

# Reporte de Responsabilidad Social y Medio Ambiente 2017



## Responsabilidad Social



# Índice

<b>1. Contacto</b>	<b>4</b>	<b>12. Ética y cumplimiento</b>	<b>51</b>
<b>2. Presentación</b>	<b>5</b>	12.1. Nuestro compromiso con la ética y el cumplimiento	51
<b>3. Carta del Presidente</b>	<b>6</b>	12.2. Modelo corporativo de cumplimiento	52
<b>4. Carta del Gerente General</b>	<b>8</b>	<b>13. Nuestros clientes</b>	<b>57</b>
<b>5. Sobre Pacífico Seguros</b>	<b>12</b>	13.1. Transparencia en la información	57
5.1. Estructura de la empresa	12	13.2. Satisfacción de nuestros clientes	59
5.2. Nuestra filosofía	14	13.3. Gestión de reclamos	60
5.3. Nuestras operaciones	15	<b>14. Corredores de seguros</b>	<b>63</b>
5.4. Membresías y asociaciones	16	14.1. Corredores junto a Pacífico	63
5.5. Distinciones	17	14.2. Comunicación con corredores	64
<b>6. Nuestros productos</b>	<b>20</b>	14.3. Política de canales	65
6.1. Seguros para familias, bienes, empresas y trabajadores	20	14.4. Desarrollo de los corredores	66
6.2. Seguros para pequeñas y medianas empresas (pymes)	21	14.5. Satisfacción de los corredores	67
6.3. Microseguros en alianza con nuestros socios comerciales	22	<b>15. Colaboradores</b>	<b>69</b>
6.4. Innovando para nuestros clientes	23	15.1. Cifras de empleo	69
<b>7. Nuestra cadena de valor</b>	<b>26</b>	15.2. Clima laboral	72
7.1. Ubicación geográfica de los proveedores de Pacífico	27	15.3. Desarrollo de nuestro personal	77
<b>8. Sobre nuestra estrategia</b>	<b>30</b>	15.4. Descuentos en educación	83
<b>9. Nuestros grupos de interés y temas materiales del negocio</b>	<b>35</b>	<b>16. Comunidades</b>	<b>85</b>
9.1. Nuestros grupos de interés	35	16.1. Salud	86
9.2. Proceso de identificación de los temas materiales	37	16.2. Medio ambiente	89
9.3. Temas materiales	38	16.3. Riesgos	93
<b>10. Desempeño económico</b>	<b>41</b>	<b>17. Medio ambiente</b>	<b>95</b>
<b>11. Gestión de riesgos</b>	<b>45</b>	17.1. Gestión de materiales	96
11.1. Gestión del riesgo	45	17.2. Gestión de emisiones	98
11.2. Principales riesgos	46	<b>18. Índice GRI</b>	<b>101</b>
		<b>19. Índice de tablas</b>	<b>104</b>

# 1. Contacto (GRI 102-1, 102-3, 102-53)



## Pacífico Grupo Asegurador

Sede principal: Avenida Juan de Arona 830, San Isidro, Lima, Perú.

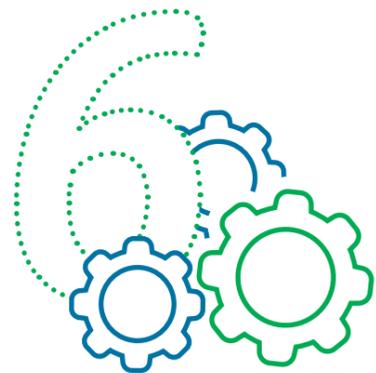
Invitamos a nuestros grupos de interés a enviarnos sus opiniones, consultas o sugerencias a ***responsabilidadsocial@pacifico.com.pe***

Para leer las últimas noticias sobre Pacífico Grupo Asegurador, visita ***www.pacifico.com.pe***

Este reporte fue elaborado con la asesoría de RS+ ***www.rsmas.pe***

## 2. Presentación (GRI 102-1, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56)

En Pacífico Grupo Asegurador medimos nuestro desempeño no solo en términos económicos, sino también en términos sociales y ambientales. Día a día impulsamos una gestión responsable en toda la organización a fin de alcanzar un triple balance positivo: retorno económico, social y ambiental. Desde el 2012, cada año presentamos los resultados de dicha gestión en nuestros Reportes de Responsabilidad Social y Medio Ambiente.



Este documento es el sexto reporte y da cuenta del desempeño de las empresas que conforman Pacífico Grupo Asegurador: Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. y Pacífico Entidad Prestadora de Salud S.A. Su contenido corresponde al periodo que va del 1 de enero al 31 de diciembre del 2017 y no cuenta con verificación externa.



