REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2025

PREPARADO CON REFERENCIA A LAS NORMAS EUROPEAS DE INFORMACIÓN SOBRE SOSTENIBILIDAD - NEIS/ESRS

GRUPO UNIVERSAL®

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2025

GRUPO UNIVERSAL

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN **4**

CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO **6**

BLOQUE 1. INFORMACIÓN GENERAL **8**

NEIS 1. REQUISITOS GENERALES 9

NEIS 2. INFORMACIÓN GENERAL 15

BLOQUE 2. INFORMACIÓN AMBIENTAL **24**

ENFOQUE GENERAL DEL BLOQUE AMBIENTAL **25**

NEIS E1. CAMBIO CLIMÁTICO 25

NEIS E2. CONTAMINACIÓN 30

NEIS E3. RECURSOS HÍDRICOS Y MARINOS 32

NEIS E4. BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS 33

NEIS E5. USO DE RECURSOS Y ECONOMÍA CIRCULAR 34

BLOQUE 3. INFORMACIÓN SOCIAL **36**

ENFOQUE GENERAL DEL BLOQUE SOCIAL **37**

NEIS S1. PERSONAL PROPIO 37

NEIS S2. TRABAJADORES DE LA CADENA DE VALOR 42

NEIS S3. COLECTIVOS AFECTADOS 44

NEIS S4. CONSUMIDORES Y USUARIOS FINALES 45

BLOQUE 4. INFORMACIÓN SOBRE GOBERNANZA **50**

ENFOQUE GENERAL DEL BLOQUE DE GOBERNANZA **51**

ESRS 2 GOV. GOBIERNO DE LA SOSTENIBILIDAD 52

NEIS G1. CONDUCTA EMPRESARIAL 54

CONCLUSIONES Y COMPROMISOS PARA LOS PRÓXIMOS CICLOS **58**



INTRODUCCIÓN

Grupo Universal presenta su primer Reporte de Sostenibilidad preparado con referencia a las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad, NEIS/ESRS. Con este ejercicio, el Grupo da un paso deliberado hacia una rendición de cuentas más estructurada, comparable y útil para sus grupos de interés, alineándose con uno de los marcos internacionales más exigentes en materia de divulgación ambiental, social y de gobernanza.

Aunque las NEIS fueron desarrolladas en el marco regulatorio europeo y no resultan de aplicación obligatoria para Grupo Universal, su arquitectura ofrece una guía rigurosa para identificar, evaluar y comunicar los impactos, riesgos y oportunidades relevantes de una organización. Adoptarlas como referencia, aun de forma voluntaria, refleja la convicción del Grupo de que las decisiones empresariales de largo plazo en los sectores financiero, asegurador, fiduciario, de salud, asistencia e inversión deben sustentarse en información de sostenibilidad sólida, trazable y comparable internacionalmente.

Este reporte se ha elaborado en el contexto dominicano y atendiendo a la naturaleza diversa de las actividades del Grupo. No constituye una declaración de conformidad regulatoria europea, sino un primer ciclo de divulgación que sienta las bases para un proceso de mejora continua. La información se presenta de forma consolidada cuando la evidencia lo permite, se desagrega por filial o unidad de negocio cuando corresponde, y reconoce con transparencia las limitaciones propias de un primer ejercicio. Este enfoque, alineado con el principio de proporcionalidad de las propias NEIS, busca ofrecer al lector una visión clara, equilibrada y basada en evidencia sobre la manera en que Grupo Universal comprende y gestiona sus asuntos relevantes de sostenibilidad.

A través de este reporte, Grupo Universal afirma su compromiso con la transparencia, la confianza institucional y la creación de valor sostenible para sus clientes, colaboradores, accionistas, reguladores y la sociedad dominicana en su conjunto.

CARTA DEL **PRESIDENTE EJECUTIVO**

Estimados grupos de interés,

Me complace presentarles el primer Reporte de Sostenibilidad de Grupo Universal elaborado tomando como referencia las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS/ESRS), uno de los marcos internacionales más rigurosos y reconocidos en materia de transparencia y divulgación de información ambiental, social y de gobernanza. Este ejercicio representa un hito importante en nuestro camino hacia una gestión cada vez más integrada, responsable y orientada a la creación de valor sostenible.

La elaboración voluntaria de este reporte reafirma nuestra convicción de que la sostenibilidad no es una iniciativa aislada ni un complemento de la estrategia empresarial.

Es una dimensión esencial de la forma en que gestionamos nuestros negocios, tomamos decisiones y construimos relaciones de confianza duraderas con nuestros grupos de interés.

La sostenibilidad forma parte de la visión de largo plazo de Grupo Universal. Entendemos que nuestro propósito trasciende a la prestación de servicios financieros, aseguradores, fiduciarios, de salud, asistencia e inversión. Nuestra responsabilidad consiste también en contribuir al desarrollo económico y social de la República Dominicana, fortaleciendo la resiliencia de las personas, las empresas y las comunidades, al tiempo que promovemos una gestión ética, transparente y responsable.

Este reporte refleja un ejercicio de autoconocimiento institucional. Nos ha permitido identificar con mayor claridad los impactos, riesgos y oportunidades que generan nuestras operaciones y nuestras decisiones de negocio. También nos ha permitido reconocer nuestras fortalezas y, con la misma transparencia, las áreas donde debemos continuar fortaleciendo capacidades, sistemas de información e indicadores para responder a los desafíos que plantea la sostenibilidad en un entorno cada vez más dinámico y exigente.

Entre los temas materiales identificados destacan la resiliencia frente al cambio climático, la experiencia y protección de nuestros clientes, la gestión del talento, la inclusión social y financiera, la ciberseguridad y la protección de datos, así como la ética, el gobierno corporativo y la gestión responsable de riesgos. Estos asuntos están estrechamente vinculados con la confianza que nuestros clientes, colaboradores, accionistas, reguladores y la sociedad depositan en nosotros cada día.

Nos sentimos especialmente orgullosos de los avances alcanzados en materia de gestión humana, diversidad, formación y bienestar; del reconocimiento que mantiene nuestra organización por su trayectoria, solidez y contribución al país; y de los esfuerzos que venimos realizando para fortalecer la experiencia de nuestros clientes, la continuidad operativa y el fortalecimiento de la integración progresiva de criterios ambientales, sociales y de gobernanza en nuestra gestión corporativa.

Al mismo tiempo, asumimos con humildad y determinación los retos identificados en este primer ciclo de reporte. Durante los próximos años continuaremos fortaleciendo nuestros sistemas de medición y control, desarrollando indicadores ambientales consolidados, avanzando en la cuantificación de emisiones de gases de efecto invernadero, perfeccionando nuestras métricas sociales y fortaleciendo los mecanismos de gestión y control de la información ESG. Estos compromisos son parte fundamental de nuestra visión de mejora continua.

Agradezco a nuestros colaboradores, clientes, proveedores, aliados, accionistas, autoridades regulatorias y demás partes interesadas por acompañarnos en este camino. Su confianza y sus expectativas nos impulsan a seguir evolucionando y fortaleciendo nuestra contribución al desarrollo sostenible de la República Dominicana.

Los invito a conocer este reporte, que representa no solo el estado actual de nuestra gestión, sino también la hoja de ruta de los compromisos que hemos asumido para continuar construyendo un Grupo Universal más sostenible, resiliente y preparado para el futuro.

Rafael E. Izquierdo

Presidente Ejecutivo
Grupo Universal
Santo Domingo, República Dominicana
Julio 2026



BLOQUE 1.

INFORMACIÓN GENERAL

NEIS 1. REQUISITOS GENERALES

OBJETIVO Y MARCO DE REFERENCIA
El presente reporte ha sido preparado tomando como referencia la arquitectura, los principios generales y los requisitos de divulgación establecidos por las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad.

La NEIS 1 establece los principios que orientan la preparación y presentación de la información de sostenibilidad: doble materialidad, calidad de la información, cadena de valor, horizontes temporales, presentación consolidada y estructura general del estado de sostenibilidad. Su propósito es que los usuarios del reporte comprendan tanto las incidencias de la empresa sobre las personas y el medio ambiente como la forma en que las cuestiones de sostenibilidad pueden afectar al desarrollo, los resultados y la posición de la organización.

Grupo Universal no es sujeto obligado a reportar bajo la normativa europea de sostenibilidad. Por ello, este reporte debe entenderse como un primer ejercicio voluntario de alineamiento progresivo con las NEIS, adaptado al contexto dominicano, al sector financiero y asegurador, y a la disponibilidad actual de información del Grupo.

En consecuencia, el reporte no persigue una declaración de conformidad plena con las NEIS, sino una presentación estructurada, rigurosa y proporcional de la información disponible, con énfasis en los impactos, riesgos y oportunidades de sostenibilidad más relevantes para Grupo Universal y sus grupos de interés.

CRITERIO DE PROPORCIONALIDAD
Este primer reporte se ha elaborado bajo un enfoque de proporcionalidad coherente con la complejidad de consolidar información de un grupo empresarial diversificado, la madurez actual de los sistemas internos de información ESG y la disponibilidad de datos cuantitativos y cualitativos en cada área.

La información incluida se apoya en cuestionarios internos de doble materialidad, documentos corporativos, datos aportados por áreas funcionales, estudios de reputación, información de experiencia de cliente, datos de gestión humana, gobierno corporativo, cumplimiento, compras, tecnología, finanzas y sostenibilidad.

Cuando la información disponible no permite cubrir completamente un requisito o punto de datos, el reporte lo señala explícitamente como una limitación de este primer ciclo o como información en proceso de levantamiento, evitando extrapolaciones no sustentadas documentalmente.

ESTRUCTURA DEL REPORTE

En coherencia con la arquitectura de las NEIS, el reporte se organiza en cuatro bloques principales más las conclusiones:

Bloque 1. Información general. Incluye los fundamentos metodológicos del reporte, las bases de preparación, el perímetro consolidado, la gobernanza, la estrategia, el modelo de negocio, la cadena de valor, los grupos de interés, el proceso de doble materialidad y la identificación de impactos, riesgos y oportunidades.

Bloque 2. Información ambiental. Desarrolla los contenidos relacionados con cambio climático, contaminación, agua, biodiversidad y economía circular, bajo las normas NEIS E1 a E5. En el caso de Grupo Universal, el análisis ambiental se aborda tanto desde las operaciones propias como, cuando la información disponible lo permite, desde las implicaciones indirectas asociadas al negocio asegurador, financiero y de inversión.

Bloque 3. Información social. Incluye los contenidos relativos al personal propio, trabajadores de la cadena de valor, colectivos afectados, consumidores y usuarios finales, conforme a las NEIS S1 a S4. Dada la naturaleza de Grupo Universal, la relación con clientes, asegurados, afiliados, inversionistas, intermediarios y usuarios finales constituye un eje especialmente relevante.

Bloque 4. Información sobre gobernanza. Presenta la información relativa a conducta empresarial, ética, cumplimiento, gobierno corporativo, gestión de riesgos, diligencia debida, proveedores, transparencia y cultura de integridad, conforme a la NEIS G1 y los contenidos transversales de NEIS 2.

Esta estructura permite ordenar la información disponible conforme al estándar, considerando que Grupo Universal desarrolla actividades diversas y que determinadas materias requieren tratamiento consolidado, mientras que otras deben distinguirse por filial, línea de negocio o grupo de interés.

PERÍMETRO CONSOLIDADO DEL REPORTE

El reporte se concibe desde una perspectiva consolidada de Grupo Universal. El levantamiento de información incluye referencias a distintas sociedades, unidades de negocio y las filiales vinculadas al Grupo: Seguros Universal, ARS Universal, AFI Universal, Fiduciaria Universal, UNIT, Autonovo, Asistencia Universal, Inversiones Universal y ADMU.

La inclusión definitiva de cada entidad dentro del perímetro formal del reporte se encuentra sujeta a la estructura societaria y operativa oficial del Grupo. En este reporte, la información se presenta de forma consolidada cuando la evidencia se refiere al Grupo en su conjunto y se desagrega por filial o unidad cuando la documentación así lo permite.

Este enfoque es especialmente relevante porque, en un grupo empresarial, determinados temas pueden adquirir relevancia por la agregación de impactos, riesgos u oportunidades en distintas filiales, aunque no todos tengan la misma intensidad o naturaleza en cada entidad.

CARACTERÍSTICAS CUALITATIVAS DE LA INFORMACIÓN

La información presentada en este reporte se ha preparado procurando respetar las características cualitativas previstas por la NEIS 1: pertinencia, representación fiel, comparabilidad, verificabilidad y comprensibilidad.

En la práctica, esto implica que el reporte se concentra en los asuntos relevantes para Grupo Universal y sus grupos de interés, representando de manera equilibrada los avances y las limitaciones identificadas, evitando afirmaciones generales sin evidencia, diferenciando hechos documentados de interpretaciones y facilitando la lectura mediante una estructura clara y consistente.

Al tratarse de un primer ejercicio de reportería bajo el estándar NEIS, la comparabilidad interanual es limitada. En varios temas, el reporte presenta datos disponibles para 2025 o información levantada durante 2026. Por esta razón el presente reporte constituye una línea base que permitirá construir comparabilidad en ciclos posteriores.

DOBLE MATERIALIDAD COMO FUNDAMENTO DEL REPORTE

El reporte se estructura sobre el principio de doble importancia relativa, conforme al cual una cuestión de sostenibilidad puede ser relevante desde dos perspectivas complementarias.

La importancia relativa de impacto se refiere a los efectos reales o potenciales, positivos o negativos, que Grupo Universal puede generar sobre las personas, la sociedad, la economía o el medio ambiente.

La importancia relativa financiera se refiere a la forma en que las cuestiones de sostenibilidad pueden afectar el desempeño, la posición financiera, la generación de ingresos, la solvencia, la reputación, la continuidad operativa, el costo de capital o la capacidad del Grupo para crear valor en el corto, mediano y largo plazo.

Para este primer ejercicio de reportería, la evaluación de doble materialidad se ha construido a partir de un levantamiento interno por áreas, complementado con documentos corporativos y evidencia externa. Entre las fuentes utilizadas se encuentran cuestionarios de Dirección y Estrategia, Finanzas y Riesgos, Operaciones y Siniestros, Atención al Cliente, Compras y Proveedores, Cumplimiento, Legal y Gobierno Corporativo, Recursos Humanos, Tecnología y Seguridad de la Información, Sostenibilidad y Comunicaciones, así como estudios de reputación y experiencia de cliente.



