo de Directores están de conformidad con las reglas de contabilidad vigentes, con la ley que rige las sociedades comerciales y con sus estatutos sociales.

En esa virtud nos permitimos recomendar a los señores accionistas:

PRIMERO: Aprobar los estados financieros de ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN UNIVERSAL, S. A. al 31 de diciembre del 2023.

SEGUNDO: Aprobar la gestión del Consejo de Directores y, en consecuencia, otorgarle formal descargo por haber conducido de manera cabal y satisfactoria sus funciones administrativas y de dirección durante el ejercicio social terminado el 31 de diciembre del año 2023.



LIC. ELENA BÁEZ
Contador Público Autorizado
Comisario de Cuentas

ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN UNIVERSAL, S. A.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

31 de diciembre de 2023 y 2022

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

Activos	2023	2022
Activos corrientes:		
Efectivo y equivalentes de efectivo	101,086,541	22,004,416
Inversiones a costo amortizado	19,955,169	-
Inversiones en instrumentos financieros a valor razonable	894,717	823,995
Cuentas por cobrar:		
Comisiones	125,051,066	21,571,451
Funcionarios y empleados	7,766,490	9,290,785
Relacionada	-	1,825,526
Otras cuentas por cobrar	676,011	803,223
	<u>133,493,567</u>	<u>33,490,985</u>
Gastos pagados por anticipado	8,261,911	6,820,092
Total activos corrientes	<u>263,691,905</u>	<u>63,139,488</u>
Activos no corrientes:		
Inversiones a costo amortizado	253,967,348	262,303,474
Mobiliario, equipos y mejoras, neto	98,660,305	106,694,127
Impuesto diferido	11,892,153	5,691,722
Otros activos, neto	17,735,771	2,928,423
	<u>382,255,577</u>	<u>377,617,746</u>
Total de activos	<u>645,947,482</u>	<u>440,757,234</u>

ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN UNIVERSAL, S. A.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

31 de diciembre de 2023 y 2022

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

Pasivos y patrimonio de los accionistas	2023	2022
Pasivos corrientes:		
Porción corriente de pasivo por arrendamientos	9,003,730	6,153,052
Cuentas por pagar:		
Proveedores	4,283,837	5,375,685
Relacionada	1,371,412	907,213
Otras	11,592	5,721
Total cuentas por pagar	5,666,841	6,288,619
Acumulaciones por pagar y otros pasivos	51,587,162	15,458,279
Impuesto sobre la renta por pagar	33,204,365	9,487,813
Total pasivos corrientes	99,462,098	37,387,763
Pasivos no corrientes:		
Pasivo por arrendamientos	32,884,336	40,551,884
Impuesto diferido	14,858	9,326
Total pasivos no corrientes	32,899,194	40,561,210
Total pasivos	132,361,292	77,948,973
Patrimonio:		
Capital pagado	420,000,000	420,000,000
Reserva legal	18,102,238	10,563,342
Pérdidas acumuladas	75,483,952	(67,755,081)
Total patrimonio	513,586,190	362,808,261
Total pasivos y patrimonio	645,947,482	440,757,234

ADMINISTRADORA DE FONDOS DE INVERSIÓN UNIVERSAL, S. A.

ESTADOS DE RESULTADOS

Años terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022

Valores en pesos dominicanos (RD\$)

	2023	2022
Ingresos operacionales:		
Comisión por administración	324,077,595	243,444,077
Comisión por desempeño	70,229,811	13,426,142
Otros ingresos	453,231	403,491
Total ingresos operacionales	394,760,637	257,273,710
Gastos operacionales - generales y administrativos	217,963,635	155,151,233
Beneficio en operaciones	176,797,002	102,122,477
Ingresos (costos) financieros:		
Ingresos por intereses utilizando el método del interés efectivo	26,339,997	15,293,027
Ganancia neta en instrumentos medidos al valor razonable	54,792	447,135
Gastos financieros	(2,903,769)	(2,108,837)
Pérdida por baja en títulos a costo amortizado	-	(9,034,469)
Pérdida (ganancia) en cambio de moneda extranjera	3,935,475	(3,616,487)
Ingresos financieros, neto	27,426,495	980,369
Beneficio antes de impuesto sobre la renta	204,223,497	103,102,846
Impuesto sobre la renta, neto	53,445,568	24,875,744
Beneficio neto	150,777,929	78,227,102

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Rafael E. Izquierdo, *presidente*

Alexia Espinal Di Cristina, *secretaria*
José Antonio Fuentes Izquierdo, *miembro*
Roberto Tineo, *miembro*
Wilfredo Baquero Ginebra, *miembro*
Luis de Jesús Rodríguez, *miembro*
José Antonio Acebal, *miembro*
Dolores Pozo Perelló, *miembro*

PRESIDENCIA ASISTENCIA UNIVERSAL

Rafael E. Izquierdo, *presidente*

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA

Alexia Espinal Di Cristina, *vicepresidenta ejecutiva*
Gabriela Avendaño Araujo, *directora de Operaciones*

CONSEJO DE GERENCIA ADMINISTRACIONES UNIVERSAL

Rafael E. Izquierdo, *presidente*

Alexia Espinal Di Cristina, *secretaria*
José Antonio Fuentes Izquierdo, *miembro*
Roberto Tineo, *miembro*
Wilfredo Baquero Ginebra, *miembro*
Dolores Pozo Perelló, *miembro*

PRESIDENCIA ADMINISTRACIONES UNIVERSAL

Rafael E. Izquierdo, *presidente*

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA

Alexia Espinal Di Cristina, *vicepresidenta ejecutiva*
Miguel Andrés Pacheco, *directora de Operaciones*

Lic. Elena Báez
Contador Público Autorizado
Comisario de Cuentas

Santo Domingo, D. N.
República Dominicana
4 de marzo del 2024

Asamblea General Ordinaria Anual

ASISTENCIA UNIVERSAL, S. A.