A través de este reporte también efectuamos nuestra Comunicación de Progreso del Pacto Mundial con respecto a sus diez principios sobre derechos humanos, condiciones laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Pacífico es adherente a esa iniciativa desde hace 10 años.



Este reporte se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial. La GRI es una organización internacional e independiente, cuya misión es promover una estandarización en las prácticas de elaboración de memorias de sostenibilidad, proporcionando orientación y soporte a las organizaciones.

Cabe señalar que, en comparación con nuestro reporte del 2016, este reporte no ha presentado cambios significativos en alcance y cobertura.

## 3. Carta del Presidente (GRI 102-14)

Estimados grupos de interés, con mucho orgullo les presento nuestro sexto Reporte de Responsabilidad Social y Medio Ambiente, mediante el cual comunicamos los resultados de nuestra gestión en los ámbitos económico, social y ambiental. De esta manera, cumplimos nuestro deber anual establecido desde el 2012.

Esta sana práctica empresarial nos permite fortalecer nuestro compromiso con transparencia e integridad frente a todos nuestros grupos de interés, pues no solo comunicamos nuestras acciones y resultados, sino tomamos en cuenta sus preocupaciones sobre nuestras decisiones. Así, fortalecemos una cultura de mejora continua.

Debo resaltar que el 2017 fue un año desafiante para Pacífico. Eventos como el fenómeno de El Niño Costero, escándalos de corrupción e inestabilidad política tuvieron un impacto significativo en la economía peruana y, por ende, en la industria. Sin embargo, gracias al trabajo acertado y conjunto de nuestros colaboradores, y a nuestro respaldo y solvencia, pudimos afrontar estos impactos y cerrar el año con un resultado económico positivo.

En este camino destacamos nuestra política y práctica de cero tolerancia frente a la corrupción y otras conductas no éticas, materializadas en la Genética Credicorp, lo que nos permitió finalizar el año con cero casos de corrupción registrados.

El fenómeno de El Niño Costero puso a prueba nuestra capacidad de respuesta en situaciones de emergencia. Hoy sabemos, con aún más claridad, que el Perú es un país que debe mejorar sus procesos de atención y recuperación ante desastres naturales. Por ello, en Pacífico contamos con un sistema de gestión que nos permite estar preparados ante desastres de grandes magnitudes. Gracias a este sistema es que, de manera inmediata, nos pusimos al servicio de nuestros asegurados y la comunidad en general. Durante la atención realizamos diferentes campañas de apoyo junto a otras empresas con las que compartimos el espíritu de la solidaridad.

El 2017 marcó un año fundamental para la historia de nuestra compañía: desde el 1 de agosto, con la fusión de Pacífico Peruano Suiza y Pacífico Vida bajo el nombre Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros conformamos, junto con Pacífico EPS, una sola gran compañía. Este nuevo escenario nos ha permitido optimizar y unificar diversos procesos de gestión para mejorar nuestros productos, la labor con los corredores y proveedores que trabajan con nosotros,

además de la relación con nuestros clientes. De este modo, buscamos ofrecer las soluciones que nuestros asegurados necesitan para vivir pacífico.

El 2018 será también, sin lugar a dudas, un año con desafíos. En un mercado cada vez más competitivo, Pacífico deberá ser una organización dinámica en constante evolución, que no solo busque desarrollar nuevos productos y servicios; sino también mantener su apuesta firme por una gestión proactiva, sostenible y anticipada. Para ello, contamos con colaboradores comprometidos con la excelencia en su trabajo diario. Su esfuerzo nos permite afrontar con garantías las exigencias competitivas del mercado, la siempre cambiante coyuntura y la creación de valor más allá de los resultados económicos. Es la suma y resultado de todo esto lo que nos permitirá ir en la dirección correcta.

**Dionisio Romero Paoletti**  
Presidente del Directorio



«Pacífico deberá ser una organización dinámica en constante evolución, que no solo busque desarrollar nuevos productos y servicios; sino también mantener su apuesta firme por una gestión proactiva, sostenible y anticipada»

## 4. Carta del Gerente General (GRI 102-14)

En Pacífico Seguros consideramos clave el proceso de mejora continua que coloque como centro de todos nuestros esfuerzos a los clientes. Así, durante el 2017 la actividad de la compañía estuvo dirigida, sobre todo, a la transformación digital y la optimización de nuestros procesos internos para poder ofrecerles la mejor experiencia.