PARTES INTERESADAS

Grupo Universal identifica un conjunto amplio de partes interesadas, coherente con su naturaleza de grupo financiero y asegurador. Entre los principales grupos identificados se encuentran clientes, asegurados, afiliados, inversionistas y usuarios finales; colaboradores; intermediarios, prestadores y aliados comerciales; proveedores de bienes y servicios; accionistas, Consejo de Administración y órganos de gobierno corporativo; autoridades regulatorias y entidades gubernamentales; comunidades, organizaciones sociales y organismos multilaterales; medios de comunicación; gremios, sindicatos y asociaciones sectoriales.

Los canales de diálogo identificados incluyen reportes regulatorios, reuniones técnicas, portales de carga de información, comunicaciones oficiales, encuestas de clima, intranet, town halls, plataformas digitales, sucursales, contact center, chatbots, redes sociales, encuestas de satisfacción, asambleas de accionistas, memoria anual, reuniones de comités, programas de sostenibilidad, alianzas con organizaciones sociales y evaluaciones de proveedores.

El Estudio de Reputación de Grupo Universal complementa este análisis al incorporar la percepción de opinión pública, clientes, colaboradores, reguladores, líderes de opinión, proveedores e intermediarios. Su metodología permite capturar expectativas, fortalezas y aspectos de percepción asociados a reputación, confianza, comunicación, responsabilidad social, experiencia de cliente y familiaridad con las filiales del Grupo.



CADENA DE VALOR

La cadena de valor de Grupo Universal se interpreta de forma amplia, conforme al enfoque de las NEIS. Incluye no solo las operaciones propias del Grupo, sino también las relaciones de negocio aguas arriba y aguas abajo que pueden generar impactos, riesgos u oportunidades relevantes.

En la fase aguas arriba destacan proveedores tecnológicos, prestadores de servicios, suplidores de infraestructura, servicios médicos, talleres, intermediarios, proveedores administrativos, consultores, aliados comerciales y otros terceros críticos para la prestación de servicios.

En las operaciones propias, la cadena de valor incluye la gestión corporativa, oficinas, sucursales, plataformas digitales, centros de atención, gestión de datos, procesos de pricing, gestión de reclamos, inversiones, administración de productos financieros y aseguradores, gestión humana, cumplimiento, tecnología y gobierno corporativo.

En la fase aguas abajo, la cadena de valor comprende clientes, asegurados, afiliados, inversionistas, pensionados o beneficiarios, usuarios finales, intermediarios, prestadores, comunidades y demás grupos que reciben o se ven afectados por los productos y servicios del Grupo.

Dado el carácter financiero y asegurador de Grupo Universal, algunas cuestiones de sostenibilidad pueden manifestarse de forma indirecta a través de productos, inversiones, siniestros, protección financiera, experiencia de cliente, cobertura, transparencia, gestión de datos o relación con proveedores críticos.

DILIGENCIA DEBIDA

La diligencia debida en Grupo Universal se expresa a través de un conjunto de procesos existentes en distintas áreas. Entre los elementos identificados se encuentran estructuras de gobierno corporativo y comités de apoyo; gestión de riesgos y cumplimiento normativo; código de ética y canales de denuncia; controles vinculados a prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo; diligencia debida aplicada a proveedores; cláusulas contractuales sobre prácticas laborales y medioambientales; mecanismos de atención a clientes y usuarios; procesos de gestión de reclamaciones; monitoreo reputacional; prácticas de continuidad operativa; gestión de datos personales y minimización de información; y políticas y programas de gestión humana, bienestar, diversidad y formación.

La diligencia debida se aplica a todos los proveedores de Grupo Universal y sus filiales, y los contratos vigentes incorporan cláusulas sobre comportamiento esperado en materia de relaciones laborales y prácticas medioambientales.

HORIZONTES TEMPORALES

Los impactos, riesgos y oportunidades se analizan considerando tres horizontes temporales:
Corto plazo: hasta 12 meses.
Mediano plazo: entre 1 y 3 años.
Largo plazo: más de 3 años.

Estos horizontes fueron utilizados en los cuestionarios internos de doble materialidad y permiten clasificar la posible materialización de los asuntos identificados. Se identifica que el riesgo climático extremo es relevante en el corto, mediano y largo plazo, mientras que la ciberseguridad y la gobernanza de datos se identifican como temas de especial relevancia en el corto plazo.

ESTIMACIONES, INCERTIDUMBRES Y LIMITACIONES

El reporte se apoya en la mejor información disponible al momento de su preparación. Al tratarse de un primer ejercicio voluntario y consolidado, existen limitaciones relevantes que deben ser consideradas por los usuarios del reporte.

Entre las principales limitaciones identificadas se encuentran la ausencia de indicadores ambientales consolidados sobre energía, agua, residuos y movilidad corporativa; la falta de inventario de emisiones de gases de efecto invernadero; la ausencia de escenarios climáticos cuantificados sobre riesgos físicos y de transición; la necesidad de consolidar datos de ciberseguridad, privacidad, RTO/RPO, incidentes y pruebas de continuidad tecnológica; la falta de porcentaje exacto de contratos de proveedores con cláusulas ESG; la necesidad de conciliar algunos indicadores de plantilla, rotación y población laboral; y la ausencia de una matriz formal de control interno de datos ESG.

El Grupo se encuentra en proceso de definir un sistema de gestión ambiental base por lo que aún no cuenta con indicadores levantados de energía, agua, residuos y movilidad corporativa. Adicionalmente, el Grupo Universal expresa su compromiso para cubrir las carencias identificas en el plazo de un año, disponiendo de un cronograma de trabajo concreto y factible.

Las limitaciones mencionadas condicionan el nivel de precisión y cuantificación de determinados apartados del reporte. En consecuencia, el reporte prioriza una presentación fiel de la información disponible y evita extrapolaciones no respaldadas.

INFORMACIÓN ESPECÍFICA DE LA ENTIDAD

Además de los temas cubiertos por las normas temáticas ambientales, sociales y de gobernanza, Grupo Universal presenta asuntos que, por su sector y modelo de negocio, requieren tratamiento específico dentro del reporte. Entre ellos destacan ciberseguridad y gobernanza de datos; protección de información personal; transparencia y claridad en productos financieros y aseguradores; experiencia de cliente y gestión de reclamaciones; pricing técnico, comercial y ejecutado; gestión actuarial y reservas; resiliencia operativa ante eventos climáticos extremos; confianza, reputación y comunicación institucional; inclusión financiera y protección del consumidor.

La presentación AM Best sobre pricing y datos muestra que el proceso de definición de precios en Seguros Universal contempla una cadena desde el precio técnico hasta el precio ejecutado, con participación de áreas técnicas, inteligencia comercial, gobierno de datos y desarrollo de productos.

RESPONSABILIDAD SOBRE LA INFORMACIÓN

La preparación de este reporte ha contado con el acompañamiento técnico de Barrancolí Consulting, cuyo rol se ha centrado en apoyar la recopilación, análisis, estructuración y presentación de la información de sostenibilidad bajo una lógica alineada con las NEIS.

La responsabilidad última sobre la información, su validación interna y su aprobación para publicación corresponde a Grupo Universal. Este reporte no ha sido objeto de un proceso de verificación o aseguramiento independiente.



NEIS 2. INFORMACIÓN GENERAL

BP-1. BASE PARA LA PREPARACIÓN

El presente reporte ha sido preparado de forma voluntaria por Grupo Universal, tomando como referencia la estructura, principios y requisitos de divulgación de las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS/ESRS).

La NEIS 2 establece los requerimientos generales de divulgación sobre gobernanza, estrategia, gestión de incidencias, riesgos y oportunidades, así como parámetros y metas. Conforme a la arquitectura de las NEIS, esta sección constituye la base transversal para comprender cómo Grupo Universal identifica, gestiona y reporta sus asuntos relevantes de sostenibilidad.

Este reporte no constituye una declaración de conformidad plena con las NEIS. Se trata de un primer ejercicio voluntario de alineamiento progresivo, preparado de manera proporcional al contexto dominicano, al carácter financiero y asegurador del Grupo, y a la información disponible al momento de su elaboración.

La información utilizada proviene principalmente de cuestionarios internos de doble materialidad respondidos por distintas áreas funcionales, documentos corporativos, datos de gestión, estudios de reputación, información de experiencia de cliente, reportes internos y presentaciones técnicas.

BP-2. CIRCUNSTANCIAS ESPECÍFICAS

El presente reporte corresponde a un primer ejercicio de estructuración de información de sostenibilidad de Grupo Universal con referencia a las NEIS. Por ello, la información presentada debe interpretarse como una línea base inicial, orientada a ordenar, consolidar y transparentar los principales impactos, riesgos, oportunidades y prácticas existentes.

El reporte se concibe desde una perspectiva consolidada de Grupo Universal. La documentación contiene referencias a distintas filiales, unidades de negocio y marcas vinculadas al Grupo: Seguros Universal, ARS Universal, AFI Universal, Fiduciaria Universal, UNIT, Autonovo, Asistencia Universal, Inversiones Universal y ADMU.

Algunas áreas de información se encuentran en fase de maduración. Entre las principales limitaciones identificadas se encuentran la ausencia de indicadores ambientales consolidados de energía, agua, residuos y movilidad; la falta de inventario de emisiones de gases de efecto invernadero; la ausencia de modelación formal de escenarios climáticos; y la necesidad de completar información técnica sobre ciberseguridad, privacidad, continuidad tecnológica y RTO/RPO.

El Grupo se ha fijado como objetivo desarrollar todos estos elementos en el plazo de un año, de manera que para el reporte del próximo ciclo se puede ofrecer una información más completa y rigurosa.

GOV-1. PAPEL DE LOS ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN, DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN

Grupo Universal cuenta con una estructura de gobierno corporativo que incluye Consejo de Administración, alta dirección y comités de apoyo con funciones asociadas a auditoría, riesgos, cumplimiento, estrategia, compras, inversiones, gobierno corporativo y nombramientos.

La normativa interna vigente señala que el Consejo de Administración debe estar compuesto por un número impar de miembros, no menor de nueve ni mayor de trece, dentro de los cuales al menos uno debe ser miembro externo independiente. También se describen tres categorías de miembros: internos ejecutivos, externos patrimoniales y externos independientes.

En 2025 el Consejo estaba compuesto por 13 miembros, de los cuales 9 eran hombres y 4 mujeres, lo que representa un 31% de participación femenina. El Consejo contó adicionalmente con el Sr. Luis F. Vásquez como miembro emérito honorífico. La presencia de este miembro emérito honorífico no vulnera la observancia de la norma interna de composición del Consejo dado que se trata de un nombramiento meramente honorífico sin participación en la toma formal de decisiones.

La organización cuenta con comités de apoyo al Consejo, entre los cuales se identifican Comité de Auditoría, Comité de Riesgos y Cumplimiento, Comité de Estrategia, Comité de Compras, Comité de Inversiones, Comité de Gobierno Corporativo y Comité de Nombramiento.

El Comité de Gobierno Corporativo tiene funciones relacionadas con el desarrollo, recomendación y monitoreo de principios de buen gobierno corporativo, la evaluación de miembros del Consejo y comités internos, así como la definición de la estrategia de sostenibilidad y la integración de criterios ESG en la estrategia del negocio, operaciones y procesos administrativos.

GOV-2. INFORMACIÓN DE SOSTENIBILIDAD REVISADA POR LOS ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN, DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN

Distintos temas relacionados con sostenibilidad son revisados por órganos de gobierno, comités y alta dirección. Se identifican cinco temas críticos para el Grupo: riesgo climático extremo y resiliencia de infraestructura; estabilidad económica, deuda y riesgo de mercado; ciberseguridad y gobernanza de datos; inclusión social, desigualdad y protección del consumidor; y gobernanza corporativa, ética y riesgo reputacional.

Para estos temas, se reportan distintos niveles de involucramiento del Directorio o alta dirección. El riesgo climático extremo se asocia a coordinación institucional en el levantamiento, monitoreo y seguimiento de riesgos climáticos; la estabilidad económica y el riesgo de mercado se vinculan a revisiones periódicas en Comité de Riesgos, Comité de Inversiones, Comité Ejecutivo y Consejo de Administración; y la gobernanza corporativa y el riesgo reputacional se relacionan con monitoreo activo de reputación institucional y unidades de Auditoría y Gobierno Corporativo que reportan directamente al Consejo.

GOV-3. INCENTIVOS RELACIONADOS CON LA SOSTENIBILIDAD

En 2025 no se usaron esquemas de remuneración variable o incentivos económicos directamente vinculados al desempeño en sostenibilidad. El Grupo cuenta con algunos indicadores relacionados con la estrategia ESG vinculados a la alta dirección, como el indicador de Triple Impacto BCorp y la posición de reputación institucional MERCO. Estos indicadores habilitan al Grupo para vincular incentivos al desempeño en sostenibilidad.

GOV-4. DECLARACIÓN SOBRE DILIGENCIA DEBIDA

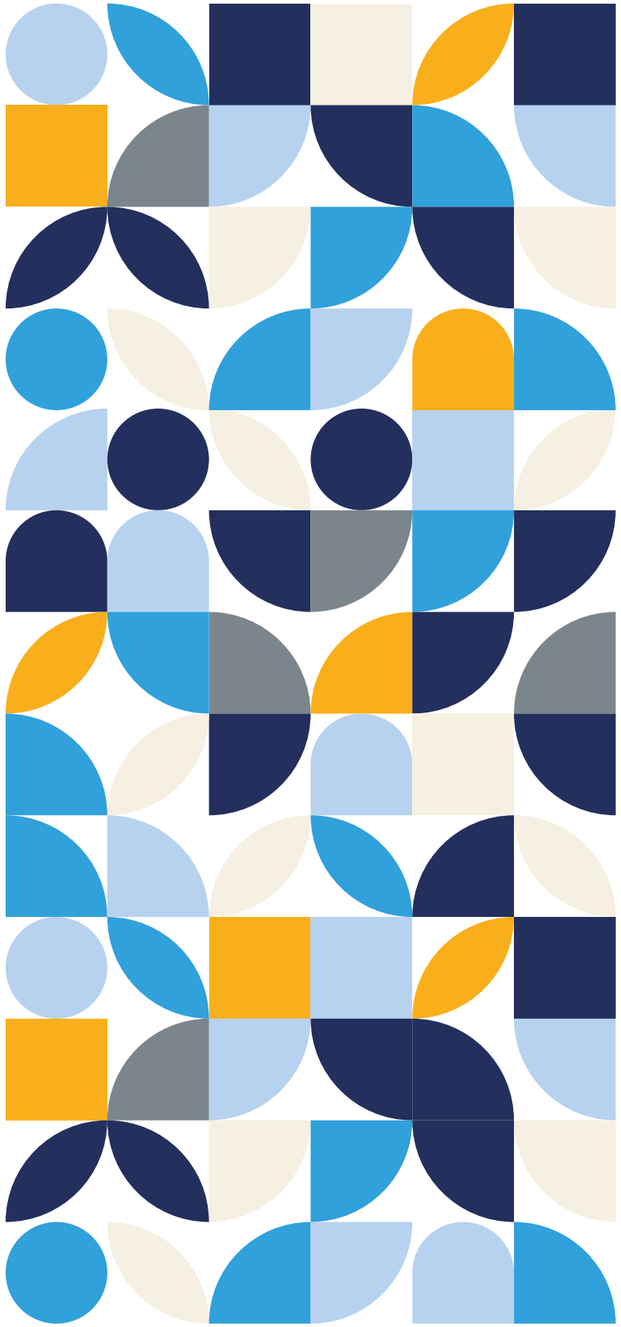
Grupo Universal presenta distintos elementos compatibles con una lógica de diligencia debida, entre ellos: estructuras de gobierno corporativo y comités; gestión de riesgos y cumplimiento normativo; código de ética y canales de denuncia; diligencia debida aplicada a proveedores; cláusulas contractuales sobre relaciones laborales y prácticas medioambientales; monitoreo de riesgos regulatorios; mecanismos de atención y reclamación de clientes; seguimiento de reputación y experiencia de cliente; políticas y programas de gestión humana; prácticas de continuidad operativa; y procesos de gobierno de datos y minimización de información personal.