Ciudad Señoras y señores accionistas:

Hemos cumplido con el mandato que nos confirió la Asamblea General Ordinaria Anual de ASISTENCIA UNIVERSAL, S. A. al designarnos Comisario de Cuentas de conformidad con las disposiciones de la Ley No. 479-08 sobre Sociedades Comerciales y de sus Estatutos Sociales.

Examinamos los estados financieros presentados por los administradores, así como otros documentos relativos a la contabilidad, dirección y administración de los negocios de la sociedad durante el ejercicio social comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2023.

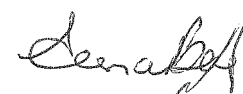
Dichos estados financieros han sido sometidos, para fines de auditoría externa, a la firma de Contadores Públicos Autorizados KPMG.

El resultado de las verificaciones que hemos realizado sobre la situación económica y financiera de la sociedad nos permite opinar que las cuentas anuales y la gestión del Consejo de Directores están de conformidad con las reglas de contabilidad vigentes, con la ley que rige las sociedades comerciales y con sus estatutos sociales.

En esa virtud nos permitimos recomendar a los señores accionistas:

PRIMERO: Aprobar los estados financieros de ASISTENCIA UNIVERSAL, S. A. al 31 de diciembre del 2023.

SEGUNDO: Aprobar la gestión del Consejo de Directores y, en consecuencia, otorgarle formal descargo por haber conducido de manera cabal y satisfactoria sus funciones administrativas y de dirección durante el ejercicio social terminado el 31 de diciembre del año 2023.



LIC. ELENA BÁEZ
Contador Público Autorizado
Comisario de Cuentas

ASISTENCIA UNIVERSAL, S. A.

ESTADOS SEPARADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA
31 de diciembre de 2023 y 2022
Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

Activos	2023	2022
Activos corrientes:		
Efectivo y equivalentes de efectivo	7,035,741	14,992,146
Cuentas por cobrar:		
Clientes	18,803,972	16,943,022
Entes relacionados	7,239,933	20,342,430
Empleados	276,789	345,477
Total cuentas por cobrar	26,320,194	37,630,929
Activos por impuestos corrientes	1,484,870	1,934,784
Avances a proveedores	-	507,379
Inversiones en valores	929,379	1,038,509
Gastos pagados por anticipado y otros	6,773,132	6,475,568
Inventario de bóvedas	3,042,883	4,266,729
Total activos corrientes	45,586,200	66,846,044
Activos no corrientes:		
Inversiones en valores	64,345,012	96,516,268
Propiedad, mobiliario y equipos, neto	38,470,243	14,470,212
Inversiones en subsidiarias	12,237,108	5,919,775
Impuesto diferido	510,317	1,885,017
Otros activos	488,900	239,488
Total activos no corrientes	116,051,580	119,030,760
Total activos	161,637,780	185,876,804

ASISTENCIA UNIVERSAL, S. A.

ESTADOS SEPARADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA
31 de diciembre de 2023 y 2022
Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

Pasivos y patrimonio	2023	2022
Pasivos corrientes:		
Cuentas por pagar:		
Proveedores	12,536,314	4,280,588
Entes relacionados	4,538,748	3,306,118
Otras	94,539	481,512
Total cuentas por pagar	17,169,601	8,068,217
Acumulaciones por pagar y otros pasivos	18,644,359	17,360,819
Total pasivos	35,813,960	25,429,036
Patrimonio:		
Capital pagado	15,000,500	15,000,500
Reserva legal	1,500,050	1,500,050
Beneficios acumulados	109,323,270	143,947,218
Total patrimonio	125,823,820	160,447,768
Total pasivos y patrimonio	161,637,780	185,876,804

ASISTENCIA UNIVERSAL, S. A.

