

PATRIMONIO

RD\$ 3,000
MILLONES

COMPOSICIÓN ACCIONARIA

100%
CAPITAL DOMINICANO

EMPRESAS

6

HISTORIA

50
AÑOS DE SERVICIO AL PAÍS

INGRESOS POR VENTAS A 2013

RD\$ 14,000
MILLONES

CANTIDAD DE CLIENTES

+ 820,000



Consejo de Administración del Grupo Universal, presidido por el señor Ernesto M. Izquierdo e integrado por los señores Marino Ginebra, Juan Manuel Pellerano, Maribel Bellapart, Luis Rodríguez, Noris Perelló Abreu, Luis F. Vásquez, José Antonio Acebal, Félix M. García C., Andrés E. Bobadilla y Lina García de Blasco.

EMPRESAS UNIVERSAL SE TRANSFORMAN EN UN GRUPO EMPRESARIAL

Tras cinco décadas de experiencia en la industria del seguro, en el negocio previsional y en la gestión de inversiones diversificadas, las Empresas Universal se constituyen en Grupo Universal.

una pequeña agencia de seguros, es ahora un *holding* que agrupa empresas en diferentes sectores, tales como el asegurador, la seguridad social, servicios de asistencia, comercialización de repuestos de vehículos, así como los negocios fiduciarios y de administración de fondos de inversión.

Los logros y reconocimientos que han acompañado a esta corporación durante medio siglo, le han permitido construir una excelente reputación en la sociedad dominicana para sentar las bases de una mayor expansión hacia otros sectores económicos y así potenciar la productividad del país. El ingeniero Ernesto M. Izquierdo, presidente de

Grupo Universal, expresa con gran satisfacción el crecimiento que la institución ha experimentado y lo considera como la materialización de la visión de su fundador Rafael A. De León, quien solía expresar: "Los pueblos se desarrollan cuando lo hacen sus instituciones; las instituciones avanzan cuando se empeñan los hombres que trabajan en ella".

Para el señor Izquierdo, "sin duda, esta transformación marca una nueva etapa organizacional y es la apuesta no sólo al crecimiento de nuestra institución y permanencia en el mercado, sino también al desarrollo socioeconómico de la República Dominicana".

LIDERAZGO EMPRESARIAL

El Grupo Universal es el resultado de un proceso de transformación que ha obedecido a una decisión concreta y a una visión apoyada en un Consejo de Administración, compuesto por once miembros de reconocido prestigio en el ámbito empresarial dominicano y destacada trayectoria profesional, quienes aportan su experiencia y el conocimiento para hacer frente a las necesidades y nuevos retos de la compañía.

La evolución del Grupo Universal responde a la creación de distintas unidades de negocios y a la necesidad de consolidarlas en un *holding*, bajo un liderazgo integrador para llevar a cabo esta nueva etapa organizacional. El Grupo Universal ha materializado su modelo de negocio a través de la especialización en diferentes actividades, en las sinergias generadas por un auténtico trabajo en equipo y en la consolidación de sus principios básicos de calidad, servicio al cliente e innovación.

La transformación de Universal a un grupo empresarial responde a la decisión de crear y desarrollar continuamente una compañía de futuro, que crece en coherencia con su modelo de negocio y una perspectiva clara de rentabilidad, pero sobre todo, con un claro compromiso de aportar al desarrollo del país.



Edificada sobre la base de una elevada moral corporativa, así como los más altos principios éticos y de transparencia, Universal ha dado un paso muy significativo al diversificar y transformar su modelo de negocio para constituirse en un importante grupo empresarial dominicano. El Grupo Universal, que vio sus orígenes hace 50 años cuando inició como

EDITORIAL

GRUPO UNIVERSAL,
UNA HISTORIA DE CONFIANZA

Esta es la historia de un grupo empresarial que se inició como una pequeña agencia de seguros, en 1964, y 50 años después es uno de los principales conglomerados empresariales de capital dominicano, compuesto por seis compañías líderes y pioneras en sus respectivas industrias. En esta historia hay momentos épicos, en los que Universal ha dicho presente y ha garantizado la continuidad de sus servicios en situaciones difíciles y de impacto nacional, así como en la administración de riesgos de la salud, en pequeñas y grandes emergencias viales y asistenciales.

Hoy, 28 de agosto en que conmemora medio siglo de existencia, puede afirmarse que el Grupo Universal, a través de sus empresas Seguros Universal, ARS Universal, Asistencia Universal, Suplidora Propartes, Fiduciaria Universal y Administradora de Fondos de Inversión Universal han sido colaboradoras de primer orden en la materialización de los sueños, la celebración de las alegrías y en la creación de un entorno de tranquilidad para todos los protagonistas de esta historia de servicios al país. Este aniversario llega en un momento en que las Empresas Universal reafirman su convicción no sólo de apostar al crecimiento y permanencia en el mercado, sino también al desarrollo socioeconómico del país, para continuar atendiendo las necesidades de los dominicanos, ahora como Grupo Universal.



Primera oficina de Seguros Universal en la calle El Conde No. 15.



Torre Universal inaugurada en 1989, en la Av. Winston Churchill 1100.

CREADORES DE UNA DE LAS PRIMERAS ASEGURADORAS DOMINICANAS, LA PRIMERA ARS Y PROPULSORES DE LA MODERNIZACIÓN DE MARCOS LEGALES PARA DISTINTAS INDUSTRIAS

Desde su fundación en el año 1964, esta institución ha estado centrada en apoyar iniciativas que generen valor social, económico y humano. Hace 50 años era una pequeña agencia de seguros con tres empleados, hoy es un grupo empresarial conformado por seis filiales, con más de mil colaboradores en donde se mantiene vigente su convicción de invertir para el desarrollo integral y sostenible de la sociedad dominicana.

El Grupo Universal ha logrado consolidarse exitosamente y se ha perfilado como una institución confiable en cada uno de los sectores en que participa, a través de sus empresas, y cuyo conocimiento acumulado en el tiempo, le ha

permitido participar activamente en el nacimiento y desarrollo de los mismos.

En el año 1971, con el impulso del sector asegurador, Seguros Universal tuvo un rol activo en la redacción del primer marco legal, la Ley 126 de Seguros Privados de la República Dominicana, gracias a la experiencia acumulada en esta industria. Dicha ley sirvió como base a la actual 146-02 sobre Seguros y Fianzas.