La diligencia debida es un requisito aplicado a todos los proveedores de Grupo Universal y sus filiales. Adicionalmente, los contratos vigentes incorporan cláusulas sobre comportamiento esperado en materia de relaciones laborales y prácticas medioambientales.

En materia de cumplimiento, los temas regulatorios más relevantes son la Ley núm. 155-17 contra el lavado de activos y financiamiento del terrorismo, la Ley núm. 146-02 sobre Seguros y Fianzas, la Ley núm. 479-08 sobre sociedades comerciales y la Ley núm. 249-17 del Mercado de Valores.

GOV-5. GESTIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES INTERNOS SOBRE LA DIVULGACIÓN DE SOSTENIBILIDAD

La información utilizada para este reporte proviene de múltiples áreas internas, cada una responsable de determinados datos, registros o evidencias. Actualmente, se cuenta con información procedente de Gestión Humana, Sostenibilidad, Atención al Cliente, Experiencia de Cliente, Cumplimiento, Compras, Finanzas, Riesgos, Gobierno Corporativo, Tecnología, Pricing y Datos Técnicos.
Se está trabajando para crear una matriz formal de control interno de información ESG que detalle, por indicador, el responsable del dato, fuente primaria, frecuencia de actualización, proceso de revisión, aprobación y evidencia de respaldo.



SBM-1. ESTRATEGIA, MODELO DE NEGOCIO Y CADENA DE VALOR

Grupo Universal opera como un grupo empresarial vinculado a actividades financieras, aseguradoras, fiduciarias, de administración de fondos y servicios relacionados. Su estructura incluye productos y servicios de seguros, salud, asistencia, inversiones, fiduciaria, soluciones digitales y otros servicios conexos.

El Estudio de Reputación elaborado por Ipsos indica que Grupo Universal es reconocido por su trayectoria, confianza, solidez, responsabilidad, variedad de productos y servicios, así como por su rol en el desarrollo del país. También muestra que, para algunos públicos, la marca se asocia principalmente con seguros, salud y automóviles, mientras que existe menor familiaridad con otras líneas de negocio como AFI o Fiduciaria.

Se identifican como temas estratégicos críticos el riesgo climático extremo, la estabilidad económica y riesgo de mercado, la ciberseguridad y gobernanza de datos, la inclusión social y protección del consumidor, y la gobernanza corporativa, ética y riesgo reputacional.

La planificación estratégica del Grupo incorpora un pilar denominado "Talento, Cultura y Sostenibilidad Organizacional". También se reporta presupuesto dedicado a la Vicepresidencia de Comunicación Corporativa y Sostenibilidad, con funciones de monitoreo, gestión y mitigación del riesgo reputacional y prioridades del Grupo en materia ESG.

Desde la perspectiva de cadena de valor, el Grupo se relaciona con una variedad de actores aguas arriba y aguas abajo. Aguas arriba se identifican proveedores tecnológicos, proveedores de infraestructura, servicios médicos, talleres, prestadores de servicios, intermediarios, consultores y aliados operativos.

Aguas abajo se encuentran clientes, asegurados, afiliados, inversionistas, usuarios finales, intermediarios, prestadores, comunidades y otros grupos impactados por los productos y servicios del Grupo.

Por la naturaleza financiera y aseguradora de Grupo Universal, parte relevante de sus impactos, riesgos y oportunidades no se limita a sus operaciones propias, sino que se expresa a través de productos, servicios, reclamaciones, coberturas, inversiones, experiencia de cliente, gestión de datos y confianza institucional.

SBM-2. INTERESES Y OPINIONES DE LAS PARTES INTERESADAS

Grupo Universal identifica múltiples grupos de interés y canales de diálogo. Los principales grupos de interés son las autoridades gubernamentales y reguladoras, colaboradores, clientes, accionistas, Junta Directiva, comunidad, organismos multilaterales, sociedad, medios de comunicación, proveedores, gremios, sindicatos y asociaciones.

Los canales de diálogo incluyen reportes regulatorios formales, reuniones técnicas, mesas de trabajo con reguladores, comunicaciones oficiales, portales regulatorios, intranet, correos corporativos, town halls, encuestas de clima, Teams, comités internos, capacitaciones, sucursales, contact center, chatbots, correo electrónico, encuestas de satisfacción, redes sociales, plataformas digitales, visitas comerciales, asambleas de accionistas, memoria anual, reuniones de comités, programas de sostenibilidad, alianzas con organizaciones sociales y evaluaciones de proveedores.

El Estudio de Reputación de Ipsos constituye una evidencia relevante de escucha a partes interesadas. Su metodología incluyó opinión pública, clientes, colaboradores, reguladores, líderes de opinión, proveedores e intermediarios. El estudio tuvo como objetivo evaluar la reputación e imagen corporativa de Grupo Universal y sus filiales en la sociedad dominicana, así como conocer percepción, credibilidad, preferencia, fortalezas, debilidades y temas de responsabilidad social y sostenibilidad.

Entre las percepciones positivas identificadas se encuentran la solidez, trayectoria, responsabilidad, confianza, buen servicio, empleabilidad y contribución al país. Entre los aspectos señalados por los grupos de interés se mencionan mayor comunicación de productos y servicios, mayor presencia o alcance nacional, reducción de burocracia, mejora en procesos, más claridad en beneficios y mayor difusión de iniciativas sociales y ambientales.

Estas percepciones han sido consideradas como insumo relevante para el análisis de doble materialidad, especialmente en temas de reputación, experiencia de cliente, transparencia, protección del consumidor, inclusión y comunicación.



SBM-3. INCIDENCIAS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES MATERIALES Y SU INTERACCIÓN CON LA ESTRATEGIA Y EL MODELO DE NEGOCIO

A partir del levantamiento interno y la documentación recibida, se identifican varios asuntos con potencial relevancia para Grupo Universal desde la perspectiva de doble materialidad.

Riesgo climático extremo y resiliencia. Se identifica el riesgo climático extremo y la resiliencia de infraestructura como temas críticos, con impacto valorado en 5 sobre 5 y exposición financiera en 4. Este tema está vinculado con la alta exposición de República Dominicana a huracanes, inundaciones y seísmos con posibles efectos sobre seguros, inversiones inmobiliarias, continuidad operativa e infraestructura crítica.

Para protegerse y mitigar los resultados de estos riesgos, se toman medidas de resiliencia en edificaciones, se imparte capacitación a colaboradores y se establecen esquemas de trabajo híbrido o remoto para mantener la continuidad operativa en situaciones extremas, incluyendo protocolos aplicables al Centro de Atención Telefónica y Asistencia Universal.

Estabilidad económica, deuda y riesgo de mercado. Estos elementos constituyen un asunto crítico, con impacto 3 y exposición financiera 4. Se relaciona con ingresos financieros, volatilidad cambiaria y resultados del Grupo. Los eventos de aumento o reducción de tasas de mercado pueden impactar el ingreso financiero; los eventos crediticios pueden afectar el cumplimiento de contrapartes; y los eventos climáticos pueden afectar el rendimiento de inversiones de renta variable en sectores vulnerables como turismo.

Ciberseguridad, privacidad y gobernanza de datos. La ciberseguridad y gobernanza de datos también son temas críticos, con exposición financiera 4. Se reconoce que un incidente de ciberseguridad podría afectar la operación, el desempeño financiero y la confianza de los clientes, por ejemplo, mediante ransomware, robo de identidad o fraude cibernético.

Como medida preventiva, en el procesamiento de datos personales como identificación, nombre completo, teléfonos, dirección y correo electrónico, se aplica el concepto de minimización, los datos se retienen acorde con la regulación aplicable a cada filial, y algunos formularios incluyen consentimiento para uso de información. Se trabaja para conseguir mediciones que permitan dar un seguimiento centralizado a incidentes o quejas de los usuarios en este campo.

Inclusión social, desigualdad y protección del consumidor. Estos temas también se identifican como críticos, teniendo un impacto 5 y exposición financiera 3. Se vinculan con brechas de acceso a seguros, inversiones y servicios, así como con riesgos reputacionales y regulatorios.

A parte de los puntos descritos y de la observación de las normativas de protección al usuario, Grupo Universal trabaja para asegurar la calidad de sus servicios con medidas adicionales tales como los turnos preferenciales para personas mayores o con discapacidad en sucursales, mediante el sistema Eflow y también el uso de canales digitales como la app, el portal y el chatbot para facilitar la presentación de reclamos y solicitudes.

Gobernanza corporativa, ética y riesgo reputacional. Estos elementos críticos tienen un impacto 4 y exposición financiera 3. Se asocia al monitoreo reputacional, el rol de Auditoría y Gobierno Corporativo, y la necesidad de mantener confianza institucional.
El Estudio de Reputación de Ipsos confirma que la reputación, trayectoria, solidez y confianza son activos relevantes para Grupo Universal, e identifica elementos de percepción relacionados con comunicación, diferenciación de filiales, modernización de procesos y cercanía con distintos públicos.

IRO-1. PROCESO PARA IDENTIFICAR Y EVALUAR INCIDENCIAS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Para este primer ejercicio de reportería, Grupo Universal realizó un levantamiento interno de información a través de cuestionarios de doble materialidad dirigidos a las áreas clave del Grupo. Estos cuestionarios solicitaron información sobre impactos, riesgos, oportunidades, horizontes temporales, cobertura, evidencia disponible y valoración de impacto y exposición financiera.

El proceso distinguió entre impacto, entendido como los efectos de la empresa sobre personas, sociedad, economía o medio ambiente, y materialidad financiera, entendida como la forma en que los asuntos de sostenibilidad pueden afectar desempeño, flujo de caja, solvencia, costo de capital, reputación, continuidad operativa o licencia para operar.

El levantamiento fue complementado con documentos adicionales, entre ellos el Estudio de Reputación, el informe de Voz del Cliente, presentaciones técnicas sobre pricing y datos, información de reservas, así como evidencias de gobierno corporativo, gestión humana, compras, cumplimiento y atención al cliente.



IRO-2. REQUISITOS DE DIVULGACIÓN CUBIERTOS POR EL REPORTE

El reporte se estructura conforme a los bloques de las NEIS y cubre, de forma proporcional, los siguientes contenidos:

Norma	Norma Cobertura prevista en el informe	Estado de información
NEIS 1	Requisitos generales, criterios de preparación, doble materialidad, cadena de valor, limitaciones.	Cubierto de forma metodológica.
NEIS 2	Información general, gobernanza, estrategia, stakeholders, IRO, políticas, acciones, métricas y metas.	Cubierto con limitaciones específicas.
NEIS E1	Cambio climático y resiliencia.	Información cualitativa disponible. No se dispone de inventario GEI ni escenarios climáticos cuantificados.
NEIS E2	Contaminación	Información directa limitada. Se reportan prácticas relacionadas con siniestros y proveedores.
NEIS E3	Agua	No se dispone de datos operativos consolidados.
NEIS E4	Biodiversidad y ecosistemas	No se ha identificado evidencia de impactos directos relevantes en operaciones propias.
NEIS E5	Uso de recursos y economía circular	Información cualitativa disponible sobre gestión de piezas, salvamentos y escombros.
NEIS S1	Personal propio	Datos disponibles de Gestión Humana y Sostenibilidad.
NEIS S2	Trabajadores de cadena de valor	Información disponible sobre proveedores y diligencia debida.
NEIS S3	Colectivos afectados	Información disponible sobre comunidad, responsabilidad social, reputación y programas vinculados.
NEIS S4	Consumidores y usuarios finales	Información disponible sobre clientes, reclamos, NPS, experiencia y percepción.
NEIS G1	Conducta empresarial	Información disponible sobre ética, gobierno, cumplimiento, proveedores y canales.

MDR-P. POLÍTICAS

Grupo Universal cuenta con un marco de políticas, compromisos y lineamientos en distintas materias ESG. Entre los elementos identificados se encuentran el Código de Ética y los canales de denuncia; la Declaración de Compromiso ESG, con compromisos ambientales, sociales y de gobernanza; políticas de derechos humanos y prevención de violencia; políticas de responsabilidad social empresarial y sostenibilidad; políticas y lineamientos de pricing para seguros; y cláusulas contractuales con proveedores sobre relaciones laborales y prácticas medioambientales.

MDR-A. ACCIONES

Las acciones más destacadas incluyen medidas en gestión humana, experiencia de cliente, resiliencia, proveedores, pricing, sostenibilidad, cumplimiento y continuidad operativa.

Entre las principales acciones destacan programas de bienestar, salud ocupacional, flexibilidad, formación y desarrollo del talento; turnos preferenciales para personas mayores o con discapacidad en sucursales; canales digitales para solicitudes y reclamos, como app, portal y chatbot; protocolos de continuidad operativa ante huracanes y situaciones extremas; diligencia debida aplicada a proveedores; monitoreo de reputación y experiencia de cliente; procesos técnicos de pricing basados en precio técnico, comercial y ejecutado; y controles en gestión de siniestros para retiro de piezas sustituidas y disposición de salvamentos o escombros.

MDR-M. MÉTRICAS

El reporte incorpora métricas relevantes especialmente en personal propio, experiencia de cliente, reclamaciones, clima laboral y gobierno corporativo.

Entre las métricas más significativas se encuentran una rotación anual de 13.78%; 40.12 horas de formación por FTE; 49% de mujeres en posiciones de liderazgo; 6 colaboradores con discapacidad, equivalentes al 0.48% de la plantilla; un NPS de 62.10; 11 accidentes laborales registrados en 2025; un índice de frecuencia de 4.36%; y opiniones negativas en Q4 2025 equivalentes al 9.4% del total de interacciones, con un 69% concentrado en procesos.