ESTADOS SEPARADOS DE RESULTADOS

Años terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

	2023	2022
Ingresos por servicios	244,349,191	221,049,855
Otros ingresos	8,170,327	2,847,481
	<u>252,519,518</u>	<u>223,897,336</u>
Costos y gastos operacionales:		
Compensación al personal	68,685,285	61,172,935
Servicios contratados	109,542,547	89,995,527
Depreciación y amortización	7,951,880	5,746,285
Otros costos y gastos	43,081,589	41,662,304
	<u>229,261,301</u>	<u>198,577,051</u>
Total costos y gastos operacionales		
Beneficio en operaciones	<u>23,258,217</u>	<u>25,320,285</u>
Intereses ganados	<u>11,042,102</u>	<u>8,299,594</u>
Participación en subsidiarias	<u>(789,016)</u>	<u>(2,361,142)</u>
Beneficio antes de impuesto sobre la renta	33,511,303	31,258,737
Impuesto sobre la renta, neto	<u>(10,556,364)</u>	<u>(7,218,491)</u>
Beneficio neto	<u>22,954,939</u>	<u>24,040,246</u>



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Rafael E. Izquierdo, presidente

José Antonio Fuentes Izquierdo, *vicepresidente*

Alexia Espinal Di Cristina, *secretaria*

Roberto Tineo, *miembro*

Wilfredo Baquero Ginebra, *miembro*

PRESIDENCIA SUPLIDORA PROPARTES

Rafael E. Izquierdo, presidente

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA

José Antonio Fuentes Izquierdo, *vicepresidenta ejecutiva*

Wilson Pérez Tapia, *director de Operaciones*

Santo Domingo, D. N.
01 de marzo del 2024

Asamblea General Ordinaria Anual
SUPLIDORA PROPARTES, S. A.
Ciudad.

Señores Accionistas:

En cumplimiento al mandato que nos otorgó la Asamblea General Ordinaria Anual al designarnos Comisario de Cuentas de la Compañía para el período correspondiente al año 2023 y de conformidad con las disposiciones legales y estatutarias vigentes, hemos examinado los estados financieros de Suplidora Propartes, S. A., el informe de auditoría externa de la firma independiente de Contadores Públicos Autorizados KPMG, así como otras documentaciones, correspondientes al ejercicio social comprendido entre el 1ero de enero y el 31 de diciembre del 2023.

Hemos presentado por separado un informe que incluye análisis, comparaciones y comentarios, sobre la situación de la sociedad, sus activos, pasivos y capital, el estado de ganancias y pérdidas y las demás cuentas y balances sometidos por los administradores. Ese informe que es parte integral de estas conclusiones ha estado a disposición de los señores accionistas, con la debida anticipación, según las prescripciones estatutarias.

El resultado y alcance de la auditoría realizada por Contadores Públicos Autorizados que actuaron con carácter independiente, revelan que las cuentas presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de la empresa al 31 de diciembre de 2023, su desempeño financiero y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

En esa virtud señores accionistas, sometemos a su consideración los estados financieros de Suplidora Propartes, S. A., correspondientes al año social cerrado al 31 de diciembre del 2023, tal y como han sido sometidos a la Asamblea General Ordinaria Anual y otorgar al Consejo de Administración, el descargo correspondiente por la labor que ha realizado.



MANUEL DE JS. ALVAREZ P.
Comisario de Cuentas
Suplidora Propartes, S. A

SUPLIDORA PROPARTES, S. A.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

31 de diciembre de 2023 y 2022

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

Activos	2023	2022
Activos corrientes:		
Efectivo y equivalentes de efectivo	3,581,063	3,973,182
Cuentas por cobrar:		
Clientes	13,926,620	13,553,755
Entes relacionados	29,049,401	-
Otras	2,944,600	2,700,326
Cuentas por cobrar	45,920,621	16,254,081
Anticipos a proveedores	7,854,874	12,535,375
Inventario de repuestos para la venta	76,519,870	74,817,957
Activos por impuestos corrientes	-	798,518
Gastos pagados por anticipado	2,065,944	2,734,710
Total activos corrientes	<u>135,942,372</u>	<u>111,113,823</u>
Activos no corrientes:		
Mejoras, mobiliario y equipos, neto	4,995,211	4,336,812
Impuesto diferido	6,715,350	7,700,010
Otros activos	6,671,29	10,030,037
Total activos no corrientes	<u>18,381,590</u>	<u>22,066,859</u>
Total activos	<u>154,323,962</u>	<u>133,180,682</u>

SUPLIDORA PROPARTES, S. A.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

31 de diciembre de 2023 y 2022

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

Pasivos y patrimonio	2023	2022
Pasivos corrientes:		
Documentos por pagar	-	6,544,700
Cuentas por pagar:		
Proveedores	32,232,196	33,101,669
Entes relacionados	3,879,434	8,362,161
Otras	593,480	959,926
Total cuentas por pagar	36,705,110	42,423,756
Impuesto sobre la renta por pagar	3,079,480	-
Acumulaciones por pagar y otros pasivos	7,834,700	8,279,668
Total pasivos	47,619,290	57,248,124
Patrimonio:		
Capital pagado	95,000,000	95,000,000
Reserva legal	5,678,098	4,139,492
Pérdidas acumuladas	6,731,191	(22,502,317)
Total patrimonio	107,409,289	76,637,175
Acciones en tesorería	(704,617)	(704,617)
Total patrimonio	106,704,672	75,932,558
Total pasivos y patrimonio	154,323,962	133,180,682

SUPLIDORA PROPARTES, S. A.