Luego de tres décadas de intentos por modernizar el Seguro Social Dominicano, en el año 2001 se promulgó la Ley 87-01 que crea el Sistema Dominicano de Seguridad Social. Nueva vez, Universal se involucró con gran ahínco en la elaboración del marco legal en lo concerniente a Fondos

de Pensiones y el Seguro Familiar de Salud. "El manejo eficiente de seguros por más de cuatro décadas y nuestras mejores prácticas de servicio fueron la clave para participar en representación del sector privado", destaca el ingeniero Ernesto Izquierdo, Presidente del Grupo Universal.

Como resultado de este involucramiento, se atesoran la primera Administradora de Riesgos de Salud del país. Al ser conscientes del aporte que generan para el progreso del país, desde el año 2009 Universal se embarcó en el proyecto de continuar atendiendo las necesidades de los dominicanos desde múltiples sectores y enfoques de negocios. En ese sentido, ha invertido para el desarrollo

nacional con la creación de nuevas filiales: Asistencia Universal y Suplidora Propartes, ambas incorporadas en el 2009, cuyas líneas de negocios están orientadas en la prestación de servicios de asistencia y la comercialización de repuestos de vehículos, respectivamente.

Fiduciaria Universal, su quinta filial, lanzada en el año 2013, nace bajo el amparo de la Ley 189-11 de Desarrollo del Mercado Hipotecario y del Fideicomiso; así como la Administradora de Fondos de Inversión Universal (AFI Universal), que opera en el marco de la Ley 19-00 de Mercado de Valores desde que fue certificada el pasado mes de abril.

UN GRUPO EMPRESARIAL DOMINICANO DE TRAYECTORIA CONFIABLE

Universal ha sido un responsable y eficiente administrador de los patrimonios que les son confiados, recursos que han sido destinados a garantizar la tranquilidad y el bienestar de sus clientes.

"El principio que ha regido esta organización es la honradez profesional, para que cada vez que una persona escuche sobre el invaluable activo generador de confianza de nuestra marca Universal, sientan una mayor garantía de servicio y tranquilidad hoy, mañana y siempre", expresa el ingeniero Ernesto Izquierdo.

Es por ello que Universal tiene una trayectoria comprobada en el negocio de la confianza que lo hace un referente nacional. Ahora, con la conformación de su holding Grupo Universal trasciende a otros niveles para continuar consagrándose



Lanzamiento de Fiduciaria Universal, la quinta filial del Grupo Universal.

con exclusividad, ética y lealtad a sus clientes. "Este nuevo peldaño es el resultado de crecer de la manera correcta, en

una trayectoria donde cada camino recorrido ha sido con plena conciencia de nuestra responsabilidad", afirma.

VISIÓN DE FUTURO

El Grupo Universal ha sabido construir una historia de éxito generadora de valor en el pasado, presente y futuro del país, en todas sus dimensiones: con sus accionistas, empleados, clientes, relacionados y la sociedad dominicana.



Al incursionar en nuevos rubros económicos, nos anticipamos a reflejar nuestra visión de ser una empresa centenaria, preparándonos para ser mejores, innovar cada vez más y responder a las necesidades de las nuevas generaciones. Ese reto lo asumimos ahora como Grupo Universal, con visión, dedicación, tecnologías y un equipo de profesionales comprometido, capaz y dispuesto a respaldar nuestro permanente objetivo de brindar seguridad y tranquilidad a todos nuestros clientes.



Los señores Wilfredo Baquero, Luis E. Grullón, Dolores Pozo Perelló y Miguel Dargam lideran las áreas de negocios de Seguros Universal.



PIONERA Y MAYOR COMPAÑÍA DE SEGUROS EN REPÚBLICA DOMINICANA

La principal aseguradora de país se ha posicionado como líder en pólizas para multinacionales en el país, con el respaldo de los aliados internacionales más prestigiosos del mercado mundial del seguro

SIRVE AL PAÍS DESDE EL AÑO 1964
 CAPITAL SUSCRITO: RD\$1,500,000,000
 SECTOR: Asegurador
 AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN:
 Superintendencia de Seguros

MARCO LEGAL: 146-02 Ley sobre Seguros y Fianzas de la República Dominicana y sus reglamentos

Inició sus operaciones como una agencia que representaba firmas extranjeras, ofreciendo a los clientes seguros de Incendio y Líneas Aliadas, Accidentes Personales, pólizas para viajeros, de aviación y transporte. Gracias a la confianza de sus clientes, Seguros Universal es la compañía líder del sector en República Dominicana y una de las principales aseguradoras privadas de Centroamérica. Es reconocida por ser pionera, vanguardista en desarrollar productos innovadores que contribuyen a mejorar la calidad de vida y proteger el patrimonio de sus clientes.

Ofrece productos en los distintos ramos del sector asegurador, tales como:

- Riesgos Generales (responsabilidad civil, incendios y líneas aliadas, automóvil, hogar, aviación, marítimo, cristales y ramos diversos).
- Personas (accidentes personales, planes de retiro, funeral, salud, vida y educación).
- Bancaseguros.
- Seguros masivos.
- Microseguros

Seguros Universal es la principal emisora de programas multinacionales en República Dominicana, es decir, pólizas *Frontings*, en virtud de los acuerdos de representación y asistencia que posee con aseguradoras de clase mundial.

Factores como su posición y experiencia en el mercado local, trayectoria empresarial, fortaleza financiera y excelencia en el servicio han sido clave para posicionarse internacionalmente como la primera opción a la hora de emitir una póliza multinacional en territorio dominicano.

Su red de aliados internacionales está conformada por: ACE Limited, AIG, April, American International Underwriters, Allianz Global Corporate & Specialty, Assicurazioni Generali, Chubb Group of Insurance Companies, FM Global, Nassa Group, Vitalicio Seguros, entre otros.

UNA ESTRUCTURA DE NEGOCIOS ESPECIALIZADA

Seguros Universal dispone de una estructura de negocios totalmente especializada en función de la naturaleza de los riesgos, la cual le ha permitido orientar todos sus esfuerzos en segmentos de mercado a nivel corporativo e individual, así como a nichos desatendidos por el esquema tradicional. El personal de negocios posee una vasta experiencia, así como la competencia técnica y profesional en las áreas de Riesgos Generales, Seguros de Personas, Retail y Microseguros.