A fin de alcanzar una gestión eficiente y unificada, desde el 1 de agosto del 2017 nuestras empresas El Pacífico Peruano Suiza Cía. de Seguros y Reaseguros S.A. y El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. se fusionaron y formaron Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. (Pacífico Seguros). De esta manera, junto con Pacífico Entidad Prestadora de Salud S.A. (Pacífico EPS), conformamos Pacífico Grupo Asegurador.

Durante el 2017, realizamos diversos avances, obtuvimos varios logros y afrontamos muchos retos. A continuación, me referiré a los principales.

En cuanto a nuestros clientes, mantuvimos nuestro enfoque en brindar un servicio de excelencia, respondiendo de manera eficiente y ágil a sus necesidades. Estamos convencidos de que empresas como Pacífico deben ser agentes de cambio y facilitadoras de soluciones. A través de nuestro conocimiento experto del negocio de seguros les ofrecemos respaldo en las situaciones más difíciles que puedan presentarse. Año a año apostamos por proporcionar productos de calidad que permitan a cada uno de nuestros clientes sentir una experiencia de real protección.

En este esfuerzo, la transformación digital ha sido una variable importante. Seguimos trabajando en la implementación progresiva de tecnología que forje una relación dinámica y cercana entre nuestros productos y clientes. Creamos, así, nuestra gerencia de Innovación y Transformación Digital, de la cual nació el laboratorio de innovación La Chakra. Y este año nos retamos a nosotros mismos incorporando metodologías ágiles que desarrollen nuevas propuestas de valor.

El 2017 también estuvo cargado de nuevas propuestas de valor pensadas para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Un ejemplo de ello es el Seguro Vehicular con GPS Smart que, además de las coberturas completas de un seguro Todo Riesgo, permite incentivar a nuestros asegurados a medir su estilo de manejo y mejorarlo día a día. O el lanzamiento del Soat Digital, que nuestros clientes pueden adquirir desde su computadora o celular, reduciendo los impactos relacionados con su impresión y distribución.

El ramo de vida complementó su cartera a través de productos innovadores y flexibles: Vida Devolución Total, que protege a la familia del asegurado por 10,

15 o 20 años y permite la recuperación del 100% de la prima si el asegurado no fallece antes de finalizar el contrato; y Vida Garantizado Flex que, además de ser un seguro de vida, permite una devolución de lo invertido con una rentabilidad garantizada y ofrece la opción de recibir una pensión por el tiempo que se elija.

En cuanto a nuestros colaboradores, consideramos vital que hagan suyos los principios, valores y objetivos de Pacífico. Esto solo se logra en un ambiente inspirador y motivador. Y como nosotros queremos que Pacífico se mantenga como el mejor lugar para trabajar, en el 2017 continuamos ocupándonos de la optimización del clima laboral. Un instrumento muy útil en esa tarea fue el programa Acento Pacífico, a través del cual reconocemos la labor de nuestros colaboradores.

Asimismo, organizamos actividades de integración para estimular la convivencia fraterna y otorgamos oportunidades de formación que ayuden a nuestros colaboradores tanto en su desempeño laboral como en su desarrollo personal.

De igual manera, valoramos la relación con los corredores de seguros que trabajan con nosotros y las empresas con las cuales tenemos alianzas comerciales. Ellos representan canales importantes para la comercialización de nuestros productos y, en consecuencia, contribuyen sustancialmente al éxito de nuestra organización. Por eso, trabajamos de manera constante en el fortalecimiento de nuestra comunicación con ellos y la agilización de los procesos de venta.



«Durante el 2017,  
nuestra relación con  
la comunidad estuvo  
centrada en las  
acciones de nuestros  
programas de salud,  
medio ambiente y  
riesgos»

Durante el 2017, nuestra relación con la comunidad estuvo centrada en las acciones de nuestros programas de salud, medio ambiente y riesgos. Con orgullo podemos decir que logramos proteger a más de 6 mil niños y niñas del frío durante sus travesías al colegio en las zonas altoandinas, a través de las innovadoras Ponchilas –mochilas con poncho incorporado, cada una elaborada con 80 botellas de plástico recicladas. Ese programa, que se llevó a cabo en alianza con Coca-Cola y Cencosud, superó nuestras expectativas. Además de generar un impacto positivo social y ambiental, nos permitió ganar premios importantes: Creatividad Empresarial 2017 en la categoría “Cuidado del Medio Ambiente”, el Effie de Plata en los Effie Latam, el Ojo Sustentable de Bronce en El Ojo de Iberoamérica, y el Open TV Awards en la categoría “Responsabilidad Social”. Estamos seguros de que, durante el 2018, la segunda edición de Ponchilas será nuevamente un éxito, sobre todo porque contamos con un nuevo aliado: el Ministerio del Ambiente del Perú.