ESTADOS DE RESULTADOS

Años terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

	2023	2022
Ventas netas	400,513,150	388,690,817
Costo de ventas	282,727,700	285,589,135
Beneficio bruto	117,785,450	103,101,682
Otros ingresos operacionales	6,928,361	6,267,416
Total ingresos operacionales	124,713,811	109,369,098
Gastos de operaciones:		
De ventas	2,272,751	2,682,576
Generales y administrativos	81,950,449	79,362,186
Total gastos de operaciones	84,223,200	82,044,762
Beneficio en operaciones	40,490,611	27,324,336
Ingresos (costos) financieros:		
Intereses causados	(260,717)	(2,320,391)
Intereses ganados	83,959	117,279
Ganancia (pérdida) en cambio de moneda extranjera	274,034	(6,852)
Total costos financieros, neto	97,276	(2,209,964)
Beneficio antes de impuesto sobre la renta	40,587,887	25,114,372
Impuesto sobre la renta, neto	(9,815,773)	(6,255,266)
Beneficio neto	30,772,114	18,859,106



CONSEJO DE GERENCIA AUTONOVO SERVICIOS AUTORIZADOS

Rafael E. Izquierdo, *presidente*

José Antonio Fuentes Izquierdo, *vicepresidente*
 Alexia Espinal Di Cristina, *secretaria*
 Roberto Tineo, *miembro*
 Wilfredo Baquero Ginebra, *miembro*
 Dolores Pozo Perelló, *miembro*
 Alejandro Pimentel, *miembro*

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Ernesto M. Izquierdo, *presidente*

Rafael Izquierdo, *vicepresidente*
 Alexia Espinal Di Cristina, *secretaria*
 Roberto Tineo, *miembro*
 Alejandro Pimentel, *miembro*
 Wilfredo Baquero Ginebra, *miembro*
 José Antonio Fuentes Izquierdo, *miembro*

PRESIDENCIA

Rafael E. Izquierdo, *presidente*

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA

José Antonio Fuentes Izquierdo, *vicepresidente ejecutivo*

AUTONOVO SERVICIOS AUTORIZADOS, S.R.L.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

31 de diciembre de 2023 y 2022

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

Activos	2023	2022
Activos corrientes:		
Efectivo y equivalentes de efectivo	3,194,915	8,330,603
Cuentas por cobrar:		
Clientes	4,260,399	5,747,271
Entes relacionados	3,304,091	2,889,121
Empleados	90,792	6,299
Otras	-	15,926
Total cuentas por cobrar	7,655,281	8,658,617
Activos por impuestos corrientes	761,091	586,036
Gastos pagados por anticipado	284,632	275,814
Inventarios	4,454,873	4,511,581
Total activos corrientes	16,350,792	22,362,651
Activos no corrientes:		
Maquinaria, mobiliario y equipos, neto	2,462,469	2,263,738
Otros activos	1,613,149	909,358
Total activos no corrientes	4,075,618	3,173,096
Total activos	20,426,410	25,535,747

AUTONOVO SERVICIOS AUTORIZADOS, S.R.L.

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA

31 de diciembre de 2023 y 2022

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

Pasivos y patrimonio (déficit)	2023	2022
Pasivos corrientes:		
Documentos por pagar	200,000	-
Cuentas por pagar:		
Proveedores	3,674,182	2,696,559
Relacionada	1,000,000	384,342
Otras	804,170	773,816
Total cuentas por pagar	5,478,352	3,854,717
Acumulaciones por pagar y otros pasivos	2,812,081	3,708,648
Total pasivos	8,490,433	7,563,365
Patrimonio (déficit):		
Capital social	67,460,000	67,460,000
Reserva legal	702,300	702,300
Pérdidas acumuladas	(56,226,323)	(50,189,918)
Total patrimonio (déficit)	11,935,977	17,972,382
Total pasivos y patrimonio (déficit)	20,426,410	25,535,747

AUTONOVO SERVICIOS AUTORIZADOS, S.R.L.

ESTADOS DE RESULTADOS

Años terminados el 31 de diciembre de 2023 y 2022

Valores expresados en pesos dominicanos (RD\$)

	2023	2022
Ingresos por servicios	54,986,803	52,913,247
Costo de los servicios	40,413,923	38,164,697
Beneficio bruto	14,572,880	14,748,550
Otros ingresos operacionales	642,052	324,328
Total ingresos operacionales	15,214,932	15,072,878
Gastos operacionales - generales y administrativos	21,204,374	19,982,455
Pérdida en operación	(5,989,442)	(4,909,577)
Costos financieros - intereses causados	(152,208)	(459,190)
Pérdida antes de impuesto sobre la renta	(5,837,234)	(5,368,767)
Impuesto sobre la renta, neto	199,171	235,316
Pérdida neta	(6,036,406)	(5,604,083)