LA PRIMERA ARS DE REPÚBLICA DOMINICANA MANTIENE UN ÍNDICE DE 92% EN LA SATISFACCIÓN DE SUS CLIENTES

SIRVE AL PAÍS DESDE EL AÑO 2001
 CAPITAL SUSCRITO: RD\$600,000,000
 SECTOR: Seguridad Social
 AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN:
 Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales
 MARCO LEGAL: 187-01 Ley sobre el Sistema Dominicano de Seguridad Social y sus reglamentos

Es la primera administradora de riesgos de salud del país acreditada por la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (Sisalril). Su fundación estuvo precedida por la experiencia de cuatro décadas de Seguros Universal en la gestión eficiente de seguros de salud. ARS Universal ofrece servicios de administración de programas de salud a través de una red de prestadores a nivel nacional, otorgando el acceso a asistencia médica a los clientes afiliados, así como la calidad de los servicios, bajo el amparo de la Ley 87-01. Su clara visión del negocio le ha permitido liderar los avances del sector, trabajando para ser referente de bienestar, cercanía y confiabilidad en el servicio a los clientes.



Zhaira Guadamar,
Gerente General.



PRESENTE EN SITUACIONES DE EMERGENCIAS VIALES, FUNERALES, DOMÉSTICAS Y EMPRESARIALES

SIRVE AL PAÍS DESDE EL AÑO 2009
 CAPITAL SUSCRITO: RD\$5,000,500
 SECTOR: Servicios de Asistencia
 MARCO LEGAL: Ley General 479-08 de las Sociedades Comerciales y Empresas

“Deleitar al cliente” es la filosofía de servicio que caracteriza a esta empresa líder en su sector enfocada a prestar asistencia integral en casos de emergencias y eventualidades vehiculares, domiciliarias, funerales y de viajes, las 24 horas los 7 días de la semana.

Esta filial ha logrado conformar un equipo de colaboradores con alto sentido de urgencia y una orientación al servicio personalizado para generar tranquilidad a los clientes cuando más la necesitan. Su portafolio de productos incluye asistencia vehicular, empresariales, funeral y su cobertura estrella “Conductor Alternativo”, entre otros servicios.



Roberto Tineo,
Gerente General.



UNA FILIAL DEDICADA A LA IMPORTACIÓN Y VENTA DE REPUESTOS DE VEHÍCULOS CON LA GARANTÍA DE CONFIANZA QUE LE ENDOSA LA MARCA UNIVERSAL

SIRVE AL PAÍS DESDE EL AÑO 2009
 CAPITAL SUSCRITO: RD\$95,000,000
 SECTOR: Comercializadora de Repuestos de Vehículos
 MARCO LEGAL: Ley General 479-08 de las Sociedades Comerciales y Empresas

Suplidora Propartes oferta una amplia gama de partes y accesorios para vehículos de motor, tanto originales como genéricos, provistos por prestigiosas fábricas internacionales y proveedores locales, que les permiten garantizar tiempos de entrega de 2 a 3 días para piezas locales y de 7 a 12 días para piezas importadas. El sector seguros y el público en general ha encontrado en Propartes un servidor confiable para atender sus necesidades de piezas en casos de reclamaciones o de simple sustitución de piezas y accesorios automovilísticos, así como en la reparación e instalación de cristales.



José Antonio Fuentes,
Gerente General.



LA FILIAL QUE NACE CON EXPERIENCIA

SIRVE AL PAÍS DESDE EL AÑO 2013
 CAPITAL SUSCRITO: RD\$100,000,000
 SECTOR: Fideicomiso
 AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN:
 Dirección General de Impuestos Internos
 MARCO LEGAL: Ley 189-11 sobre Desarrollo del Mercado Hipotecario y Fideicomiso

Creada con el objetivo de impulsar los negocios fiduciarios en el país, Fiduciaria Universal cuenta con el respaldo del Grupo Universal y un equipo multinacional de profesionales altamente experimentado en los mercados fiduciarios y financieros. Fiduciaria Universal es la fiduciaria dominicana que posee las mayores capacidades para gestionar patrimonios autónomos de terceros, de forma tal que se cumplan los objetivos previstos para estos recursos.



Roberto Millán,
Gerente General.



LA NUEVA FILIAL DEL GRUPO UNIVERSAL

SIRVE AL PAÍS DESDE EL AÑO 2014
 CAPITAL SUSCRITO: RD\$70,000,000
 SECTOR: Financiero
 AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN:
 Superintendencia de Valores
 MARCO LEGAL: Ley 19-00 sobre Mercado de Valores, Ley 189-11 Desarrollo del Mercado Hipotecario y Fideicomiso y la Norma R-CNV-2013-33-MV

La Administradora de Fondos de Inversión Universal es la sexta filial del grupo empresarial que, respaldada por su experiencia y trayectoria de 50 años, se incorpora para ofrecer mejores opciones de inversión. Se dedica a invertir de forma profesional y diversificada los recursos de sus clientes, mientras ellos se dedican a lo que más les entusiasma. Al cumplir los objetivos de sus clientes, AFI Universal hace realidad el sueño de una nación donde los ahorrantes se convierten en inversionistas y promotores del desarrollo económico y social.



Santiago Sicard,
Gerente General.

VISIONARIOS UNIVERSAL



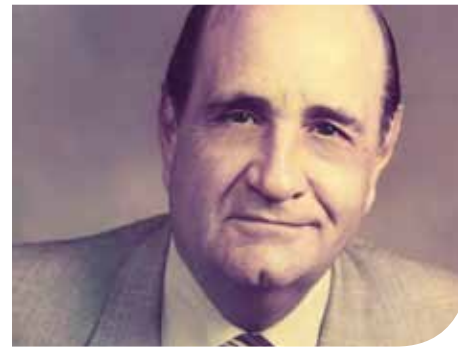
RAFAEL A. DE LEÓN

Presidente-fundador de Seguros Universal desde 1963 a 1985.



ALEJANDRO E. GRULLÓN E.

Presidente de Seguros Universal, cuando era filial del Grupo Financiero Popular, desde 1985 a 1989.



LUIS AUGUSTO GINEBRA

Presidente de Corporación América, desde 1967 a 2000.