MDR-T. METAS

Grupo Universal cuenta con metas cuantificadas, tales como compromisos estratégicos y líneas de actuación en marcha, como la integración de sostenibilidad en la planificación estratégica, el seguimiento de la reputación institucional, la definición de un sistema de gestión ambiental base y el fortalecimiento de procesos de pricing, datos, experiencia de cliente y proveedores.

El desarrollo de un sistema consolidado de metas ESG cuantificadas, con año base, horizonte temporal, responsable e indicadores de seguimiento para cada asunto material, constituye uno de los compromisos prioritarios para los próximos ciclos del reporte.

BLOQUE 2.
INFORMACIÓN AMBIENTAL

ENFOQUE GENERAL DEL BLOQUE AMBIENTAL

Este bloque se estructura acorde con a las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad aplicables a cuestiones ambientales: NEIS E1 Cambio climático, NEIS E2 Contaminación, NEIS E3 Recursos hídricos y marinos, NEIS E4 Biodiversidad y ecosistemas y NEIS E5 Uso de los recursos y economía circular.

Dada la naturaleza de Grupo Universal como grupo financiero, asegurador y de servicios, la lectura ambiental se realiza en dos niveles diferenciados. El primer nivel corresponde a los impactos ambientales directos derivados de sus operaciones propias: oficinas, sucursales, edificaciones, consumo energético, agua, residuos, movilidad corporativa, tecnología, compras y servicios administrativos. El segundo nivel corresponde a los impactos, riesgos y oportunidades ambientales indirectos, asociados a su modelo de negocio: gestión de siniestros, resiliencia ante eventos climáticos extremos, continuidad operativa, cartera de inversiones, proveedores críticos, productos aseguradores y expectativas de clientes, reguladores y otros grupos de interés.

En este primer ejercicio de reportería, la información ambiental directa disponible es predominantemente cualitativa. Grupo Universal ha priorizado, dentro de su hoja de ruta de sostenibilidad, la definición de un sistema de gestión ambiental base que permita el levantamiento sistemático de indicadores de energía, agua, residuos y movilidad corporativa en próximos ciclos. La sección final de este bloque presenta los compromisos específicos de fortalecimiento para los próximos años.

NEIS E1. CAMBIO CLIMÁTICO

E1. ENFOQUE DE GESTIÓN CLIMÁTICA

El cambio climático es el asunto ambiental con mayor relevancia para Grupo Universal. Su importancia trasciende las operaciones internas porque deriva especialmente de la exposición del negocio asegurador, financiero y de servicios ante eventos climáticos extremos en la República Dominicana.

Se identifica el riesgo climático extremo y la resiliencia de infraestructura como uno de los cinco temas críticos para el Grupo. La valoración asignada es de impacto 5 (siendo 5 la puntuación más elevada) y exposición financiera 4, con horizonte de corto, mediano y largo plazo. República Dominicana se encuentra expuesta a huracanes, inundaciones y seísmos, y estos eventos pueden afectar seguros, inversiones inmobiliarias, continuidad operativa e infraestructura crítica.

Desde la perspectiva de impacto, Grupo Universal cumple un rol relevante en la protección financiera de personas, empresas y activos ante eventos catastróficos. Desde la perspectiva financiera, estos eventos pueden incidir en la siniestralidad, la rentabilidad de corto plazo, la continuidad de operaciones, el desempeño de ciertos activos y la demanda de productos aseguradores.



E1-1. PLAN DE TRANSICIÓN PARA LA MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

El Grupo cuenta con una Declaración de Compromiso ASG que incluye el compromiso de minimizar su impacto ambiental mediante eficiencia operativa, gestión responsable de recursos y promoción de prácticas financieras sostenibles. Esta declaración también contempla el impulso de iniciativas orientadas a reducción de emisiones, uso responsable de energía e inversión en proyectos con impacto positivo en el medio ambiente.

En este primer reporte, estos compromisos se presentan como una orientación general de actuación ambiental. El desarrollo de un plan de transición climática formalizado, con metas de reducción de emisiones, línea base, horizonte temporal, palancas de descarbonización, inversiones asociadas y métricas de seguimiento, constituye uno de los compromisos del Grupo para los próximos ciclos del reporte, vinculado al sistema de gestión ambiental base actualmente en definición.

E1-2. POLÍTICAS RELACIONADAS CON MITIGACIÓN Y ADAPTACIÓN CLIMÁTICA

Los compromisos ambientales del Grupo se articulan principalmente a través de la Declaración de Compromiso ASG y de prácticas operativas vinculadas a resiliencia y continuidad. En materia de adaptación, el Grupo Universal ha implementado buenas prácticas para fortalecer la resiliencia de sus edificaciones ante huracanes, altas temperaturas y actividad sísmica, y capacita a los colaboradores para responder a este tipo de escenarios.

E1-3. ACCIONES Y RECURSOS RELACIONADOS CON CAMBIO CLIMÁTICO

Las principales acciones climáticas de Grupo Universal se concentran en adaptación, resiliencia y continuidad operativa, ámbito en el que el Grupo ha desarrollado prácticas concretas y formalizadas.

Grupo Universal cuenta con esquemas de trabajo híbrido y remoto, los cuales son especialmente relevantes en situaciones extremas como amenazas de huracanes. Estos mecanismos permiten mantener la operación, reducir riesgos asociados al traslado de personal y asegurar la continuidad de procesos sensibles.

El Grupo también ha desarrollado protocolos para que operaciones críticas, como el Centro de Atención Telefónica y Asistencia Universal, puedan continuar funcionando bajo escenarios complejos. Bajo este esquema una parte de los colaboradores puede trabajar de forma remota, mientras que aquellos cuya presencia física resulta indispensable son transportados desde y hacia sus residencias. Gestión Humana coordina la logística necesaria para garantizar el bienestar de los colaboradores involucrados.

Estas prácticas se encuentran formalmente integradas en el Manual de Continuidad del Negocio, que define políticas, roles y criterios para asegurar la operatividad de la organización en contextos adversos.

El Grupo asume el compromiso de incorporar en el reporte del próximo ciclo la cuantificación de los recursos asignados a estas medidas, así como indicadores de eficacia que permitan medir su contribución a la resiliencia operativa.

E1-4. METAS RELACIONADAS CON CAMBIO CLIMÁTICO

En coherencia con el estado actual de definición del sistema de gestión ambiental base, este primer ciclo de reportería no incorpora metas climáticas cuantificadas. La construcción de metas de reducción de emisiones, consumo energético, porcentaje de energía renovable, movilidad sostenible y eficiencia operativa constituye uno de los compromisos prioritarios para los próximos ciclos del reporte.

E1-5. CONSUMO ENERGÉTICO Y COMBINACIÓN ENERGÉTICA

El levantamiento sistemático de datos consolidados de consumo energético, fuente de energía, consumo por oficinas o sucursales, combustible utilizado por flota y consumo energético asociado a tecnología o centros de datos forma parte de la hoja de ruta de implementación del sistema de gestión ambiental base. Los indicadores específicos (kWh, fuente de energía, kilómetros y litros de combustible por flota) serán calculados en el próximo ejercicio, como parte de los objetivos de mejora que se ha fijado el Grupo.

E1-6. EMISIONES BRUTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

En el período reportado el Grupo no cuenta con el cálculo de sus emisiones de GEI. La elaboración del inventario de emisiones de gases de efecto invernadero de alcance 1 y 2 es parte de los compromisos asumidos por el Grupo para el próximo ejercicio de reportería. El cálculo de las emisiones de alcance 3 será trabajado posteriormente. La definición del año base, los límites organizacionales y operacionales, los factores de emisión aplicables y la metodología de cálculo serán abordados en el marco del sistema de gestión ambiental base actualmente en desarrollo.

E1-7. ABSORCIONES DE GEI Y PROYECTOS DE MITIGACIÓN FINANCIADOS MEDIANTE CRÉDITOS DE CARBONO

El Grupo Universal no lleva a cabo actividades que persigan la absorción de GEI ni participa del mercado de créditos de carbono. La implementación de estas actividades será valorada en la estrategia de sostenibilidad y en el sistema de gestión ambiental que se encuentra en desarrollo.

E1-8. PRECIO INTERNO DEL CARBONO

Grupo Universal no ha implementado, a la fecha de este reporte, un precio interno del carbono ni mecanismos internos de valoración económica de emisiones para decisiones de inversión, compras, operaciones o productos. La evaluación de la pertinencia de este tipo de mecanismos podrá considerarse en función del avance del sistema de gestión ambiental base.

E1-9. EFECTOS FINANCIEROS PREVISTOS DE LOS RIESGOS FÍSICOS Y DE TRANSICIÓN

Grupo Universal reconoce de manera cualitativa, pero no cuantitativa, los efectos financieros climáticos derivados de su actividad. Señala que los eventos catastróficos, incluidos los climáticos, pueden afectar la rentabilidad de corto plazo de la industria aseguradora, dada su incidencia en el restablecimiento de la operación del país.

Se identifica que los eventos climáticos pueden afectar el rendimiento de inversiones de renta variable en sectores vulnerables como el turismo, y que las variaciones de tasas de mercado y los eventos crediticios pueden impactar los ingresos financieros y el cumplimiento de contrapartes. La modelación cuantitativa de escenarios climáticos físicos y de transición todavía no se ha desarrollado.



NEIS E2. CONTAMINACIÓN

E1. ENFOQUE DE GESTIÓN CLIMÁTICA

El cambio climático es el asunto ambiental con mayor relevancia para Grupo Universal. Su importancia trasciende las operaciones internas porque deriva especialmente de la exposición del negocio asegurador, financiero y de servicios ante eventos climáticos extremos en la República Dominicana.

Se identifica el riesgo climático extremo y la resiliencia de infraestructura como uno de los cinco temas críticos para el Grupo. La valoración asignada es de impacto 5 (siendo 5 la puntuación más elevada) y exposición financiera 4, con horizonte de corto, mediano y largo plazo. República Dominicana se encuentra expuesta a huracanes, inundaciones y seísmos, y estos eventos pueden afectar seguros, inversiones inmobiliarias, continuidad operativa e infraestructura crítica.

Desde la perspectiva de impacto, Grupo Universal cumple un rol relevante en la protección financiera de personas, empresas y activos ante eventos catastróficos. Desde la perspectiva financiera, estos eventos pueden incidir en la siniestralidad, la rentabilidad de corto plazo, la continuidad de operaciones, el desempeño de ciertos activos y la demanda de productos aseguradores.

E2. ENFOQUE GENERAL

Por la naturaleza de las operaciones propias de Grupo Universal, no se ha identificado evidencia de impactos directos significativos asociados a emisiones contaminantes industriales, vertidos, sustancias peligrosas o contaminación de suelos, aire o agua. La actividad de Autonovo es la única que tiene una potencialidad significativa de generar contaminación.
Autonovo informa que sus principales impactos ambientales están vinculados a la generación de residuos derivados de sus operaciones, tales como pinturas, aceites usados, plásticos, cartón proveniente del embalaje de piezas y componentes retirados durante las reparaciones de vehículos, denominados internamente como salvamentos.

Según lo declarado, la gestión de estos residuos se realiza a través de gestores externos. Como oportunidades de mejora, se identifican el fortalecimiento de la documentación de los procesos de manejo y disposición de residuos, así como la verificación y trazabilidad del descarte seguro mediante evidencias y registros que respalden su correcta gestión.

E2-1. POLÍTICAS RELACIONADAS CON CONTAMINACIÓN

La gestión ambiental indirecta del Grupo se articula a través de los compromisos ambientales generales de la Declaración de Compromiso ASG y de las cláusulas contractuales con proveedores. Los contratos vigentes incorporan cláusulas sobre el comportamiento esperado en materia de relaciones laborales y prácticas medioambientales.

La Declaración de Compromiso ASG orienta la actuación del Grupo hacia la minimización del impacto ambiental, la eficiencia operativa y la gestión responsable de recursos.

E2-2. ACCIONES Y RECURSOS RELACIONADOS CON CONTAMINACIÓN

Las acciones más relevantes de Grupo Universal en materia de control ambiental indirecto se encuentran en la gestión de siniestros, área donde el Grupo aplica controles operativos con efecto ambiental positivo.

En el ramo de automóvil se aplican controles internos para la retirada de piezas sustituidas en talleres de reparación automotriz. Esta práctica cumple una doble función: control operativo y contribución a la economía circular.

En siniestros de riesgos generales, especialmente propiedades, se realiza la retirada de salvamentos y se procura asegurar la debida disposición de escombros o bienes que deban ser decomisados, como parte de buenas prácticas de la industria y como medida que también mitiga impactos medioambientales. Asimismo, algunos proveedores cuentan con acreditaciones por la calidad de los materiales que utilizan y por su personal técnico.

Para próximos reportes, el Grupo prevé fortalecer la trazabilidad y las métricas asociadas a estas prácticas: volúmenes, destino final, gestores autorizados, tipologías de residuos e indicadores de cumplimiento ambiental por proveedor.

E2-3. METAS RELACIONADAS CON CONTAMINACIÓN

La definición de metas cuantificadas relacionadas con reducción de residuos peligrosos, gestión de sustancias, control de emisiones contaminantes y mejora en la disposición de residuos vinculados a siniestros son parte de los compromisos asumidos por el Grupo para el próximo reporte, en coherencia con el sistema de gestión ambiental base.

E2-4. CONTAMINACIÓN DEL AIRE, AGUA Y SUELO

Grupo Universal no opera instalaciones con emisiones contaminantes significativas al aire, agua o suelo. No existe un ejercicio de levantamiento sistemático de mediciones de impacto ambiental de sus operaciones, elemento que se evaluará en el marco del sistema de gestión ambiental base.

E2-5. SUSTANCIAS PREOCUPANTES Y SUSTANCIAS EXTREMADAMENTE PREOCUPANTES

Por la naturaleza de servicios del grupo, no se identifica un uso material de sustancias preocupantes o extremadamente preocupantes bajo las definiciones de las NEIS. El Grupo asume el compromiso de desarrollar para el próximo reporte un inventario de eventuales sustancias preocupantes y extremadamente preocupantes asociadas a proveedores, equipos electrónicos, baterías o residuos tecnológicos.

E2-6. EFECTOS FINANCIEROS PREVISTOS RELACIONADOS CON CONTAMINACIÓN

Las eventuales fallas en la disposición de residuos, salvamentos, piezas o escombros podrían generar riesgos reputacionales, regulatorios u operativos, especialmente cuando estén asociados a proveedores o procesos de reclamación. La cuantificación de estos efectos forma parte de los desarrollos previstos para el próximo reporte.