PRINCIPALES
EJECUTIVOS
GRUPO UNIVERSAL
CENTRO
CORPORATIVO



RAFAEL E. IZQUIERDO
PRESIDENTE EJECUTIVO



MIGUEL J. HULLER
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO
SENIOR FINANZAS Y ESTRATEGIA



DOLORES POZO PERELLÓ
VICEPRESIDENTA EJECUTIVA
SENIOR COMERCIAL, CLIENTES
Y DIGITAL



**EDUARDO ROJAS
MOLINA**
VICEPRESIDENTE
DE TECNOLOGIA
Y OPERACIONES



CHRISTY LUCIANO
VICEPRESIDENTA
DE COMUNICACIÓN
CORPORATIVA Y
SOSTENIBILIDAD
ÁREA DE ASUNTOS
CORPORATIVOS



**KAREN PAULINO
DE AROSEMENA**
VICEPRESIDENTA
DE TESORERIA
ÁREA DE FINANZAS
Y ESTRATEGIA



**ALEXANDRA
TEJADA JOSÉ**
VICEPRESIDENTA
DE MERCADEO
Y CANALES
ÁREA DE COMERCIAL,
CLIENTES Y DIGITAL



GLORIA LUCIANO
VICEPRESIDENTA
DE CONTABILIDAD,
ÁREA FINANZAS
Y ESTRATEGIA



ASTRID ROMERO,
VICEPRESIDENTA DE
DATA Y ANALÍTICA.
ÁREA DE COMERCIAL,
CLIENTES Y DIGITAL



**JOSEFA RODRÍGUEZ
DE LOGROÑO**
VICEPRESIDENTA DE
LEGAL Y CUMPLIMIENTO,
ÁREA DE ASUNTOS
CORPORATIVOS



YOEL DOMÍNGUEZ,
LÍDER TRANSFORMATION
MANAGEMENT OFFICE
(TMO)

PRINCIPALES EJECUTIVOS MACRO UNIDAD DE SEGUROS



WILFREDO BAQUERO GINEBRA
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO
SENIOR DE MACRO UNIDAD
DE SEGUROS
SEGUROS UNIVERSAL,
ARS UNIVERSAL Y UNIT



ZHAIRA GUADAMAR
VICEPRESIDENTA EJECUTIVA
DE ARS UNIVERSAL Y
VICEPRESIDENTA EJECUTIVA
DE SALUD SEGUROS UNIVERSAL



FRANKLIN VÁSQUEZ RIJO
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO
UNIT



MIGUEL A. DARGAM
VICEPRESIDENTE NEGOCIOS
ZONA METRO SUR
SEGUROS UNIVERSAL



**FRANCISCO M.
GONZÁLEZ SAHDALÁ**
VICEPRESIDENTE ZONA NORTE
SEGUROS UNIVERSAL



**FRANCISCO J. IZQUIERDO
HERNÁNDEZ**
VICEPRESIDENTE ZONA ESTE
SEGUROS UNIVERSAL



CAROLINA PICHARDO
VICEPRESIDENTA
ÁREA TÉCNICA
SEGUROS UNIVERSAL



ALEJANDRO PIMENTEL
VICEPRESIDENTE DE
RECLAMACIONES
SEGUROS UNIVERSAL



JUAN AYBAR OVALLES
VICEPRESIDENTE
OPERACIONES MÉDICAS
ARS UNIVERSAL

DIRECTORIO DE OFICINAS Y SUCURSALES **UNIVERSAL**



**JOSÉ ANTONIO
FUENTES IZQUIERDO**
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO
**PRINCIPAL
EJECUTIVO
SUPLIDORA
PROPARTES
& AUTONOVO**



REBECCA WASCHMANN
VICEPRESIDENTA EJECUTIVA
**PRINCIPAL
EJECUTIVA
FIDUCIARIA
UNIVERSAL**



DIEGO MERA FERNÁNDEZ
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO
**PRINCIPAL
EJECUTIVO
AFI
UNIVERSAL**

**PRINCIPAL
EJECUTIVA
ASISTENCIA
UNIVERSAL &
ADMINISTRACIONES
UNIVERSAL**



ALEXIA ESPINAL DI CRISTINA
VICEPRESIDENTA EJECUTIVA

CENTRAL TELEFÓNICA DE GRUPO UNIVERSAL

**TEL.: 809.544.7000
809.544.7200**

SEGUROS UNIVERSAL: OPCIÓN 1

ARS UNIVERSAL: OPCIÓN 2

ASISTENCIA UNIVERSAL: OPCIÓN 3

FIDUCIARIA UNIVERSAL: OPCIÓN 4

AFI UNIVERSAL: OPCIÓN 5

PROPARTES 809-539-6161

AUTONOVO: 809-561-7090

UNIT: 809-567-8648

AUTO PROTECTION SERVICES

DOMINICANA: 809.363.6305

ADMINISTRACIONES UNIVERSAL:

809 544 7000 Ext. 3448

TORRE UNIVERSAL SANTO DOMINGO

Av. Winston Churchill 1100,
Evaristo Morales

TORRE UNIVERSAL II SANTIAGO

Av. Juan Pablo Duarte No. 195, Villa Olga,
Tel. 809-724-2211

OFICINAS UNIVERSAL

CENTROS DE SERVICIOS UNIVERSAL

SANTO DOMINGO

Av. Lope de Vega
Esq. Fantino Falco,
Ens. Naco
Tel.: 809.544.7100
809.544.7200

SANTIAGO

Av. Juan Pablo Duarte
No. 195, Villa Olga
Tel.: 809.580.3250

SUCURSALES UNIVERSAL

ZONA METROPOLITANA DISTRITO NACIONAL

Bella Vista Mall,
1er piso, local 56ª
Tel.: 809.738.6500

SANTO DOMINGO ESTE

Carretera Mella 112,
Las Palmas de Alma Rosa
Central: 809.362.6000

MEGACENTRO

Piso 1, local 139-A
Tel.: 809.544.7152

ZONA SUR BANÍ

C/ Presidente Billini 22,
Plaza Villar, piso 2
Tel.: 809.522.8288

SAN CRISTÓBAL

Multicentro La Sirena,
local L-11B, Av. Antigua
Carretera Sánchez,
Madre Vieja Sur,
San Cristóbal
Tel.: 809.288.6935