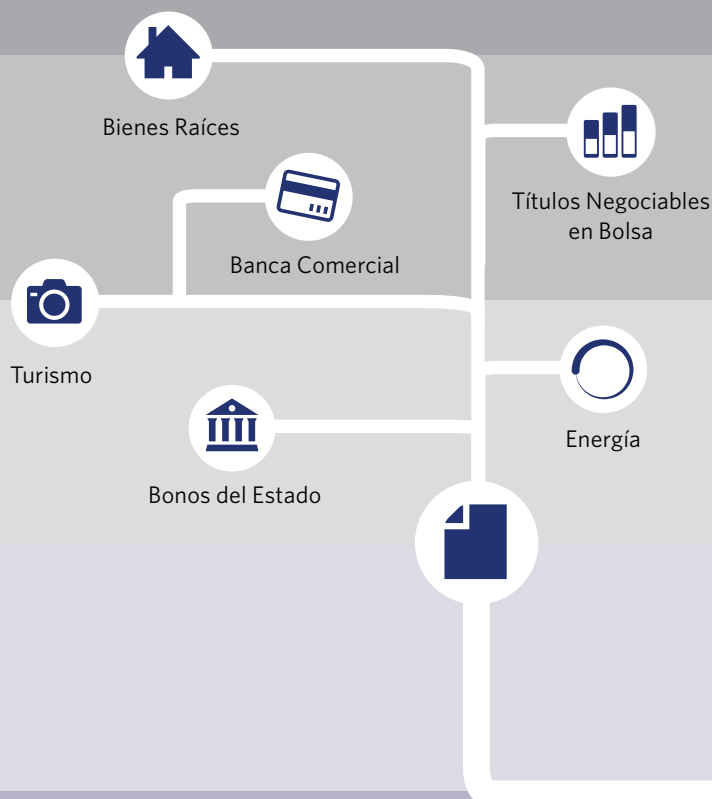
ERNESTO M. IZQUIERDO

Presidente de Seguros Universal, 1989-actual. Actual presidente de Grupo Universal.

GRUPO UNIVERSAL EN NÚMEROS

MÁS DE **Mil millones de pesos** PAGADOS AL FISCO EN LOS ÚLTIMOS 30 AÑOS

PORTAFOLIO DE INVERSIONES **RD\$7.7 billones**



TOTAL DE INGRESOS 1982-2013 CONSOLIDADO GRUPO UNIVERSAL **RD\$103,753,640,188**

Más de **50 oficinas** OFICINAS UNIVERSAL, PUNTOS DE SERVICIOS (PSU), AGENTES UNIVERSAL Y CENTROS DE SERVICIOS A NIVEL NACIONAL.

1964
El 28 de agosto nace **La Universal, Compañía General de Seguros, C. por A.**

1968
Se inaugura la filial **Cruz Azul**, la primera compañía de seguros de salud del país.

1971
Se promulga la **Ley de Seguros Privados** de la República Dominicana.

1983
La Universal de Seguros es adquirida por el **Grupo Financiero Popular**.

1989
El ingeniero **Ernesto M. Izquierdo** es designado presidente de **Seguros Universal**.

2000
Fusión de Seguros América y la Universal de Seguros para dar origen a **Seguros Universal América**.

2001
Se constituye **ARS Universal**.

2005
Un grupo de empresarios adquiere la participación accionaria de Grupo Popular transformando la identidad corporativa a **Seguros Universal** y **ARS Universal**.

2009
Nace **Asistencia Universal** y se incorpora **Suplidora Propartes**.

2013
Se constituye el **holding Grupo Universal**. Surgen **Fiduciaria Universal** y **Administradora de Fondos de Inversión Universal (AFI Universal)**.

2014
AFI Universal es certificada por la Superintendencia de Valores. **Universal** formaliza su transformación en **Grupo Universal**.

SEGUROS UNIVERSAL HA PAGADO MÁS DE **34 mil millones** EN INDEMNIZACIONES EN LOS ÚLTIMOS 30 AÑOS

ARS UNIVERSAL HA INVERTIDO MÁS DE **RD\$20 mil millones** EN LA SALUD DE SUS AFILIADOS EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS

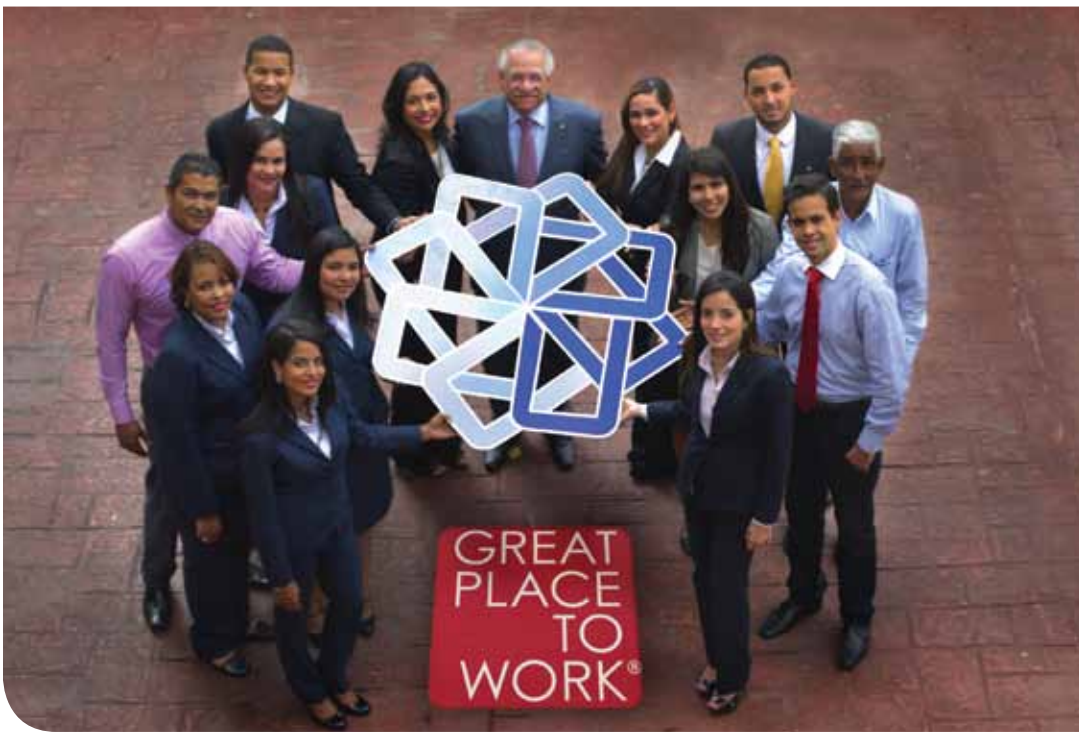
ASISTENCIA UNIVERSAL MÁS DE **30 mil servicios** DE ASISTENCIA VIAL, DE HOGAR, FUNERAL Y DE VIAJES BRINDADOS A SUS CLIENTES EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS.

SUPLIDORA PROPARTES MÁS DE **110 mil piezas** DE VEHÍCULOS ENTREGADAS EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

92%

El estándar mundial oscila entre 80% y 85%.



Los colaboradores se sienten orgullosos y dispuestos a construir una organización sostenible.

GRUPO UNIVERSAL, UN GRAN LUGAR PARA TRABAJAR

Desde el año 2011, el prestigioso Instituto *Great Place To Work* ha certificado, en tres ocasiones, al Grupo Universal como una "Gran Empresa para Trabajar", situándola en el ranking de las 10 mejores en Centroamérica y El Caribe.