NEIS E3. RECURSOS HÍDRICOS Y MARINOS

E3. ENFOQUE GENERAL

El impacto hídrico directo de Grupo Universal se asocia principalmente al uso de agua en oficinas, sucursales y edificaciones por parte del personal administrativo. Como parte de la hoja de ruta del sistema de gestión ambiental base se establecerán indicadores cuantificables como m^3 consumidos, fuentes de abastecimiento y descargas.

E3-1. POLÍTICAS RELACIONADAS CON AGUA Y RECURSOS MARINOS

La Declaración de Compromiso ASG contiene compromisos generales de gestión responsable de recursos, pero no desarrolla criterios, metas o procedimientos específicos para agua o recursos hídricos. El desarrollo de estos elementos se evaluará en el marco del sistema de gestión ambiental base, en función de la materialidad efectiva del recurso para el Grupo.

E3-2. ACCIONES Y RECURSOS RELACIONADOS CON AGUA

Las principales iniciativas asociadas a las acciones y recursos relacionados con el agua son la participación en Fondo de Agua Santo Domingo y en Fondo de Agua Yaque del Norte. Estas actividades son reconocidas por los clientes en el estudio de reputación, evidenciando su importancia a la hora de posicionar el compromiso de responsabilidad ambiental del Grupo. No obstante, los datos e indicadores de gestión hídrica en la operación del Grupo Universal están todavía pendientes de desarrollo.

E3-3. METAS RELACIONADAS CON AGUA

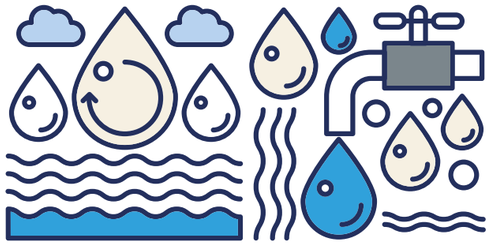
No se han identificado metas cuantificables de reducción de consumo, eficiencia hídrica, reúso, protección de fuentes, descarga o calidad de agua. Se evaluará su alcance y diseño en función de la materialidad efectiva del agua como recurso para el Grupo, en el marco del sistema de gestión ambiental base.

E3-4. CONSUMO DE AGUA

No se dispone de datos de consumo de agua en m^3, desagregación por instalación, fuente de abastecimiento o localización en zonas de estrés hídrico. El levantamiento de estos datos forma parte de la hoja de ruta del sistema de gestión ambiental base que se encuentra en desarrollo.

E3-5. EFECTOS FINANCIEROS PREVISTOS RELACIONADOS CON AGUA

No se han identificado efectos financieros previstos relacionados con recursos hídricos. En el estado actual de la información, no hay evidencia suficiente para concluir que el agua sea un asunto material para Grupo Universal desde la perspectiva de operaciones propias o cadena de valor.



NEIS E4. BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS

E4. ENFOQUE GENERAL

Por la naturaleza de sus actividades, principalmente la prestación de servicios financieros, aseguradores y administrativos, Grupo Universal no opera procesos extractivos, industriales o de infraestructura con afectación directa a hábitats naturales. No se identifican impactos directos relevantes sobre biodiversidad y ecosistemas en las operaciones propias.

Sí que existen menciones reputacionales y de responsabilidad social vinculadas a iniciativas ambientales, reforestación y protección de recursos naturales, que se desarrollan en los apartados siguientes.

E4-1. PLAN DE TRANSICIÓN Y CONSIDERACIÓN DE BIODIVERSIDAD EN LA ESTRATEGIA

En coherencia con el perfil operativo del Grupo, no se ha desarrollado un plan de transición específico de biodiversidad. La evaluación de la dependencia respecto de servicios ecosistémicos y los impactos potenciales sobre áreas protegidas o ecosistemas sensibles, especialmente a través de la cartera de inversiones, podrá considerarse en el marco del fortalecimiento progresivo del análisis de doble materialidad.

E4-2. POLÍTICAS RELACIONADAS CON BIODIVERSIDAD Y ECOSISTEMAS

La Declaración de Compromiso ASG contiene compromisos ambientales generales, pero no desarrolla criterios particulares para biodiversidad, ecosistemas o capital natural. El desarrollo de estos se evaluará en función de la materialidad efectiva del tema para el Grupo.

E4-3. ACCIONES Y RECURSOS RELACIONADOS CON BIODIVERSIDAD

El Estudio de Reputación recoge menciones espontáneas de clientes relacionadas con reforestación, manejo de desechos sólidos, paneles solares y ayudas en catástrofes. También identifica expectativas de mayor comunicación sobre ecología e iniciativas de impacto social y ambiental.

Estas menciones reflejan percepción y expectativas de stakeholders, pero no permiten reportar acciones sistemáticas de biodiversidad bajo NEIS E4 hasta que se hayan definido indicadores cuantificables de actividad y resultados.

E4-4. METAS RELACIONADAS CON BIODIVERSIDAD

Grupo Universal no reporta, por ahora, metas específicas relacionadas con biodiversidad, restauración, conservación, áreas protegidas o servicios ecosistémicos. Las metas serán establecidas en el marco del sistema de gestión ambiental.

E4-5. PARÁMETROS DE IMPACTO RELACIONADOS CON BIODIVERSIDAD

La baja naturaleza operativa del Grupo hace poco materiales los impactos en biodiversidad, por lo que de momento no se calculan de métricas en este campo.

E4-6. EFECTOS FINANCIEROS PREVISTOS RELACIONADOS CON BIODIVERSIDAD

Las dependencias de la biodiversidad no son materiales para el tipo de actividad del Grupo, por lo que no se identifican efectos financieros relacionados con biodiversidad y ecosistemas.

NEIS E5. USO DE RECURSOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

E5. ENFOQUE GENERAL

El uso de recursos y la economía circular tienen, para Grupo Universal, una relevancia principalmente indirecta, articulada a través de la gestión de siniestros, los proveedores, las piezas sustituidas, los salvamentos, los escombros, la tecnología, las compras y los servicios. En este ámbito, el Grupo ya cuenta con prácticas operativas relevantes que contribuyen a una gestión más responsable de recursos, aunque las métricas consolidadas de circularidad están en desarrollo.

E5-1. POLÍTICAS RELACIONADAS CON USO DE RECURSOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

La gestión circular del Grupo se articula a través de compromisos ambientales generales, cláusulas ambientales con proveedores y prácticas en el proceso de reclamaciones.

Los contratos vigentes incorporan cláusulas relacionadas con prácticas medioambientales. Existen iniciativas para integrar criterios ASG en selección y evaluación de proveedores, fortalecer cláusulas contractuales, priorizar proveedores locales o con certificaciones de sostenibilidad, promover evaluaciones periódicas de desempeño sostenible y fomentar alianzas con suplidores que impulsen innovación en eficiencia energética, gestión de residuos o reducción de emisiones.

E5-2. ACCIONES Y RECURSOS RELACIONADOS CON USO DE RECURSOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

La evidencia operativa más sólida se encuentra en la gestión de reclamaciones, donde Grupo Universal aplica prácticas con efecto positivo en la economía circular.



En el ramo de automóvil, Grupo Universal reporta controles internos para la retirada de piezas sustituidas en talleres de reparación automotriz. Esta práctica es una medida de control que también favorece la economía circular.

En siniestros de riesgos generales, se procede a la retirada de salvamentos y la disposición adecuada de escombros o bienes decomisados, como parte de buenas prácticas de la industria.

Además, la existencia de canales digitales (app, portal y chatbot) para generar reclamos y solicitudes puede contribuir a una operación más eficiente y menos dependiente de gestiones presenciales. Se trabajará en la cuantificación de su impacto ambiental para conocer su contribución real y valorar si establecer estas actividades de comunicación como una actividad ambiental formal.

En materia de compras, se promueven iniciativas para avanzar hacia compras sostenibles, incluyendo criterios ambientales, sociales y de gobernanza en selección y evaluación de proveedores, así como alianzas para innovación en eficiencia energética, gestión de residuos y reducción de emisiones.

E5-3. METAS RELACIONADAS CON USO DE RECURSOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

La definición de metas cuantificadas de reducción de residuos, reciclaje, valorización, reutilización, reducción de papel y trazabilidad de salvamentos forma parte de los desarrollos previstos para próximos reportes, en coherencia con el sistema de gestión ambiental base.

E5-4. ENTRADAS DE RECURSOS

Por la naturaleza del Grupo y de sus operaciones, las entradas de recursos más relevantes podrían estar vinculadas a consumo de papel y materiales administrativos, equipos tecnológicos, mobiliario y adecuaciones de oficinas, flota o movilidad corporativa, insumos asociados a sucursales, servicios contratados y materiales asociados a procesos de reclamación, talleres o salvamentos. No obstante, no se dispone de información cuantitativa centralizada sobre las entradas de recursos. Este punto se reforzará en la aplicación del sistema de gestión ambiental que se encuentra en desarrollo.

E5-5. SALIDAS DE RECURSOS Y RESIDUO

La información disponible permite identificar prácticas de control en piezas sustituidas, salvamentos y escombros, pero no permite reportar cantidades, destinos, gestores, porcentajes de reciclaje o valorización.

La consolidación de datos sobre residuos peligrosos, no peligrosos, reciclaje, disposición final, residuos electrónicos, papel, tóneres, mobiliario, piezas automotrices, escombros o salvamentos forma parte de los desarrollos previstos para próximos reportes.

E5-6. EFECTOS FINANCIEROS PREVISTOS RELACIONADOS CON USO DE RECURSOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

Cualitativamente, una mejor gestión de piezas, salvamentos, residuos, proveedores y compras sostenibles podría generar eficiencias operativas, reducción de riesgos reputacionales, fortalecimiento de cumplimiento y mejoras en experiencia de cliente. Sin embargo, la información disponible no permite estimar dichos efectos ni aporta datos cuantitativos. Este punto se reforzará con el desarrollo del sistema de gestión ambiental.

BLOQUE 3.
INFORMACIÓN SOCIAL



ENFOQUE GENERAL DEL BLOQUE SOCIAL
El bloque social se estructura conforme a las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad aplicables a cuestiones sociales: NEIS S1 Personal propio, NEIS S2 Trabajadores de la cadena de valor, NEIS S3 Colectivos afectados y NEIS S4 Consumidores y usuarios finales. Estas normas permiten analizar cómo la organización incide en las personas vinculadas directa o indirectamente con sus actividades, productos, servicios y relaciones de negocio.

Para Grupo Universal, el bloque social tiene especial relevancia. Como Grupo proveedor de soluciones aseguradoras, financieras, fiduciarias, de salud, asistencia e inversión. Su desempeño social no se limita a la gestión interna del talento, sino que se extiende a la protección del consumidor, la experiencia de clientes y asegurados, la claridad de productos, la gestión de reclamaciones, la inclusión financiera, la relación con proveedores y el impacto reputacional de sus servicios en la sociedad dominicana.

Los temas sociales más relevantes son gestión del talento, cultura organizacional, bienestar, formación y diversidad; experiencia de cliente, tiempos de respuesta, reclamaciones, reembolsos y claridad de información; inclusión social, protección del consumidor y accesibilidad; relación con intermediarios, prestadores, talleres, suplidores tecnológicos y demás terceros críticos; reputación, confianza y percepción social del Grupo; y programas de responsabilidad social, sostenibilidad y relación con la comunidad.

NEIS S1. PERSONAL PROPIO

S1. ENFOQUE GENERAL
La gestión del personal propio es para Grupo Universal un componente central de su estrategia y cultura organizacional. La planificación estratégica del Grupo incorpora el pilar "Talento, Cultura y Sostenibilidad Organizacional", lo que evidencia una conexión entre la gestión del talento y la estrategia corporativa.

Desde la perspectiva de doble materialidad, las prácticas laborales de Grupo Universal generan impactos positivos en colaboradores mediante empleo formal, formación, bienestar, flexibilidad, desarrollo profesional y cultura organizacional. A su vez, estas prácticas inciden financieramente en el Grupo mediante retención de talento, productividad, reputación empleadora, continuidad operativa y capacidad de ejecución estratégica.

Recursos Humanos valora con un nivel 5 (siendo el 5 el valor más alto) la influencia de las prácticas laborales en reputación, retención y productividad. La justificación se apoya en políticas internas, encuesta de clima y resultados de orgullo, recomendación y permanencia.

S1-1. POLÍTICAS RELACIONADAS CON EL PERSONAL PROPIO
Las prácticas laborales del Grupo Universal están amparadas en políticas de Derechos Humanos y Prevención de Violencia, así como en políticas de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad. El Grupo cuenta con políticas y compromisos relacionados con derechos humanos, prevención de violencia, responsabilidad social empresarial y sostenibilidad.

Adicionalmente, la Declaración de Compromiso ASG establece que el Grupo Universal promueve la inclusión financiera, el desarrollo social y el respeto por los derechos humanos en sus operaciones, y que busca crear un entorno de trabajo diverso, equitativo e inclusivo, fortaleciendo el talento y el crecimiento de su gente.

S1-2. PROCESOS DE PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL PROPIO

Grupo Universal cuenta con varios mecanismos de comunicación y participación interna. Existen canales dirigidos a colaboradores como la intranet corporativa, portal interno, correos masivos, town halls, reuniones de líderes, cascada comunicacional, encuestas de clima, plataformas de colaboración como Teams, comités internos y capacitaciones.

Los resultados de la encuesta de clima organizacional evidencian un alto nivel de identificación de los colaboradores con la organización. Entre los resultados reportados, 9 de cada 10 colaboradores consideran que Universal es un excelente lugar para trabajar; 94% recomendaría la organización como un gran lugar para trabajar a familiares y amigos; 91% indica que quiere trabajar en la empresa por mucho tiempo; y 95% afirma recibir buen trato independientemente de su posición en la organización.

S1-3. PROCESOS PARA REPARAR IMPACTOS NEGATIVOS Y CANALES DE QUEJAS

El canal interno "¡Te escuchamos!" es una vía de contacto y denuncia dirigida a colaboradores, dentro del conjunto más amplio de canales corporativos que reciben interacciones de distintos grupos de interés.

No obstante, el Grupo no cuenta con un procedimiento formal de quejas laborales y remediación bajo criterios NEIS que incluya tipologías, confidencialidad, plazos de respuesta, responsables, seguimiento y cierre.

S1-4. ACCIONES Y RECURSOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL PROPIO

Grupo Universal impulsa distintas acciones vinculadas a bienestar, salud ocupacional, flexibilidad, formación, desarrollo y apoyo psicosocial.

En materia de salud ocupacional y bienestar, durante el ejercicio se desarrolló una jornada de salud ocupacional con 721 participantes, equivalente al 59% de la población; el Programa Bienestar Universal, con 50 participantes; y la entrega de 197 equipos de protección personal.