Asimismo, potenciamos nuestro programa Pacífico Te Cuida. A través de él, y junto a seis empresas aliadas, llevamos 12 campañas de salud preventivas a comunidades en Lima y provincias. Dos de esas campañas estuvieron enfocadas en los damnificados por el fenómeno de El Niño Costero en el norte del país y complementaron nuestra donación de más de 10 mil kits de emergencia, con los que buscamos prevenir enfermedades propias de situaciones como la vivida. Durante esos terribles meses para el país, nos aliamos a RPP, Cáritas y la

Municipalidad de San Isidro para darle vida a la campaña #PerúDaLaMano. Esta nos permitió, junto a nuestros voluntarios, recolectar más de una tonelada de artículos de primera necesidad.

Esto es solo un resumen de lo que somos como empresa: una organización comprometida con todos sus grupos de interés. A lo largo de este reporte encontrarán el detalle de cómo gestionamos los impactos generados por nuestro negocio. Además, comunicamos nuestro progreso en el cumplimiento de los diez principios establecidos por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas. De esta manera, renovamos nuestro compromiso con los derechos humanos, la correcta gestión medioambiental, las buenas prácticas laborales y la lucha contra la corrupción. Los invito a conocer más de Pacífico.

**Álvaro Correa Malachowski**  
Gerente General

«A lo largo de este reporte  
encontrarán el detalle de cómo  
gestionamos los impactos  
generados por nuestro negocio»

*sobre nosotros*



# 5. Sobre Pacífico Seguros

## 5.1. Estructura de la empresa

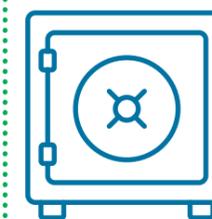
(GRI 102-1, 102-5, 102-6, 102-10, 102-48)

El 2017 marcó un año importante para la estructura de nuestra compañía. A fin de alcanzar una gestión eficiente y unificada, desde el 1 de agosto del 2017 nuestras empresas El Pacífico Peruano Suiza Cía. de Seguros y Reaseguros S.A. y El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. se fusionaron y formaron Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. (Pacífico Seguros). De esta manera, junto con Pacífico Entidad Prestadora de Salud S.A. (Pacífico EPS), conformamos Pacífico Grupo Asegurador (que en lo sucesivo denominaremos Pacífico).

Operamos en el mercado asegurador peruano mediante tres líneas de negocio: Salud, Vida y Riesgos Generales. En los negocios de Seguros de Riesgos Generales y Seguros de Vida formamos parte del grupo Credicorp, el holding financiero más grande del Perú. En planes de salud (EPS), seguros de asistencia médica y prestaciones contamos con el respaldo de Credicorp y Banmedica.

### Tamaño de la organización

(GRI 102-7)