El señor Rafael E. Izquierdo, Vicepresidente Administrativo del Grupo Universal nos habla de cómo la institución ha desarrollado una cultura organizacional para fomentar el sentido de compromiso y orgullo de todos los que conforman esta gran familia.

¿Cuál fue la principal motivación del Grupo Universal para certificarse como una "Gran Empresa para Trabajar"?

La principal motivación es pertenecer al selecto grupo de empresas que son reconocidas por sus empleados como un gran lugar para trabajar debido a sus políticas de gestión humana. Además, hacer de conocimiento al país, a Centroamérica y el Caribe, que siendo una empresa de capital netamente dominicano, sin influencia de políticas de empresas multinacionales, contamos con programas y prácticas que nos diferencian del resto y que nos hacen merecedores de tal distinción.

¿Cuán importante es para Grupo Universal ser una "Gran Empresa para Trabajar"?

Hemos constatado que en la medi-

o lo más importante, continuar enriqueciéndonos con la retroalimentación de nuestro más importante grupo de interés: el personal.

¿Cuáles son las ventajas de ser una "Gran Empresa para Trabajar" en términos de rentabilidad, productividad, rotación, ausentismo, costos, etc.?

Las ventajas de ser un excelente lugar para trabajar son múltiples. Empleados muy satisfechos son empleados más productivos, con menores niveles de rotación, ausentismo y costos operativos. Además, impacta directamente la productividad y los números de operación, lo que a su vez incide positivamente en la rentabilidad. Permite que la organización trabaje con un margen de error mínimo y que cada empleado se convierta en un accionista interesado en el buen funcionamiento de los procesos.



Grupo "Teatro Universal".

da en que tomamos en cuenta las aspiraciones de nuestros colaboradores y les brindamos oportunidades de desarrollo profesional y personal, gozamos de una ventaja que se traduce en términos de fidelización, motivación y competitividad. Además, nos crea el compromiso de mantener esta certificación fortaleciendo aquellas prácticas que nos distinguen, de trabajar sobre las oportunidades de mejoras, de buscar soluciones favorables bajo el esquema ganar-ganar



Grupo de Baloncesto Universal.

"Lo más importante es propiciar un entorno laboral favorable para nuestros colaboradores"

Rafael E. Izquierdo



Biblioteca Rafael A. De León.



Rafael E. Izquierdo, Vicepresidente Administrativo.

¿Es una ventaja competitiva para las empresas de hoy en día ser una "Gran Lugar para Trabajar"?

Ser un Gran Lugar para Trabajar representa una ventaja competitiva para la organización que se traduce en múltiples beneficios, como un ambiente de trabajo mucho más abierto y un nivel de confianza que fomenta la colaboración entre nuestros empleados. Todo esto genera un mejor trabajo en equipo, mayor innovación y una positiva repercusión en nuestros productos y servicios, así como un incremento en los niveles de satisfacción de atención al cliente. Además, los índices de rotación menores que el promedio de la industria nos permite proyectar una imagen positiva de la empresa y atraer a los mejores talentos del mercado.

¿Cómo mantienen un buen clima laboral?

A través de la confianza, con políticas y acciones que refleja el interés genuino de los líderes de la organización en el bienestar profesional y personal de los colaboradores, desde su contratación y bienvenida a la empresa, desarrollo, integración, hasta su evaluación y reconocimiento.



Olimpiadas del Conocimiento Universal.

¿Qué se necesita para crear una "Gran Empresa para Trabajar"?

Se requieren de políticas y prácticas de gestión humana que apoyen la ejecución de los procesos de la organización, en la que cada colaborador se sienta involucrado en las decisiones de la misma, y que sea reconocido y tratado como un ser humano, gestionando su desarrollo de manera integral.

UNA CULTURA DE TRABAJO INCLUYENTE

El Grupo Universal puso en marcha "Integra2", un programa que pone de manifiesto su política de desarrollo e inclusión laboral, creando puestos de trabajo para personas con discapacidad.

En la etapa piloto, que inició en 2013, la institución se acercó al Patronato Nacional de Ciegos para reclutar y seleccionar profesionales acorde a los perfiles y posiciones que los mismos puedan desempeñar dentro de la organización. "Adaptamos nuestras herramientas y metodologías para facilitar el acceso a los más de 25 candidatos no videntes que completaron el proceso de evaluación", explica Rafael E. Izquierdo.

El Grupo Universal aborda la integración desde una perspectiva transversal y es referente por su continuo esfuerzo para mantener los estándares de accesibilidad en sus instalaciones. Un ejemplo de ello es la Torre Universal de Santiago, la cual fue reconocida por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) como un "edificio sin barreras", ya que facilita el desplazamiento de personas con necesidades especiales por cualquier parte de la edificación sin enfrentar inconvenientes de accesibilidad.



Los colaboradores no videntes utilizan un programa que convierte el contenido de la pantalla en sonido.

INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS

1002
empleados

49%
femenino

51%
masculino

91%
es el índice de satisfacción según la última encuesta de *Great Place to Work*

EL COMPROMISO SOCIAL



COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO INTEGRAL Y SOSTENIBLE

La raíz y naturaleza del negocio cumple una función social: promueve la previsión y contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas. En ese sentido, el Grupo Universal ha diseñado e implementado un modelo de negocio basado en la sostenibilidad. Educación, salud y deporte, microseguros y medio ambiente son los pilares de su compromiso social para apoyar el desarrollo integral de la sociedad dominicana.



Las jornadas de salud preventiva incluyen charlas, talleres, asistencia médica y odontológica.



EDUCACIÓN

El Grupo Universal ha asumido con responsabilidad apoyar proyectos e iniciativas que contribuyen a mejorar la calidad de la educación, a través de programas de alfabetización y especializados en el sector seguros y salud, tanto para estudiantes escolares, universitarios y profesionales. Uno de los aportes más importantes en este ámbito es el impulso de la primera **Maestría en Administración de Seguros** avalada por el Ministerio de Educación Superior, Ciencias y Tecnología. Asimismo, ofrece oportunidades a sus colaboradores para avanzar profesionalmente a través de programas de capacitación especializados, continuidad ejecutiva y una serie de herramientas formativas que permite posicionar la fuerza laboral al mismo nivel de la institución.



Los programas se enfocan en alfabetización, talleres de liderazgo juvenil, entre otros.