En bienestar y conciliación, se reportan beneficios como días de vacaciones adicionales a los establecidos por ley, 10 días por nacimiento de hijo para padres, permisos retribuidos, posibilidad de tomar vacaciones luego de la licencia pre y postnatal, manejo del descanso por lactancia y trabajo remoto para algunas posiciones.

En salud mental, el departamento de bienestar y salud ocupacional acompaña al personal en el manejo de situaciones específicas. La consulta psicológica se canaliza mediante el seguro médico, con copago asumido por la empresa. Adicionalmente se ofrece coaching u orientación general según el caso.

S1-5. METAS RELACIONADAS CON EL PERSONAL PROPIO

Se cuenta con un conjunto consolidado de indicadores gestionados por las áreas de Recursos Humanos y de Sostenibilidad que constituyen la línea base de rotación, formación, liderazgo femenino, participación en programas de bienestar, accidentes laborales y clima organizacional. La formalización de metas cuantificadas con año base, horizonte temporal, responsable e indicadores de seguimiento por cada eje constituye uno de los desarrollos previstos para próximos ciclos.



S1-6. CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS

A cierre del ejercicio 2025 estaban en vigencia 1,239 contratos fijos, equivalentes al 99.44% del total de colaboradores, y 7 contratos temporales, equivalentes al 0.56%.

S1-7. TRABAJADORES NO EMPLEADOS EN LA FUERZA LABORAL PROPIA

La cuantificación consolidada de trabajadores no empleados vinculados a la fuerza laboral propia, tales como contratistas integrados, temporales externos, personal tercerizado o consultores con funciones recurrentes, forma parte de los desarrollos previstos para próximos reportes. Los proveedores y contratistas relevantes se abordan principalmente en la sección NEIS S2.

S1-8. COBERTURA DE NEGOCIACIÓN COLECTIVA Y DIÁLOGO SOCIAL

El Grupo identifica a gremios, sindicatos y asociaciones como grupos de interés externos o sectoriales, con canales como foros sectoriales, asambleas, comités técnicos, mesas de trabajo y networking corporativo. No existen procesos de negociación colectiva aplicables a la plantilla ni existe cobertura de negociación colectiva, sindicatos internos, acuerdos colectivos o mecanismos formales de diálogo social aplicables al personal propio de Grupo Universal.

S1-9. PARÁMETROS DE DIVERSIDAD

El Grupo presenta un perfil sólido en participación femenina. Las mujeres representan el 50% de la plantilla total, y el liderazgo femenino alcanza el 49%, equivalente a 133 mujeres en posiciones de liderazgo. El Grupo cuenta además con 6 personas con discapacidad en su plantilla, lo que representa el 0.48%.

S1-10. SALARIOS ADECUADOS

Se aplica una única escala salarial para hombres y mujeres, definida por grado de la posición en función de la evaluación del puesto. El análisis comparativo frente a umbrales legales, salarios mínimos aplicables y referencias de salario digno, así como la consolidación de la compensación total (monetaria y no monetaria) por filial y categoría ocupacional, se desarrollarán en próximos reportes.

S1-11. PROTECCIÓN SOCIAL

El esquema de beneficios al personal propio incluye coberturas en salud, con consulta psicológica canalizada por seguro médico y copago asumido por la empresa; licencias parentales con beneficios adicionales a los establecidos por ley; manejo del descanso por lactancia; vacaciones complementarias; permisos retribuidos; y trabajo remoto para ciertas posiciones.



Para próximos ciclos, se prevé sistematizar la descripción completa de las coberturas de protección social conforme a la estructura NEIS, incluyendo salud, pensión, riesgos laborales, licencias, incapacidad, maternidad, paternidad y desempleo.

S1-12. PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Grupo Universal cuenta con 6 personas con discapacidad en su plantilla, equivalentes al 0.48%

S1-13. FORMACIÓN Y DESARROLLO DE HABILIDADES

Grupo Universal invierte de forma significativa en la formación y desarrollo de sus colaboradores. En promedio se han impartido 40.12 horas de formación por FTE, distribuidas entre programas de bienestar y desarrollo.

En el programa de Bienestar se reportan 1,091 horas de capacitación, con 718 participantes, de los cuales 408 son mujeres y 310 son hombres. En el programa de desarrollo se reportan 49,991 horas de capacitación, con 18,196 participantes, de los cuales 10,110 son mujeres y 8,086 son hombres.

S1-14. SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Se trabaja con un esquema activo de salud ocupacional y prevención, materializado en jornadas de salud con 721 participantes, en el Programa Bienestar Universal, que ha tenido 50 participantes, y en la entrega de 197 equipos de protección personal.

En el ejercicio 2025 se registraron 11 accidentes laborales, con un índice de frecuencia de 4.36%. Para próximos ciclos, se prevé documentar de forma más completa la metodología del índice de frecuencia, las horas trabajadas utilizadas, el alcance de la población (incluida la eventual inclusión de contratistas), la severidad, los días perdidos y la clasificación de accidentes, conforme a la estructura NEIS.

S1-15. CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y PERSONAL

Existen diversas medidas de conciliación y flexibilidad, entre ellas 6 días de vacaciones adicionales a los establecidos por ley; 10 días por nacimiento de hijo para padres; permisos retribuidos; posibilidad de tomar vacaciones luego de licencia pre y postnatal; manejo del descanso por lactancia; y trabajo remoto para algunas posiciones.

S1-16. MÉTRICAS DE REMUNERACIÓN

Existe una escala salarial única definida por grado de posición. El cálculo formal de la brecha salarial de género, las ratios de compensación total, la remuneración mediana y la metodología de comparación por categoría equivalente forman parte de los desarrollos previstos para próximos reportes.

S1-17. INCIDENTES, QUEJAS Y ASUNTOS GRAVES RELACIONADOS CON DERECHOS LABORALES

Grupo Universal cuenta con políticas de Derechos Humanos y Prevención de Violencia que enmarcan la actuación del Grupo en estas materias. La consolidación de estadísticas sobre incidentes, casos investigados y medidas correctivas asociadas al personal propio, conforme a la estructura NEIS, forma parte de los desarrollos previstos para próximos reportes.

NEIS S2. TRABAJADORES DE LA CADENA DE VALOR



S2. ENFOQUE GENERAL

La cadena de valor de Grupo Universal incluye proveedores tecnológicos, proveedores de infraestructura, servicios médicos, talleres, intermediarios, prestadores, suplidores de bienes y servicios, consultores, aliados comerciales y otros terceros críticos para la operación del Grupo.

Los proveedores críticos son aquellos vinculados a soluciones tecnológicas, suministro de equipos, infraestructura, capacitación y otros servicios relacionados.

En el ámbito de siniestros, se cuenta con procedimientos para la vinculación de proveedores, incluyendo acuerdos formales cuando se trata de servicios continuos. También se verifican capacidades técnicas y de atención al cliente, especialmente en talleres de reparación automotriz y proveedores asociados a reclamaciones.

Desde la perspectiva de doble materialidad, los impactos sobre trabajadores de la cadena de valor pueden surgir de condiciones laborales, seguridad, protección de datos, prácticas ambientales, calidad del servicio, trato al cliente y cumplimiento de estándares por parte de terceros. Desde la perspectiva financiera, fallas en proveedores críticos pueden generar riesgos operativos, reputacionales, de servicio, tecnológicos o regulatorios.

S2-1. POLÍTICAS Y REQUISITOS APLICABLES A TRABAJADORES DE LA CADENA DE VALOR

Grupo Universal aplica una base contractual y de diligencia debida a todos los proveedores del Grupo y sus filiales. Los contratos vigentes incorporan cláusulas sobre comportamiento esperado en materia de relaciones laborales y prácticas medioambientales. Esto permite reportar la existencia de una base contractual y de diligencia debida en la relación con proveedores.

Para próximos reportes, se prevé consolidar y reportar de forma cuantitativa la cobertura porcentual de contratos con cláusulas ESG, la clasificación de proveedores por nivel de riesgo y los mecanismos de verificación aplicados.

S2-2. PROCESOS DE PARTICIPACIÓN Y CANALES PARA TRABAJADORES DE LA CADENA DE VALOR

Se mantienen activos canales generales de relación con proveedores, que incluyen reuniones de seguimiento y negociación, comunicaciones formales por correo y evaluaciones de desempeño. La definición de canales específicos para que los trabajadores de proveedores o contratistas presenten quejas, denuncias o solicitudes de remediación directamente al Grupo, sobre condiciones laborales, salud y seguridad u otros derechos, se evaluará en el marco del fortalecimiento progresivo de la diligencia debida.

S2-3. PROCESOS PARA REPARAR IMPACTOS NEGATIVOS Y CANALES DE QUEJAS

La información disponible se centra en la relación institucional con proveedores y en la existencia de diligencia debida y cláusulas contractuales. El desarrollo de procesos específicos de reparación de impactos y canales de quejas dirigidos a trabajadores de la cadena de valor constituye un área de fortalecimiento prevista para próximos reportes.

S2-4. ACCIONES PARA GESTIONAR IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

El Grupo identifica riesgos relevantes en la cadena de valor, incluyendo seguridad de la información, seguridad de infraestructura, seguridad laboral, políticas y procedimientos, y protección de datos.

La hoja de ruta de compras sostenibles contempla integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza en selección y evaluación de proveedores; fortalecer cláusulas contractuales sobre prácticas laborales responsables y protección ambiental; priorizar proveedores locales o con certificaciones de sostenibilidad reconocidas; promover evaluaciones periódicas de desempeño sostenible; y fomentar alianzas estratégicas con suplidores que impulsen innovación en eficiencia energética, gestión de residuos o reducción de emisiones.

Adicionalmente, en proveedores de reparación automotriz, se comprueban capacidades idóneas de atención al cliente y capacidades técnicas para garantizar calidad de reparación y respuesta oportuna.

S2-5. METAS RELACIONADAS CON TRABAJADORES DE LA CADENA DE VALOR

La definición de metas cuantificadas relacionadas con porcentaje de proveedores evaluados, cobertura de cláusulas ESG, auditorías realizadas, formación a proveedores y desempeño ESG forma parte de los desarrollos previstos para próximos ciclos, en coherencia con el avance de la hoja de ruta de compras sostenibles.

NEIS S3. COLECTIVOS AFECTADOS

S3. ENFOQUE GENERAL

Para Grupo Universal, los colectivos afectados deben entenderse de manera proporcional a su modelo de negocio. La operación del Grupo no es de carácter industrial o extractiva con comunidades directamente impactadas por uso intensivo de suelo, emisiones ni infraestructura física de alto impacto.

Sin embargo, su actividad tiene efectos sociales relevantes a través de productos aseguradores, servicios financieros, protección patrimonial, salud, asistencia, inversiones, educación financiera, programas sociales, empleabilidad, pago de reclamaciones, continuidad ante eventos extremos y apoyo a iniciativas de impacto social.

La inclusión social, la lucha contra la desigualdad y la protección del consumidor son un tema identificado como crítico, con impacto 5 y exposición financiera 3. La falta de inclusión social y financiera puede afectar el desarrollo de mediano y largo plazo de República Dominicana, provocando estancamiento en el crecimiento del Grupo.

S3-1. POLÍTICAS RELACIONADAS CON COLECTIVOS AFECTADOS

La Declaración de Compromiso ASG establece la promoción de la inclusión financiera, el desarrollo social y el respeto por los Derechos Humanos en sus operaciones. También se reconoce el poder transformador de las soluciones de seguros, financieras y de servicios para el bienestar de las personas que presta el Grupo.

En el marco del fortalecimiento institucional en este campo, se está trabajando para tener una política formal y específica de relación con comunidades y colectivos afectados.

S3-2. PROCESOS DE PARTICIPACIÓN CON COLECTIVOS AFECTADOS

Grupo Universal mantiene canales activos de interacción con los grupos de interés sociales. Se identifican como interlocutores prioritarios a la comunidad, los organismos multilaterales y la sociedad, con canales que incluyen programas de responsabilidad social y sostenibilidad, eventos comunitarios, alianzas con ONG y sector social, redes sociales, medios de comunicación masiva y la memoria anual.

El Estudio de Reputación aporta evidencia cualitativa y cuantitativa sobre percepción de reguladores, líderes de opinión, clientes, proveedores, intermediarios, colaboradores y opinión pública. El estudio tuvo entre sus objetivos profundizar en temas de responsabilidad social y sostenibilidad y conocer la percepción de estos grupos de interés.

Entre las percepciones recogidas, Grupo Universal es asociado con responsabilidad social, solidez, apoyo al país y programas de sostenibilidad. El mismo estudio identifica que muchas iniciativas específicas son poco conocidas y que existe una expectativa de mayor comunicación y difusión.

S3-3. PROCESOS PARA REPARAR IMPACTOS NEGATIVOS Y CANALES DE QUEJAS

Los canales generales de interacción con clientes, redes sociales, medios, programas sociales, alianzas y comunicación institucional, sirven también como vías de contacto para distintos grupos de interés. La estructuración de un canal específico de quejas para comunidades o colectivos afectados, con un proceso formal de remediación, se evaluará en próximos ciclos en función de la materialidad efectiva del tema.

S3-4. ACCIONES RELACIONADAS CON COLECTIVOS AFECTADOS

Los programas e iniciativas con alta visibilidad y reconocimiento social en los que participa el Grupo contribuyen a generar impactos positivos en las comunidades. El Estudio de Reputación identifica como iniciativas conocidas por los clientes a CRESO Creando Sueños Olímpicos, Fondo de Agua SD y Sanar una Nación, junto con menciones espontáneas sobre manejo de desechos sólidos, reforestación, paneles solares, ayudas en catástrofes y asistencia para niños huérfanos.

Entre los impactos positivos percibidos por los stakeholders se encuentra la buena gobernanza, los procesos ágiles para responder a solicitudes y el impulso de programas que cierran brechas alineadas con necesidades del sector y del país. Como impactos negativos o riesgos percibidos se identifican la desconexión con necesidades del entorno, los riesgos de cumplimiento y los riesgos reputacionales relacionados con oferta de valor y la promesa de servicio.

S3-5. METAS RELACIONADAS CON COLECTIVOS AFECTADOS

Por el momento, el Grupo Universal no se ha fijado metas cuantificadas relacionadas con colectivos afectados, comunidades, inclusión financiera, inversión social, beneficiarios, cobertura territorial, impacto de programas o alianzas sociales.

La definición de estas metas constituye uno de los desarrollos previstos para próximos reportes, en función del avance de la estrategia de sostenibilidad y la consolidación de los sistemas de medición correspondientes.