ZONA NORTE SAN FRANCISCO DE MACORÍS

Av. Presidente
Antonio Guzmán
Fernández 64,
Urb. El Tejar
Tel.: 809.588.3737

LAS TERRENAS

C/Juan Pablo Duarte 238,
Plaza Milano, piso 2
Tel.: 809.538.3117

PUERTO PLATA

C/ Beller 53, Edif.
Puerto Plateña II,
piso 1
Tel.: 809.261.5646

LA VEGA

Plaza Galerías 47, local 114.
Avenida Rivas
Tel.: 809.735.6546

ZONA ESTE SAN PEDRO DE MACORÍS

Av. Luis Amiama Tío 91,
local 115, primer nivel,
Centro Nacional del Este
Tel.: 809.246.7600

LA ROMANA

C/ Padre Abreu
Esq. Avenida Santa Rosa 1
Tel.: 809.813.7600

HIGÜEY

C/ José A. Santana
Esq. Hermanos Goico
Morales,
local L-101A. Centro
Comercial
MultiPlaza Higüey
Tel.: 809.831.7103

BÁVARO

Downtown Mall, local 24
Km 38, Av. Barceló
Esq. Bulevar Turístico del Este
Tel.: 809.833.4574

PUNTA CANA

Av. Bulevar 1ero.
de Noviembre
501 Esq. Cedro,
Punta Cana Village
Tel.: 809.466.7100

PUNTOS DE SERVICIOS UNIVERSAL

SANTO DOMINGO CEDIMAT

Av. Ortega y Gasset, piso 1
Tel.: 809.544.7111
809.375.6241

HOSPITAL GENERAL PLAZA DE LA SALUD

Av. Ortega y Gasset,
Edificio Atención Primaria,
Edif. 5, piso 2.
Tel.: 809.544.7111
829.544.8013

SANTIAGO CLÍNICA COROMINAS

C/ Restauración
Esq. Cuba, Piso 2
Tel.: 809.580.3252

HOMS

Autopista Duarte Km 28.
Edif. Profesional frente
a las oficinas administrativas
Tel.: 809.580.3252