SALUD Y DEPORTE

A través del programa **"Mejora de la Calidad de Vida"**, invierte en diferentes proyectos para contribuir a reducir la pobreza y los riesgos de salud a los que están expuestas las comunidades con las que se relaciona. Sus aportes están destinados a garantizar y aumentar la cobertura de los servicios básicos, la capacitación técnico-laboral y el fortalecimiento económico. Estos programas se realizan mediante alianzas con diversas instituciones sin fines de lucro. El Grupo Universal ve el deporte como una vía de progreso social y por ello apoya e invierte en eventos deportivos y atletas dominicanos para potenciar los valores de la marca, al asociar los beneficios que aporta la actividad física como fuente de salud y estilo de vida saludable.



Grupo Universal es socio de CRESO, una entidad que apoya atletas dominicanos.



MICROSEGUROS

Por su naturaleza, los productos de microseguros están íntimamente ligados a la Responsabilidad Social Corporativa, pues contribuyen a mejorar el nivel de vida de las personas de escasos recursos al reducir los riesgos económicos a los que están expuestos. En ese sentido, el Grupo Universal, a través de su filial de Seguros Universal, ha desarrollado varios productos para brindar protección personal y familiar, con pólizas de vida y salud. A través de **Mujeres en Desarrollo Dominicana (MUDE)** ha logrado impactar a más de 7,000 personas brindándoles cobertura para sus micropréstamos, planes funerarios y de exequias.



Los microseguros promueven el acceso a la población de bajos ingresos a la protección del seguro.



MEDIO AMBIENTE

La sostenibilidad con rentabilidad no sólo se mide en función de los resultados financieros y económicos, sino también en el impacto que la operación tiene en la sociedad y en el medioambiente. La incorporación de criterios de sostenibilidad para garantizar una adecuada gestión de los recursos, fomentar una responsabilidad medioambiental y proteger el entorno es una realidad que se traduce en las siguientes prácticas del Grupo Universal:

- Apoyo a actividades de concientización, sensibilización y divulgación.
- Cumplimiento de las legislaciones medioambientales, al ser proactivo en la reducción de los riesgos potenciales que su actividad puede generar.

- Participación en organismos nacionales que promueven y apoyan la protección del medioambiente.
- Mejora continua en el sistema de gestión para ser más eficientes y responsables en el consumo de los recursos.
- Implementación de una cultura organizacional basada en las 3R's: Reducir, Reusar y Reciclar.
- Difusión de las prácticas de responsabilidad medioambiental entre los colaboradores, relacionados y la sociedad.
- Apoyo e involucramiento en instituciones públicas, privadas y académicas en la implementación de la cultura 3R's.



SOY VOLUNTARIO UNIVERSAL

El personal participa en diversas jornadas de acción social.

LOGROS ALCANZADOS

Reconocidos por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales con el **Premio Nacional a la Producción Más Limpia 2013** por la implementación exitosa de:



EFICIENCIA ENERGÉTICA

INVERSIÓN:
7.3
MILLONES PESOS

AHORROS:
13.3
MILLONES PESOS
35% KWH



RECICLAJE

70 MIL LIBRAS
PAPEL RECICLADO
1,648 ÁRBOLES
SALVADOS

2.5 MILLONES DE LITROS
DE AGUA AHORRADOS
397,729 KWH
AHORRADOS
96.9 TONELADAS DE
CO2 COMPENSADOS



DIGITALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

INVERSIÓN:
7.5
MILLONES PESOS

18
MILLONES PESOS
AHORRADOS EN
IMPRESIÓN, PAPELERÍA
ESPACIO FÍSICO



INVERSIÓN SOCIAL + DE 100

MILLONES DE PESOS EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS



IMPACTO SOCIAL

- MÁS DE 3,500** personas formadas a nivel técnico laboral.
- MÁS DE 3,000** familias alfabetizadas.
- MÁS DE 70,000** consultas médicas realizadas en los dispensarios médicos comunitarios de Fe y Alegría.
- MÁS DE 7,000 FAMILIAS** de escasos recursos impactadas con nuestros programas de prevención y promoción de la salud.
- 9.5 MILLONES** de pesos para apoyar el deporte y la actividad física.
- 5,000 NIÑOS Y ADOLESCENTES** beneficiados de los programas en educación integral y asistencia psicopedagógica
- 51 MIL ÁRBOLES PLANTADOS.**
- 1,001,464 KILOGRAMOS CO2** compensados.

PROMOTOR DE LA EXCELENCIA EN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS



Los clientes muestran un índice de satisfacción de un 92%.

PERSONAL CON VOCACIÓN DE SERVICIO

La mejor carta de presentación es la satisfacción del cliente y el Grupo Universal reconoce que una de sus principales ventajas competitivas radica en la excelencia del servicio. Para ello, el compromiso con sus clientes le ha llevado a diseñar un **Modelo de Servicio Universal** apegado a sus valores corporativos de integridad, empatía, responsabilidad y compromiso. Para garantizar la entrega del servicio acorde al estándar de excelencia, el Grupo Universal identifica los talentos con vocación de servicio desde el momento de reclutamiento y selección, y lo refuerza a través de programas de capacitación continua para asegurarse de que todos los miembros de la organización estén preparados para atender a los clientes conforme al modelo que ha creado.



Centro de Servicios Universal.

UN MODELO DE SERVICIO DE REFERENCIA

El Modelo de Servicio Universal es de referencia y se corresponde con la expresión de los valores que su fundador Rafael A. De León dejó como legado y que ha sido la clave de la confianza de sus clientes.

En 2012, ARS Universal, filial del Grupo Universal, fue reconocido con el máximo galardón otorgado en la primera versión del **Premio Nacional a la Calidad del sector privado**, promovido por la Asociación de Empresas Industriales y Provincia de Santo Domingo (AEIH). Para mantener el estándar que todo modelo de excelencia plantea, el Grupo Universal realiza una autoevaluación exhaustiva basándose en las mejores prácticas de gestión de organizaciones internacionales. Además, la orientación a resultados y la creación de valor, que se evidencia en su consistente y excelente desempeño operacional, se corresponde con el cumplimiento de cada uno de los principios fundamentales que contempla el Modelo de Excelencia en la Gestión del Premio Nacional a la Calidad.



Las nuevas Oficinas Universal contarán con todas las facilidades para servir a los clientes.