NEIS S4. CONSUMIDORES Y USUARIOS FINALES S4. ENFOQUE GENERAL

E4. ENFOQUE GENERAL

La relación con consumidores y usuarios finales es uno de los temas sociales más relevantes para Grupo Universal. Por su naturaleza financiera, aseguradora, de salud, asistencia e inversión, el Grupo interactúa con clientes, asegurados, afiliados, inversionistas, intermediarios, prestadores, beneficiarios y usuarios de plataformas digitales.

La inclusión social, la lucha contra la desigualdad y la protección del consumidor se consideran un tema crítico, con impacto 5 y exposición financiera 3. También se identifica como tema crítico la ciberseguridad y gobernanza de datos, con exposición financiera 4, por el potencial efecto de incidentes sobre operación, clientes y finanzas.

Los principales impactos sobre consumidores y usuarios finales se relacionan con acceso a canales físicos y digitales; claridad de información sobre productos, coberturas, exclusiones y reembolsos; tiempos de respuesta y pago; experiencia en reclamaciones; calidad de atención; continuidad operativa; protección de datos personales; confianza, reputación y transparencia.

S4-1. POLÍTICAS RELACIONADAS CON CONSUMIDORES Y USUARIOS FINALES

Existen procedimientos, canales y prácticas estructuradas para la gestión de la relación con clientes y asegurados, así como procedimientos claros y documentados para la atención y el proceso de reclamaciones en distintos ramos. Adicionalmente, los proveedores son vinculados mediante un procedimiento riguroso, con acuerdos formales cuando se trata de servicios continuos. El área de Atención al Cliente opera un modelo de atención omnicanal. Los turnos preferenciales para personas mayores o con discapacidad en sucursales mediante el sistema Eflow es parte de estos procesos.

Al procesar datos personales de consumidores y usuarios finales, tales como identificación, nombre completo, teléfonos, dirección y correo electrónico, se aplica el criterio de minimización, se establece una retención acorde con la regulación aplicable a cada filial y en algunos formularios se incorpora el consentimiento explícito para uso de información.

S4-2. PROCESOS DE PARTICIPACIÓN DE CONSUMIDORES Y USUARIOS FINALES

Existe un ecosistema amplio con múltiples canales de interacción con clientes y usuarios que incluye sucursales y centros de atención, contact center, chatbots y asistentes virtuales, correo electrónico transaccional y comercial, encuestas de satisfacción, redes sociales, plataformas digitales, app, banca web, visitas comerciales y ejecutivos de cuenta.

El informe Voz del Cliente, julio-diciembre 2025, elaborado por el Departamento de Investigación de Mercados, constituye una evidencia relevante de escucha activa a clientes y grupos de interés. El documento analiza indicadores y percepciones sobre experiencia de clientes, incluyendo asegurados de salud, asegurados de auto y otros ramos, decisores, prestadores, intermediarios y otras filiales como Autonovo, Asistencia, ADMU, UNIT, AFI y Fiduciaria.

Durante 2025, el estudio registra un volumen amplio de interacciones por trimestre. En Q4, se reportan 73,205 interacciones totales, incluyendo salud, riesgos generales y otras filiales.

El Estudio de Reputación también aporta evidencia de escucha externa, al evaluar reputación, credibilidad, preferencia, fortalezas, debilidades, asociaciones clave y percepción de responsabilidad social y sostenibilidad entre opinión pública, clientes, colaboradores, reguladores, líderes de opinión, proveedores e intermediarios.

S4-3. PROCESOS PARA REPARAR IMPACTOS NEGATIVOS Y CANALES DE QUEJAS

Grupo Universal pone a disposición de sus clientes y usuarios múltiples canales para recibir solicitudes, reclamaciones, quejas y comunicaciones. Sostenibilidad y Comunicaciones identifica canales como central telefónica, canal de denuncias en página web, redes sociales, formulario de ProConsumidor en sucursales, clientes@universal.com.do, denunciasfiduciarias@universal.com.do y atencionalintermediario@universal.com.do. Los reclamos y solicitudes pueden generarse por medios digitales como app, portal y chatbot.

Los reportes de Voz del Cliente y los datos de reclamaciones evidencian seguimiento sistemático de puntos de dolor, opiniones negativas, procesos críticos y satisfacción por grupo de interés.

Como parte de la adecuación de los procesos formales a los estándares NEIS, se trabajará para que el próximo reporte incluya una descripción completa del procedimiento de gestión de quejas con etapas, plazos, responsables, escalamiento, cierre y verificación de satisfacción.

S4-4. ACCIONES RELACIONADAS CON IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES EN CONSUMIDORES Y USUARIOS FINALES

Accesibilidad y atención preferente. En las sucursales, el sistema de turnos Eflow permite generar turnos preferenciales para personas mayores o con discapacidad. Esta práctica se presenta como una medida de accesibilidad y atención diferenciada para segmentos que pueden requerir prioridad en el servicio. También existen canales digitales para generar reclamos y solicitudes, incluyendo app, portal y chatbot.

Gestión de siniestros y reclamaciones. Existen procedimientos documentados para la atención y gestión de reclamaciones. En automóvil, se procura reducir el impacto ambiental y reforzar el control mediante la retirada de piezas sustituidas en talleres. En riesgos generales, se realiza retirada de salvamentos y disposición de escombros o bienes decomisados como parte de buenas prácticas de la industria.

Desde la perspectiva social, estos procesos inciden en la confianza del asegurado, la calidad de reparación, el tiempo de respuesta, la transparencia del proceso y la percepción de cumplimiento de la promesa de servicio.

Experiencia de cliente y puntos de dolor. El informe Voz del Cliente muestra que, en Q4 2025, las opiniones negativas representaron 9.4% del total de interacciones, equivalentes a 5,593 casos, con una reducción respecto de Q3. El 69% de estas quejas se concentró en procesos, seguido por producto con 30% y personas con 2%.

Categoría	Casos Q4 2025	% Q4 2025
Refacturación, pagos no aplicados, duplicados, no reconocidos y pendientes	1,274	23%
Complejidad del proceso de reembolsos	1,257	22%
Monto reembolsado	779	14%
Percepción de baja cobertura	645	12%
Plataformas tecnológicas	483	9%
Alto tiempo de respuesta	391	7%
Suministro deficiente de piezas de autos	156	3%
Otros	608	11%

El análisis identifica como puntos de dolor la complejidad de los reembolsos, falta de visibilidad del estatus, validaciones bancarias, documentación incompleta, información poco clara sobre requisitos, diferencias entre lo reclamado y lo reembolsado, topes, deducibles, limitaciones de cobertura, demoras internas, dependencia de terceros y falta de comunicación proactiva.

Satisfacción por procesos críticos. En salud, el informe Voz del Cliente reporta para Q4 2025 niveles de satisfacción de 83% en autorizaciones ambulatorias, 78% en reembolsos, 86% en hospitalizaciones, 83% en reembolso para decisores, 94% en cobertura de hospitalización para decisores, 92% en cotizaciones de intermediarios, 79% en emisión de intermediarios y 71% en reembolso de intermediarios.

En riesgos generales, los intermediarios penalizan procesos de reclamaciones de automóvil y otros ramos, aunque reconocen mejorías en emisión y cotización. Para Q4 2025 se reporta satisfacción de 74% en reclamaciones de automóvil para intermediarios y 74% en reclamaciones de otros ramos para intermediarios.

Indicadores de reclamaciones y tiempos. Se reporta un NPS de 62.10. También aporta datos de reclamaciones por ramo, con un total de 25,572 reclamos. Los ramos con mayor volumen reportado son Automóvil, con 13,903 reclamos; Responsabilidad Civil Básica, con 7,086; Seguro de Vida Colectivo, con 2,717; Incendio, con 710; y Transporte de Carga, con 571.

Respecto a tiempos promedio, se reporta:

Segmento	Promedio proceso de pago	Promedio proceso de reclamación
Total general	11.80 días	105.86 días
Reclamaciones automóvil	13.94 días	96.82 días
Seguros de personas	7.12 días	44.76 días

Reputación, confianza y expectativas. El Estudio de Reputación de Ipsos muestra que Grupo Universal es percibido como una organización con trayectoria, solidez, confianza, responsabilidad, buena atención y contribución al país. Entre clientes VIP se destaca el buen servicio, la respuesta ante siniestros, el prestigio y la garantía de servicio. El mismo estudio identifica aspectos de percepción vinculados con precios, tasas y coberturas, atención telefónica, presencia nacional, comunicación de productos y servicios, modernización de procesos, burocracia, familiaridad con filiales y claridad sobre beneficios.

Protección de datos y privacidad. El Grupo Universal procesa datos personales como identificación, nombre completo, teléfonos, dirección y correo electrónico. También indica que se aplica el concepto de minimización, que la retención depende de la regulación aplicable a cada filial y que algunos formularios de solicitud de datos personales incluyen cláusulas de consentimiento y uso de información. Actualmente no existe un seguimiento centralizado y cuantificado que mida incidentes o quejas por uso de datos. Este punto se desarrollará para próximos ciclos de reporte.

S4-5. METAS RELACIONADAS CON CONSUMIDORES Y USUARIOS FINALES

Grupo Universal dispone de un conjunto sólido de métricas y procesos de seguimiento en materia de experiencia de cliente (NPS, Voz del Cliente, satisfacción por procesos críticos, reclamos por ramo y tiempos promedio de pago y reclamación) que constituyen una línea base robusta para conocer las reclamaciones de los usuarios. La formalización de metas cuantificadas con año base, horizonte temporal y responsable en áreas como reducción de quejas, mejora de NPS, reducción de tiempos de reclamación y mejora de satisfacción por proceso constituye uno de los desarrollos previstos para próximos reportes.



BLOQUE 4.

INFORMACIÓN SOBRE GOBERNANZA

ENFOQUE GENERAL DEL BLOQUE DE GOBERNANZA

El bloque de gobernanza presenta la información relacionada con la estructura de gobierno corporativo, ética empresarial, cumplimiento normativo, gestión de riesgos, conducta empresarial, relación con proveedores, prevención de prácticas indebidas, canales de denuncia, cultura de integridad y supervisión de asuntos ASG.

Para Grupo Universal, la gobernanza constituye uno de los ejes más relevantes del reporte por la naturaleza financiera, aseguradora, fiduciaria y de servicios del Grupo. La confianza, la transparencia, la integridad, la gestión prudente del riesgo y el cumplimiento normativo son elementos directamente vinculados con la licencia social y regulatoria para operar.

Dirección y Estrategia identifica la gobernanza corporativa, ética y riesgo reputacional como uno de los cinco temas críticos para Grupo Universal, con valoración de impacto 4 y exposición financiera 3. La justificación aportada indica que el deterioro de la institucionalidad y del monitoreo regulatorio puede afectar la calidad del capital financiero y humano que participa e interactúa con el Grupo en sus relaciones de negocio.

Este bloque también aborda asuntos que, aunque no siempre se encuentran desarrollados de manera explícita en la NEIS G1, son particularmente relevantes para un grupo financiero: gobierno de datos, ciberseguridad, protección de datos personales, pricing responsable, reputación institucional, continuidad operativa y conducta frente a clientes y proveedores.

OBJETIVO Y MARCO DE REFERENCIA

El presente reporte ha sido preparado tomando como referencia la arquitectura, los principios generales y los requisitos de divulgación establecidos por las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad.

La NEIS 1 establece los principios que orientan la preparación y presentación de la información de sostenibilidad: doble materialidad, calidad de la información, cadena de valor, horizontes temporales, presentación consolidada y estructura general del estado de sostenibilidad. Su propósito es que los usuarios del reporte comprendan tanto las incidencias de la empresa sobre las personas y el medio ambiente como la forma en que las cuestiones de sostenibilidad pueden afectar al desarrollo, los resultados y la posición de la organización.

Grupo Universal no es sujeto obligado a reportar bajo la normativa europea de sostenibilidad. Por ello, este reporte debe entenderse como un primer ejercicio voluntario de alineamiento progresivo con las NEIS, adaptado al contexto dominicano, al sector financiero y asegurador, y a la disponibilidad actual de información del Grupo.

En consecuencia, el reporte no persigue una declaración de conformidad plena con las NEIS, sino una presentación estructurada, rigurosa y proporcional de la información disponible, con énfasis en los impactos, riesgos y oportunidades de sostenibilidad más relevantes para Grupo Universal y sus grupos de interés.

ESRS 2 GOV. GOBIERNO DE LA SOSTENIBILIDAD

GOV-1. PAPEL DE LOS ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN, DIRECCIÓN Y SUPERVISIÓN

Grupo Universal cuenta con una estructura de gobierno corporativo que incluye Consejo de Administración, alta dirección y comités de apoyo. La documentación de Cumplimiento, Legal y Gobierno Corporativo indica que el Consejo de Administración debe estar compuesto por un número impar, no menor de nueve ni mayor de trece miembros, dentro de los cuales al menos uno debe ser miembro externo independiente.

La documentación corporativa distingue tres categorías de miembros: internos ejecutivos, externos patrimoniales y externos independientes.

Los miembros internos ejecutivos mantienen con la sociedad una relación laboral estable y remunerada, con competencias ejecutivas y funciones de alta dirección. Los miembros externos patrimoniales son accionistas, representantes de accionistas o personas relacionadas con accionistas, no vinculadas laboralmente con la gestión diaria de la sociedad. Los miembros externos independientes son personas de reconocido prestigio profesional cuya vinculación con la sociedad, sus accionistas, consejeros y alta gerencia se limita a su condición de miembro del Consejo.

En 2025 el Consejo se conformó con 13 miembros, de los cuales 9 eran hombres y 4 mujeres, lo que representa un 31% de participación femenina. El Consejo contó adicionalmente con el Sr. Luis F. Vásquez como miembro emérito honorífico. La presencia de este miembro emérito honorífico no vulnera la observancia de la norma interna de composición del Consejo dado que se trata de un nombramiento meramente honorífico sin participación en la toma formal de decisiones.

La organización reporta los siguientes comités de apoyo: Comité de Auditoría, Comité de Riesgos y Cumplimiento, Comité de Estrategia, Comité de Compras, Comité de Inversiones, Comité de Gobierno Corporativo y Comité de Nombramiento.

El Comité de Gobierno Corporativo desempeña funciones relevantes para la sostenibilidad. Entre ellas se incluyen asistir al Consejo en el desarrollo, recomendación y monitoreo de principios de buen gobierno corporativo; planificar implementaciones del proyecto de gobernabilidad corporativa; recomendar mejoras en gobernanza; monitorear el desempeño de comités internos y consejos de administración de Grupo Universal y sus filiales; realizar procesos de evaluación de miembros del Consejo y comités internos; y definir la estrategia de sostenibilidad e integración de criterios ESG en la estrategia del negocio, operaciones y procesos administrativos.