ZONA ESTE LA ROMANA CENTRO MÉDICO CENTRAL ROMANA

Calle Batey No. 1
Tel.: 809.813.7655

CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 24/7

TEL.: 809.544.7111

DESDE EL EXTERIOR SIN CARGOS

Tel.: +1 877.239.5430

ASISTENCIA UNIVERSAL *864

DESDE MÓVIL

TELESALUD UNIVERSAL

Tel.: 809.544.7750

PORTALES WEB

CORPORATIVO UNIVERSAL.COM.DO

ARS UNIVERSAL ARSUNIVERSAL.COM.DO

SEGUROS UNIVERSAL SEGUROSUNIVERSAL.COM.DO

AFI UNIVERSAL AFIUNIVERSAL.COM.DO

FIDUCIARIA UNIVERSAL FIDUCIARIAUNIVERSAL.COM.DO

AUTONOVO AUTONOVO.COM.DO

UNIT UNIT.COM.DO

APP UNIVERSAL ANDROID / IOS

REDES SOCIALES

  @UNIVERSALRD

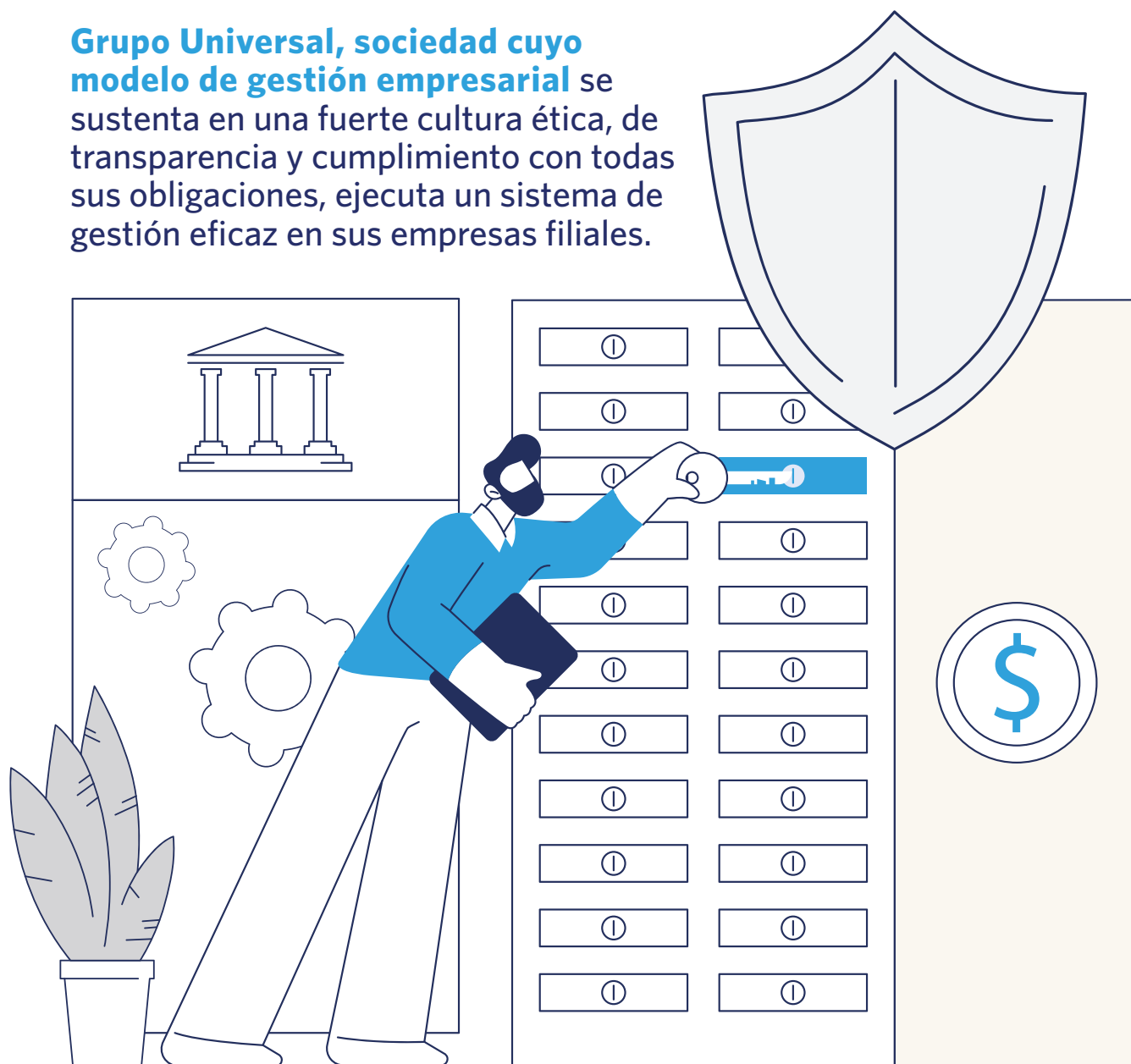
 @UNIVERSAL_RD

 GRUPO UNIVERSAL

 GRUPO UNIVERSAL

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS **Y FINANCIAMIENTO** DEL TERRORISMO (PLAFT)

Grupo Universal, sociedad cuyo modelo de gestión empresarial se sustenta en una fuerte cultura ética, de transparencia y cumplimiento con todas sus obligaciones, ejecuta un sistema de gestión eficaz en sus empresas filiales.



El buen mecanismo de cumplimiento, gobierno corporativo y sostenibilidad con que cuenta la organización empresarial, junto a la ejecución de políticas, normas, procedimientos, códigos de conducta y ética, integrados en todas las áreas de la institución, con el apoyo de su liderazgo y dirección, es la base para superar los conflictos económicos, laborales y culturales que ordinariamente afronta un conglomerado de empresas de su dimensión.

Grupo Universal está comprometido con implementar medidas de control, organizativa y de capacitación, para precaver y detectar fraude o proceder ilícito en la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT).

La esencia del cumplimiento se sostiene en la ética empresarial y en establecer un marco normativo que incorpora los valores que ha de respetar la organización, conforme lo establece la ley, el reglamento y normas vigentes, ejecutando la debida diligencia y cumpliendo con todas las exigencias que apliquen y mitiguen riesgos.

El equipo de Cumplimiento, con amplio conocimiento en materia jurídica y de buen gobierno corporativo, diseña, implementa y monitorea el programa de prevención y de Responsabilidad Social Corporativa, para el logro de los objetivos previstos.

A través de la evaluación del nivel de riesgo, se coartan operaciones que puedan provenir de fuente ilícita, relacionada con cualquier sociedad o persona natural.