EXPANSIÓN UNIVERSAL

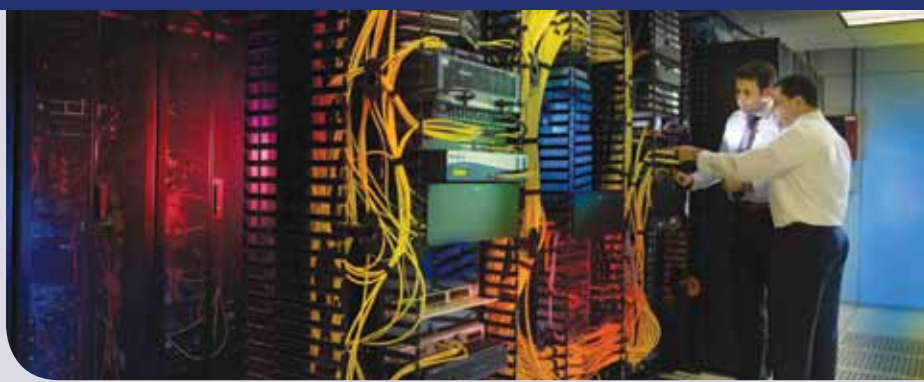
El respaldo que ha recibido de sus clientes y relacionados ha sido clave para seguir apostando al crecimiento y expansión de sus oficinas de servicios. Actualmente, el Grupo Universal cuenta con una red de más de 50 Oficinas Universal, Puntos de Servicios Universal, Centros de Contacto, Centros de Servicios, así como una Red de Agentes y Promotores Universal en todo el territorio nacional, en donde las personas pueden acceder a los productos y servicios que ofrecen cada una de las filiales que integran a este grupo empresarial. En el año 2015, el Grupo Universal continuará expandiendo sus operaciones con la inauguración de tres sucursales en la Región Este del país, específicamente en San Pedro de Macorís, La Romana y Punta Cana.

INNOVACIÓN, LA CLAVE DEL NEGOCIO

En los últimos años la institución ha crecido de forma constante y rentable, evolución que ha estado a la par de los procesos de innovación que ha liderado, los cuales se traducen en eficiencia operacional, excelencia en el servicio y el lanzamiento de productos innovadores.

En ese sentido, ha creado múltiples canales de contacto presencial, virtual y electrónico con el objetivo de estar más cerca de sus clientes, proveedores, intermediarios y relacionados, lo que le ha llevado a disponer de la más moderna y amplia infraestructura de servicio al cliente del país. Además, ha desarrollado innovadores productos y servicios que se anticipan a las necesidades de los clientes:

- **APP Universal:** primera aplicación para dispositivos móviles inteligentes del sector asegurador.
- **Retiro Universal:** instrumento de ahorro para planificar el retiro.



- **Retiro Complementario:** complementa las coberturas de los fondos de pensiones contemplados en la Ley de Seguridad Social.
- **Asistencia Inmediata en Accidentes:** acompañamiento y orientación a los clientes en el mismo lugar de accidente.
- **Últimos Gastos Plus:** plan funeral que incluye todos los trámites que implica llevar un ser querido hasta su última morada.
- **Asistencia Joven:** asistencia ante emergencia vial y el servicio de conductor alternativo en los casos en que la persona se encuentre imposibilitada de conducir.
- **Planificación Sucesoral:** un producto de fideicomiso diseñado para que el cliente pueda disponer en vida la distribución de su patrimonio al momento de su fallecimiento.
- **Microseguro, Bancaseguro y Seguros Masivos:** pioneros en establecer alianzas con empresas farmacéuticas, telefónicas, ONG's e instituciones financieras para fomentar la cultura de aseguramiento en el país.
- **Programas de Prevención y Promoción de la Salud:** ARS Universal es pionero en implementar los programas de prevención y promoción, con 86 programas adicionales a los que contempla la Ley 87-01.
- **Centro de Servicios:** primeros en el sector en crear un espacio exclusivamente para clientes, los cuales cuentan con área de servicios, centros de vacunación, túnel de inspección para vehículos, autocaja, entre otros servicios.

MICROSEGUROS Y SEGUROS MASIVOS

Por Dolores Pozo Perelló
Vicepresidenta de Desarrollo Comercial



Es muy común que confundamos los seguros masivos con microseguros, pues no todo seguro de prima baja es necesariamente un microseguro. Según expresa Ignacio Borja de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros, "los microseguros están destinados a proteger los diferentes riesgos en la vida de las personas de bajos recursos, con coberturas y procesos a la medida de sus necesidades". Las primas son pequeñas, los documentos solicitados son mínimos y los canales de distribución facilitan el acceso a este segmento poblacional.

La característica distintiva de los microseguros es su alto componente de Responsabilidad Social, en la que encuentra su razón de ser. Esto así pues las personas de escasos recursos son más propensas a riesgos de muerte y enfermedades. A la vez, son más vulnerables a afrontar pérdidas de sus casi nulos activos y por ende tienen mayor dificultad de reponerse a dichas pérdidas.

Pero, ¿qué son los seguros masivos? ¿Qué los diferencian de los seguros tradicionales? ¿Cómo se dividen? Los productos masivos son creados para satisfacer necesidades de una gran cantidad de personas, que se venden a través del canal de una marca conocida, mediante técnicas de marketing directo y se cobran a través de un medio de pago electrónico.

De esta definición podemos tomar cuatro puntos de interés:

- **Gran cantidad de personas:** masificación.
- **Junto a marcas conocidas:** no siempre es necesario, pero al hacerlo nos beneficiamos de esas marcas, ya que tienen una importante cartera de clientes.
- **Mercadeo directo:** el mundo masivo es distribución, el marketing directo permite esa comunicación directa con el cliente.
- **Pago electrónico:** es quizás el punto más delicado, la intervención humana en el cobro debe ser prácticamente nula.

Los seguros masivos se dividen de acuerdo al canal en que se colocan y por lo general se hacen cuatro grandes divisiones:

- **Bancaseguros:** venta de productos a través de canales financieros o bancarios.
- **Grupos de afinidad:** colocación de productos vía alianzas estratégicas con empresas telefónicas, supermercados, farmacias, entre otras.
- **Telemercado:** venta a través de campañas por el canal telefónico.
- **Microseguros:** colocación de productos vía canales específicos como el microcréditos o microempresas.

MICROSEGURO: MERCADO DE GRAN FUTURO EN REPÚBLICA DOMINICANA

Como país tenemos una gran oportunidad y un gran reto en desarrollar un segmento amplio de la población que vería en los microseguros una valiosa herramienta de mitigar sus riesgos. Como parte de ese reto, y en nuestra búsqueda constante de la innovación, en Universal hemos trabajado en el diseño de productos que se ajustan a las necesidades específicas de un segmento actualmente desatendido por el esquema tradicional. De los productos identificados para República Dominicana, participamos en el 31% y a la fecha hemos impactado a más de 100,000 familias, a través de alianzas estratégicas con instituciones de microcréditos, empresas de telecomunicaciones, farmacéuticas y ONG's en las cuales hemos encontrado la visión compartida de conjugar **innovación** y **responsabilidad social** como elementos clave para generar valor, pero sobre todo para fomentar una cultura de aseguramiento en el país.