GOV-2. INFORMACIÓN DE SOSTENIBILIDAD REVISADA POR LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO

La Dirección y Estrategia reporta distintos niveles de involucramiento del Directorio y la alta dirección en temas ESG críticos. En particular, identifica cinco asuntos estratégicos: riesgo climático extremo y resiliencia de infraestructura; estabilidad económica, deuda y riesgo de mercado; ciberseguridad y gobernanza de datos; inclusión social, desigualdad y protección del consumidor; y gobernanza corporativa, ética y riesgo reputacional.

La estabilidad económica, deuda y riesgo de mercado se vincula a revisiones periódicas de desempeño financiero en el Comité de Riesgos, Comité de Inversiones, Comité Ejecutivo y Consejo de Administración. La gobernanza corporativa, ética y riesgo reputacional se vincula a monitoreo activo de reputación institucional y a unidades de Auditoría y Gobierno Corporativo que reportan directamente al Consejo.

La ciberseguridad y gobernanza de datos se reporta con nivel de involucramiento 4, asociado a presupuesto y estructuras de personal dedicadas a la gestión de ciberseguridad y manejo de datos.

GOV-3. INTEGRACIÓN DE SOSTENIBILIDAD EN INCENTIVOS

Grupo Universal incorpora indicadores ESG en el seguimiento estratégico de la alta dirección. Dirección y Estrategia confirma la inclusión anual, a nivel de Presidencia Ejecutiva, del indicador de Triple Impacto BCorp y de la posición de reputación institucional en el ranking MERCO. No obstante, actualmente no existen incentivos económicos o remuneración variable directamente vinculados a desempeño ASG.

GOV-4. DILIGENCIA DEBIDA

El Grupo cuenta con diversos elementos compatibles con un enfoque de diligencia debida. Los principales elementos identificados son estructura de gobierno corporativo y comités; gestión de riesgos y cumplimiento normativo; Código de Ética y canales de denuncia; diligencia debida aplicada a proveedores; cláusulas contractuales sobre relaciones laborales y prácticas medioambientales; mecanismos de gestión de reclamaciones y atención al cliente; monitoreo reputacional; procesos de gobierno de datos; controles de inversiones mediante comités, límites y segregación de funciones; y seguimiento de riesgos regulatorios relevantes. Compras y Proveedores informa que la diligencia debida es un requisito aplicado a todos los proveedores de Grupo Universal y sus filiales. También indica que los contratos vigentes incorporan cláusulas sobre comportamiento esperado en relaciones laborales y prácticas medioambientales.

En materia de inversiones, Finanzas reporta que, aunque no existen criterios ESG formales para la cartera, sí existe una gobernanza robusta que incluye Comité de Inversiones activo y documentado, segregación clara de funciones entre front, middle y back office, límites por emisor y entidad financiera, y supervisión continua del riesgo de mercado y crédito.

GOV-5. CONTROL INTERNO SOBRE LA DIVULGACIÓN DE SOSTENIBILIDAD

La información utilizada para este reporte proviene de varias áreas responsables, incluyendo Dirección y Estrategia, Finanzas y Riesgos, Compras, Cumplimiento, Legal y Gobierno Corporativo, Recursos Humanos, Tecnología, Atención al Cliente, Operaciones y Siniestros, Sostenibilidad y Comunicaciones.

Si bien la información relativa a sostenibilidad que se ha requerido para el presente informe se encuentra disponible en las áreas, se aprecia la necesidad de sistematizarla para facilitar su uso estratégico y con fines de control. Para ello, se trabajará para elaborar de una matriz formal de control interno de datos ESG que detalle por cada indicador su responsable, la fuente primaria de información, el método de cálculo, la frecuencia, la revisión, la aprobación y la evidencia documental.

NEIS G1. CONDUCTA EMPRESARIAL

G1. ENFOQUE GENERAL

La conducta empresarial es un asunto central para Grupo Universal por su rol en sectores regulados y de alta confianza pública. La gestión ética, el cumplimiento normativo, la prevención de prácticas indebidas, la transparencia y la relación responsable con clientes, proveedores, reguladores e inversionistas son condiciones necesarias para sostener la reputación y la continuidad del negocio.

Dirección y Estrategia identifica la gobernanza corporativa, ética y riesgo reputacional como tema crítico, con impacto 4 y exposición financiera 3. La documentación también vincula este asunto con el monitoreo activo de reputación institucional y con unidades de Auditoría y Gobierno Corporativo que reportan directamente al Consejo.

G1-1. CULTURA CORPORATIVA Y POLÍTICAS DE CONDUCTA EMPRESARIAL

Grupo Universal informa que cuenta con un Código de Ética y varios canales de denuncia. La documentación de Cumplimiento, Legal y Gobierno Corporativo también incluye una Declaración de Compromiso ASG, en la que el Grupo reconoce su compromiso con la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza para impulsar un crecimiento responsable y sostenible que genere valor para clientes, colaboradores, inversionistas y la sociedad en general.



En materia de gobernanza, esta declaración establece que Grupo Universal opera con integridad, transparencia y ética, alineado con buenas prácticas de gobierno corporativo, y que fomenta una cultura de cumplimiento y gestión robusta de riesgos para garantizar la confianza de sus grupos de interés y el desarrollo sostenible de sus empresas.

El Estudio de Reputación de Ipsos refuerza la relevancia de esta dimensión, al mostrar que Grupo Universal es asociado con seriedad, trayectoria, responsabilidad, confianza, solvencia, valores y cumplimiento de compromisos. También identifica aspectos vinculados con transparencia, comunicación de productos y servicios, modernización de procesos y cercanía con distintos públicos.

Canales de denuncia, reclamación y comunicación

Se opera una infraestructura amplia de canales disponibles para distintos grupos de interés. Destacan los canales de servicio al cliente – central telefónica; canal de denuncias en página web; redes sociales; formulario de ProConsumidor en sucursales; canal interno “¡Te escuchamos!”; clientes@universal.com.do; denunciasfiduciarias@universal.com.do; y atencionalintermediario@universal.com.do.

Estos canales reflejan una infraestructura de comunicación y recepción de inquietudes.

La información recibida no permite distinguir plenamente entre canales de denuncia ética, canales de reclamación comercial, canales regulatorios, canales internos de colaboradores y canales de atención al cliente.

La consolidación de la información cuantitativa sobre el número de denuncias recibidas, casos investigados, casos confirmados, medidas adoptadas, tiempos de cierre, protección frente a represalias y porcentaje de colaboradores capacitados en el uso de estos canales constituye una de las metas para los próximos reportes.

G1-2. GESTIÓN DE RELACIONES CON PROVEEDORES

La gestión de proveedores constituye un componente relevante de conducta empresarial y diligencia debida para Grupo Universal.

Se identifica como proveedores críticos aquellos vinculados a soluciones tecnológicas, suministro de equipos, infraestructura, capacitación y servicios relacionados. La diligencia debida se aplica a todos los proveedores de Grupo Universal y sus filiales.

Los contratos vigentes incorporan cláusulas sobre comportamiento esperado en materia de relaciones laborales y prácticas medioambientales.

También identifica iniciativas para fortalecer compras sostenibles, entre ellas integrar criterios ESG en selección y evaluación de proveedores, reforzar cláusulas contractuales, priorizar proveedores locales o con certificaciones reconocidas, promover evaluaciones periódicas de desempeño sostenible y fomentar alianzas con suplidores que impulsen innovación en eficiencia energética, gestión de residuos o reducción de emisiones.

No se han identificado casos recientes de incumplimientos ESG de proveedores que hayan afectado a clientes o reputación en los últimos cinco años. La información disponible permite reportar una base de gestión responsable de proveedores, aunque no se dispone de indicadores como número total de proveedores, proveedores críticos, porcentaje con cláusulas ESG, evaluaciones realizadas, proveedores auditados, hallazgos, acciones correctivas y criterios de exclusión o suspensión.

G1-3. PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE CORRUPCIÓN Y SOBORNO

Existe un Código de Ética y canales de denuncia, así como un marco regulatorio especialmente relevante para un grupo financiero y asegurador, encabezado por la Ley núm. 155-17 contra el lavado de activos y financiamiento del terrorismo. El desarrollo de una política específica anticorrupción y antisoborno, con un procedimiento detallado de prevención, detección, investigación y sanción, forma parte de los desarrollos previstos para próximos ciclos.

G1-4. CASOS DE CORRUPCIÓN, SOBORNO, SANCIONES O CONTINGENCIAS

No existen litigios ni contingencias de carácter ambiental, social o de gobernanza, abiertos o cerrados, que hayan tenido o puedan tener un impacto financiero material. En el banco de indicadores no se reportan multas o sanciones.

G1-5. INFLUENCIA POLÍTICA Y ACTIVIDADES DE LOBBY

Grupo Universal mantiene canales formales e institucionales de diálogo con el gobierno y los reguladores, que incluyen reportes regulatorios formales, reuniones técnicas periódicas, mesas de trabajo, comunicaciones oficiales, portales regulatorios de carga de información y talleres o capacitaciones sectoriales.

La participación en gremios, sindicatos y asociaciones se canaliza a través de foros sectoriales, asambleas, comités técnicos, mesas de trabajo, networking corporativo y posicionamientos institucionales a través de las propias asociaciones.

Estos canales constituyen mecanismos de relación institucional, regulatoria y sectorial. Con la evidencia disponible, no se identifican contribuciones políticas ni actividades de lobby reportables bajo NEIS G1.

La documentación revisada no incluye información sobre contribuciones políticas, actividades de lobby, representación de intereses, gastos asociados a influencia política o participación en procesos legislativos.

G1-6. PRÁCTICAS DE PAGO

La sistematización de información sobre prácticas de pago a proveedores, plazos promedio, políticas formales de pago, condiciones aplicables a pequeñas y medianas empresas y eventuales litigios por demoras forma parte de los desarrollos previstos para próximos ciclos del reporte.



CONCLUSIONES Y COMPROMISOS PARA LOS PRÓXIMOS CICLOS

ESTE PRIMER REPORTE DE SOSTENIBILIDAD DE GRUPO UNIVERSAL BAJO EL ESTÁNDAR NEIS/ESRS CONSTITUYE UNA LÍNEA BASE SÓLIDA SOBRE LA CUAL SE CONSTRUIRÁN LOS CICLOS SUCESIVOS. LA ADOPCIÓN VOLUNTARIA DE UN MARCO INTERNACIONAL EXIGENTE, EN UN CONTEXTO REGULATORIO QUE NO LO IMPONE, REFLEJA LA CONVICCIÓN DEL GRUPO DE QUE LA DIVULGACIÓN RIGUROSA Y COMPARABLE DE INFORMACIÓN DE SOSTENIBILIDAD FORTALECE LA CONFIANZA INSTITUCIONAL Y LA CALIDAD DE LAS DECISIONES ESTRATÉGICAS.

CONCLUSIÓN DEL BLOQUE AMBIENTAL

El cambio climático constituye el principal asunto ambiental para Grupo Universal, especialmente desde la perspectiva de resiliencia, continuidad operativa, siniestralidad, inversiones y protección financiera ante eventos extremos. El Grupo ha desarrollado prácticas concretas en este ámbito, particularmente en continuidad operativa y resiliencia de edificaciones, formalizadas en el Manual de Continuidad del Negocio.

Los impactos ambientales directos de las operaciones propias se encuentran en proceso de cuantificación, en el marco del sistema de gestión ambiental base actualmente en desarrollo. En el ámbito de la economía circular indirecta, el Grupo aplica controles ambientales relevantes en la gestión de piezas sustituidas, salvamentos y escombros asociados a reclamaciones, prácticas que se prevé fortalecer y cuantificar en próximos reportes.

CONCLUSIÓN DEL BLOQUE SOCIAL

El bloque social es uno de los más relevantes para Grupo Universal. El Grupo cuenta con información sobre gestión del talento, cultura, bienestar, formación, reputación empleadora y participación femenina en liderazgo. También dispone de mecanismos de escucha de clientes y usuarios, especialmente mediante Voz del Cliente, NPS, seguimiento de reclamaciones y estudios de reputación.

El tema más relevante bajo NEIS S4 es la experiencia de consumidores y usuarios finales. La evidencia muestra fortalezas en reputación, servicio, confianza y canales de atención, así como asuntos materiales vinculados a procesos de reembolso, tiempos de respuesta, claridad de coberturas, plataformas tecnológicas, comunicación proactiva y seguimiento de reclamaciones. En cadena de valor, existen bases de diligencia debida y cláusulas contractuales. En colectivos afectados, Grupo Universal cuenta con reconocimiento social y programas percibidos positivamente, cuya cuantificación de impacto social se desarrollará en próximos ciclos.

CONCLUSIÓN DEL BLOQUE DE GOBERNANZA

Grupo Universal cuenta con una estructura de gobierno corporativo, comités de apoyo, funciones asociadas a sostenibilidad, Código de Ética, canales de denuncia, mecanismos de cumplimiento y procesos de gestión de proveedores e inversiones.

La gobernanza aparece como un tema material por su relación directa con confianza, reputación, cumplimiento regulatorio, conducta empresarial, protección del consumidor y continuidad del negocio. El Grupo también cuenta con evidencia de monitoreo reputacional y seguimiento estratégico de temas como riesgo climático, mercado, ciberseguridad, inclusión y ética.

En este primer reporte, el bloque de gobernanza se presenta como una base de divulgación de la información disponible sobre gobierno de la sostenibilidad y conducta empresarial, con las limitaciones expresamente señaladas en cada apartado.

COMPROMISOS PARA LOS PRÓXIMOS CICLOS

Los principales compromisos identificados para próximos ciclos son la implementación del sistema de gestión ambiental base, con levantamiento de indicadores consolidados de energía, agua, residuos, movilidad y emisiones GEI; la modelación de escenarios climáticos físicos y de transición con cuantificación de efectos financieros; la consolidación de métricas formales de ciberseguridad, privacidad y continuidad tecnológica; el desarrollo de una matriz formal de control interno de información ESG, con responsable, fuente y frecuencia por indicador; la formalización de metas cuantificadas con año base, horizonte temporal y responsable para cada asunto material; el fortalecimiento de la cuantificación de impacto social en programas de comunidad y responsabilidad social; y la diferenciación y consolidación de los canales de denuncia ética, reclamación comercial y atención al cliente, con métricas asociadas.

Con este reporte, Grupo Universal afirma que la sostenibilidad no es un anexo de su gestión, sino una dimensión estructural de su modelo de negocio y de su contribución al desarrollo de la República Dominicana.

La elaboración del presente informe ha contado con el acompañamiento técnico de Barrancolí Consulting, que ha brindado apoyo metodológico en la recopilación, estructuración y redacción de la información de sostenibilidad aquí contenida.

La responsabilidad última sobre el contenido y su aprobación corresponde a GRUPO UNIVERSAL.
Santo Domingo, 25 de junio del 2026.


GRUPO
UNIVERSAL