DEBIDA DILIGENCIA DE CLIENTES

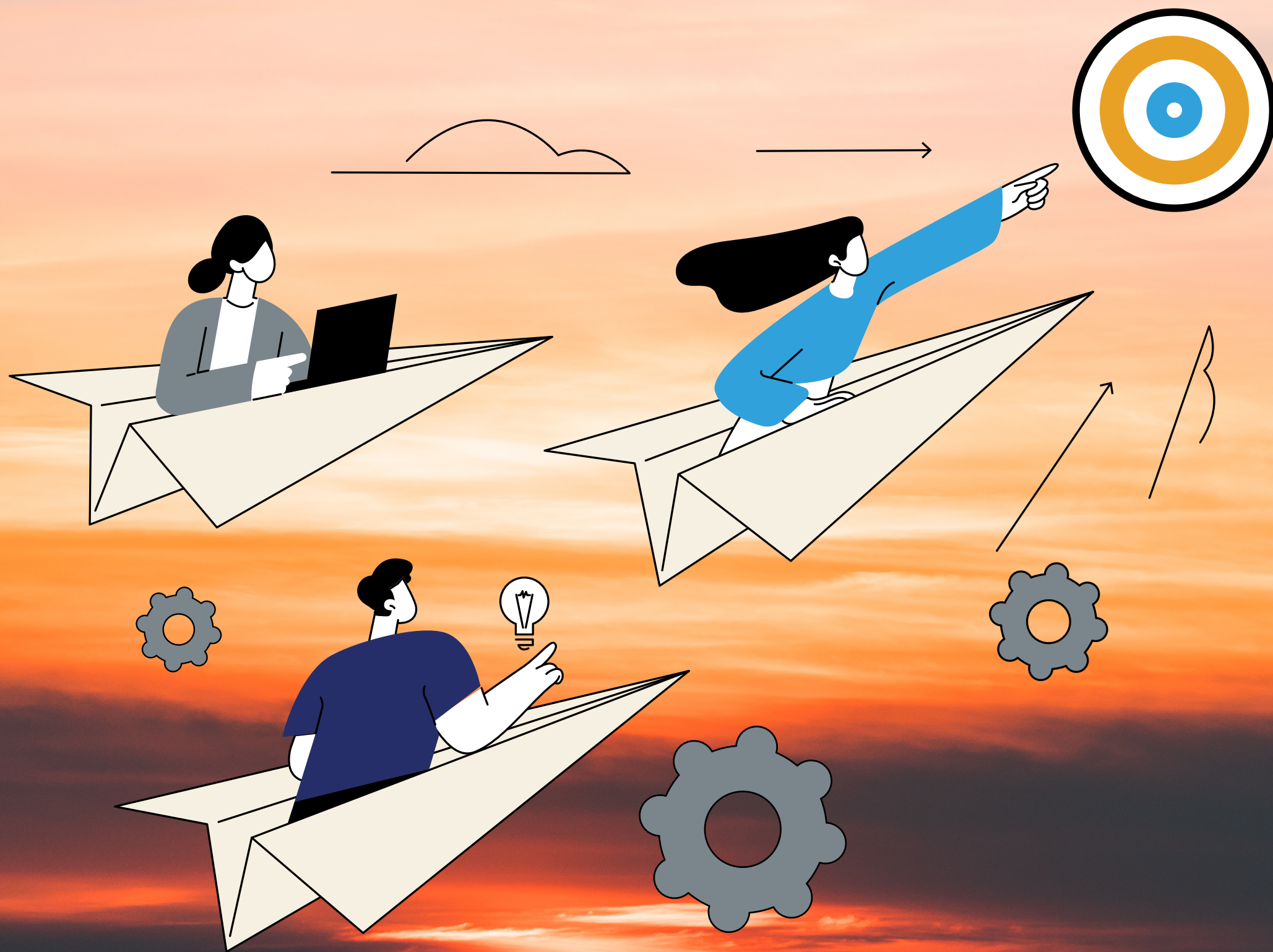
La debida diligencia, como mecanismo de control interno, contribuye a prevenir y detectar incumplimientos, al tiempo que permite identificar deficiencias de información y de operaciones.

Su origen, razón de ser y alcance tiene fundamento tanto en fenómenos nacionales como internacionales, y está orientado a proteger la integridad del mercado, evitando así la exposición a riesgos de reputación, operativo, legal y de contagio.

Por tales motivos, su adecuada implementación y funcionamiento constituye un elemento preponderante dentro de los esfuerzos de las filiales de Grupo Universal, que son sujetos obligados, en apoyo y respaldo en la prevención de lavado de activos, a efectos de arremeter contra las finanzas de la delincuencia o crimen organizado.

A través de la evaluación del nivel de riesgo, se coartan operaciones que puedan provenir de fuente ilícita, relacionada con cualquier sociedad o persona natural. En virtud de esta labor preventiva, se establecen vínculos sanos con clientes y proveedores, conociéndolos adecuada y formalmente, así como las actividades a las que se dedican, independientemente del producto.

A nivel jurídico, las normas exigen diversos estándares de comportamiento y diligencia. La ausencia e inobservancia de estos elementos de cuidado generan responsabilidad. En otras palabras, la falta de diligencia debida por parte de la empresa podría dar lugar a sanciones, multas y otras penalidades por parte de las autoridades reguladoras o de aplicación de la ley, quedando así expuesta a graves consecuencias legales, financieras y reputacionales.



60 AÑOS, INCONTABLES HISTORIAS.

CON HUMILDAD,
RECORDAMOS
AL PASADO.

CON ENTUSIASMO,
ABRAZAMOS
EL FUTURO.

GRUPO UNIVERSAL,
HISTORIA Y PROMESA.

COORDINACIÓN GENERAL

Vicepresidencia de Comunicación Corporativa y Sostenibilidad

TEXTOS

Creatividad y autoría: Melvin Peña

EDICIÓN

Curaduría, edición y supervisión editorial: Comunicaciones Integradas, SRL

DISEÑO GRÁFICO

Diseño creativo: Norca Amézquita

FOTOGRAFÍAS

Retratos de miembros de los consejos de administración y ejecutivos: **Luis Nova**

Fotografías de actividades: **Archivos de Grupo Universal**

ILUSTRACIONES

@rastudio

IMPRESIÓN

Impresión con certificación ambiental: Emprendimiento Sostenible.

156 _ Grupo Universal

universal.com.do