UNIVERSAL: UN MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL REFERENTE

- Grupo Universal certificado "Gran Empresa para Trabajar" de Centroamérica y el Caribe 2011, 2012 y 2013, otorgado por GREAT PLACE TO WORK® INSTITUTE.
- "Actor Importante en la Cadena de Reciclaje", reconocimiento emitido por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. 2014
- Premio Nacional a la Producción más Limpia, reconocimiento emitido por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales. 2013.
- Seguros Universal, calificación A, Fitch Ratings 2013, 2012, 2011, 2010, 2009.
- ARS Universal: Premio Nacional a la Calidad, Medalla de Plata, renglón Servicios emitido por el Consejo Nacional del Premio a la Calidad. 2012.
- Seguros Universal, primer lugar "Empresa más Admirada" del sector asegurador, 10 años consecutivos. Revista Mercado.

PRESENCIA UNIVERSAL

SANTO DOMINGO

Torre Universal Santo Domingo

Av. Winston Churchill 1100, Evaristo Morales

Centro de Servicios Universal Santo Domingo

Av. Lope de Vega Esq. Fantino Falco

Sucursal Oriental

Av. San Vicente de Paúl 120, Alma Rosa

Oficina de Servicio Universal

Megacentro, piso 1, local 139-A

Oficina de Servicio Universal*

Bella Vista Mall, piso 1

SANTIAGO

Torre Universal Santiago

Av. Juan Pablo 196, Villa Olga

Centro de Servicios Santiago

Av. Juan Pablo 196, Villa Olga

SUCURSAL BANÍ

C/ Presidente Billini 22, Plaza Villar, piso 2

SUCURSAL SAN CRISTÓBAL

C/ General Leger 54, Cond. Plaza del Parque, local 105

SUCURSAL SAN FRANCISCO DE MACORÍS

C/ El Carmen Esq. Castillo, piso 2

* Próximas inauguraciones.



SUCURSAL LAS TERRENAS

C/ Juan Pablo Duarte 238, Plaza Milano, piso 2

SUCURSAL PUERTO PLATA

C/ Beller 53, Edif. Puerto Plateña, Piso 1

SUCURSAL BÁVARO

Carr. Bávaro-Barceló, Km. 9.5, Paseo San Juan

SUCURSAL LA ROMANA

Av. Padre Abreu 1 Esq. Santa Rosa, Edif. Unicentro, local 1

OFICINA SAN PEDRO DE MACORÍS *

Centro Nacional del Este, local 115

PUNTOS DE SERVICIOS UNIVERSAL

SANTO DOMINGO

1. CEDIMAT
2. Centro Médico Dominicano
3. Clínica Integral II
4. Hospital General Plaza de la Salud

SANTIAGO

1. Clínica Unión Médica I
2. Clínica Unión Médica II
3. Clínica Corominas
4. Hospital Metropolitano de Santiago (HOMS)

ZONA ESTE

1. La Romana, Central Romana
2. Higüey, El Higüeyano

Más de 30 Agentes Universal a nivel nacional.

CINCO DÉCADAS DE EXPANSIÓN

- 1968:** se inaugura la primera agencia local en la ciudad de Santiago de los Caballeros.
- 1987:** se inaugura la sucursal de Seguros Universal en la ciudad de Santiago de los Caballeros.
- 1989:** se inaugura la Torre Universal en la ciudad de Santo Domingo.
- 1992:** se inaugura la sucursal en la Zona Oriental.
- 2000:** se inaugura la sucursal en La Romana.
- 2001:** se inaugura el Centro de Servicios en la ciudad de Santo Domingo con una inversión de 65 millones de pesos.
- 2002:** se inaugura la sucursal de Seguros Universal en Puerto Plata.
- 2003:** inicio de las operaciones de la sucursal de San Francisco de Macorís.
- 2004:** ARS Universal inaugura su primera oficina comercial y de servicios en Santiago de los Caballeros.
- 2005:** se inaugura la sucursal en Baní.
- 2006:** se inaugura la sucursal de Universal en Bávaro.
- 2008:** se inaugura la sucursal de Universal en Santa Bárbara de Samaná.
- 2011:** inauguración de la Torre Universal en Santiago de los Caballeros.
- 2013:** se inaugura la Oficina de Servicios Universal en Megacentro.
- 2014:** traslado de la oficina de Samaná a Las Terrenas. Inauguración de Oficinas de Servicios en Bella Vista Mall y San Pedro de Macorís.

SERVICIO AL CLIENTE 24/7

SANTO DOMINGO: 809-544-7750

Y 809-544-7111

SANTIAGO: 809-580-3252

PUERTO PLATA: 809-589-1122

LA ROMANA: 809-813-7655

OTRAS LOCALIDADES: 1-809-200-1283

DESDE EL EXTERIOR SIN CARGOS:

1-877-239-5430

ASISTENCIA UNIVERSAL

***864**

PORTALES WEB

www.universal.com.do

www.autosuniversal.com.do

www.arsuniversal.com.do

"PRESENTE EN LOS MOMENTOS MÁS IMPORTANTES DEL PAÍS"



Reseña publicada en el periódico La Información el 25 de octubre de 1968. Título "La Universal, CxA inauguró oficinas ayer Santiago".



1965

REVOLUCIÓN DE ABRIL E INTERVENCIÓN MILITAR FUERZA AMERICANA DE PAZ

Con apenas 8 meses de fundación, Seguros Universal instaló una oficina provisional en la Cayetano Rodríguez No. 14, Gazcue, para continuar ofreciendo servicios. Asumió todas las pérdidas que sufrieron sus asegurados.

1979

HURACÁN DAVID Y TORMENTA FEDERICO

Los daños ocasionados al país por estos dos fenómenos de la naturaleza ascendieron a 125 millones de dólares, destruyendo más de un 70% del alumbrado eléctrico, sistemas de acueductos, telefónicos y viales. Seguros Universal pagó más de 12 millones de dólares en indemnizaciones de sus clientes que contribuyeron a la rápida recuperación del país.

1998

HURACÁN GEORGES

Los daños provocados afectaron especialmente el sector turismo, la infraestructura vial y telecomunicaciones. Las pérdidas económicas ascendieron a 580 millones de dólares. Los daños de los clientes de Seguros Universal representaron más de 100 millones de dólares, los cuales asumió íntegramente haciendo tangible su filosofía de respaldo.