**2,867**

miles de millones de soles en patrimonio



**3,409**

colaboradores



**10**

agencias de atención en el país



**2,946,621**

miles de millones de soles en pólizas



**1,274**

corredores de seguros

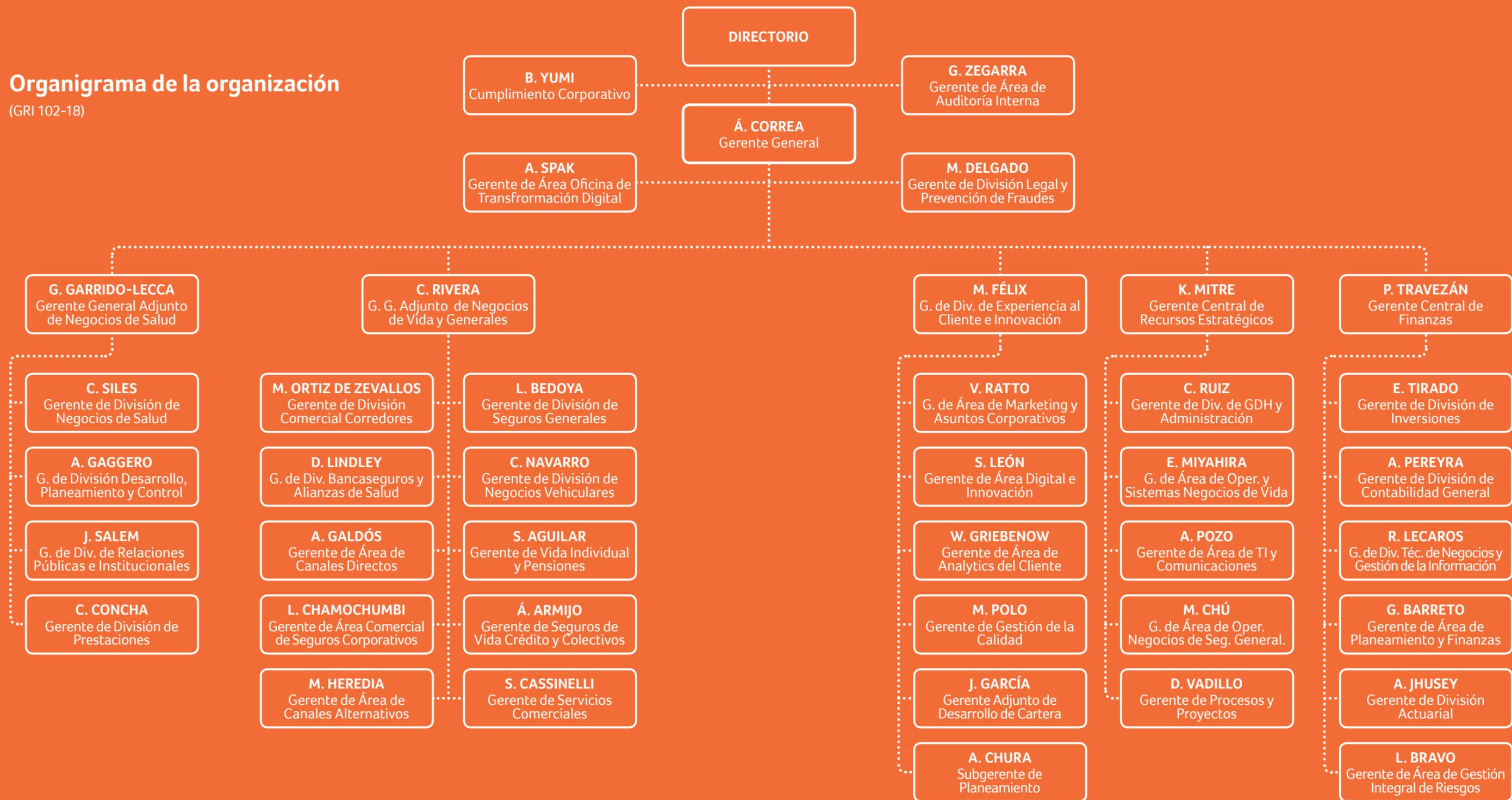


**24**

aliados comerciales

# Organigrama de la organización

(GRI 102-18)



## 5.2. Nuestra filosofía

(GRI 102-16)

Somos una compañía dedicada a nuestros clientes. Nuestro objetivo principal es ayudarlos a gestionar sus riesgos y proteger aquello que más valoran. Trabajamos continuamente para ofrecerles soluciones flexibles, que se ajusten a sus necesidades y brinden el respaldo necesario ante situaciones inesperadas. De esta manera, nuestros clientes pueden desarrollar sus actividades diarias con absoluta confianza y tranquilidad. Este enfoque se sustenta en nuestra misión, visión y principios:

### Misión

Nos mueve ayudar a nuestros clientes a proteger su estabilidad económica, ofreciéndoles soluciones que protejan aquello que valoran y aseguren el cumplimiento de sus objetivos.

### Visión

Queremos ser la mejor aseguradora de Latinoamérica: simple, transparente, accesible, rentable y con colaboradores altamente competentes y motivados.



### Principios

- **Construimos relaciones de largo plazo:** Confiamos en las relaciones y nos enfocamos en desarrollarlas con todos nuestros grupos de interés.
- **Somos especialistas en la gestión de riesgos:** Trabajamos junto a nuestros clientes para entender sus necesidades y brindarles los seguros que les permitan manejar sus riesgos de forma eficaz y eficiente.
- **Cumplimos con nuestras obligaciones de forma justa y oportuna:** Resolvemos los siniestros con un alto criterio de justicia y los pagamos de forma puntual.
- **Buscamos la excelencia en el servicio al cliente:** Acompañamos a nuestros clientes en la gestión de sus riesgos y nos esforzamos de manera constante para ofrecerles la calidad de servicio que merecen.
- **Somos una compañía sólida y confiable:** Nuestra fortaleza financiera, así como una gestión profesional y prudente del negocio de seguros, aseguran la más alta capacidad de pago de nuestras obligaciones ahora y en el futuro.

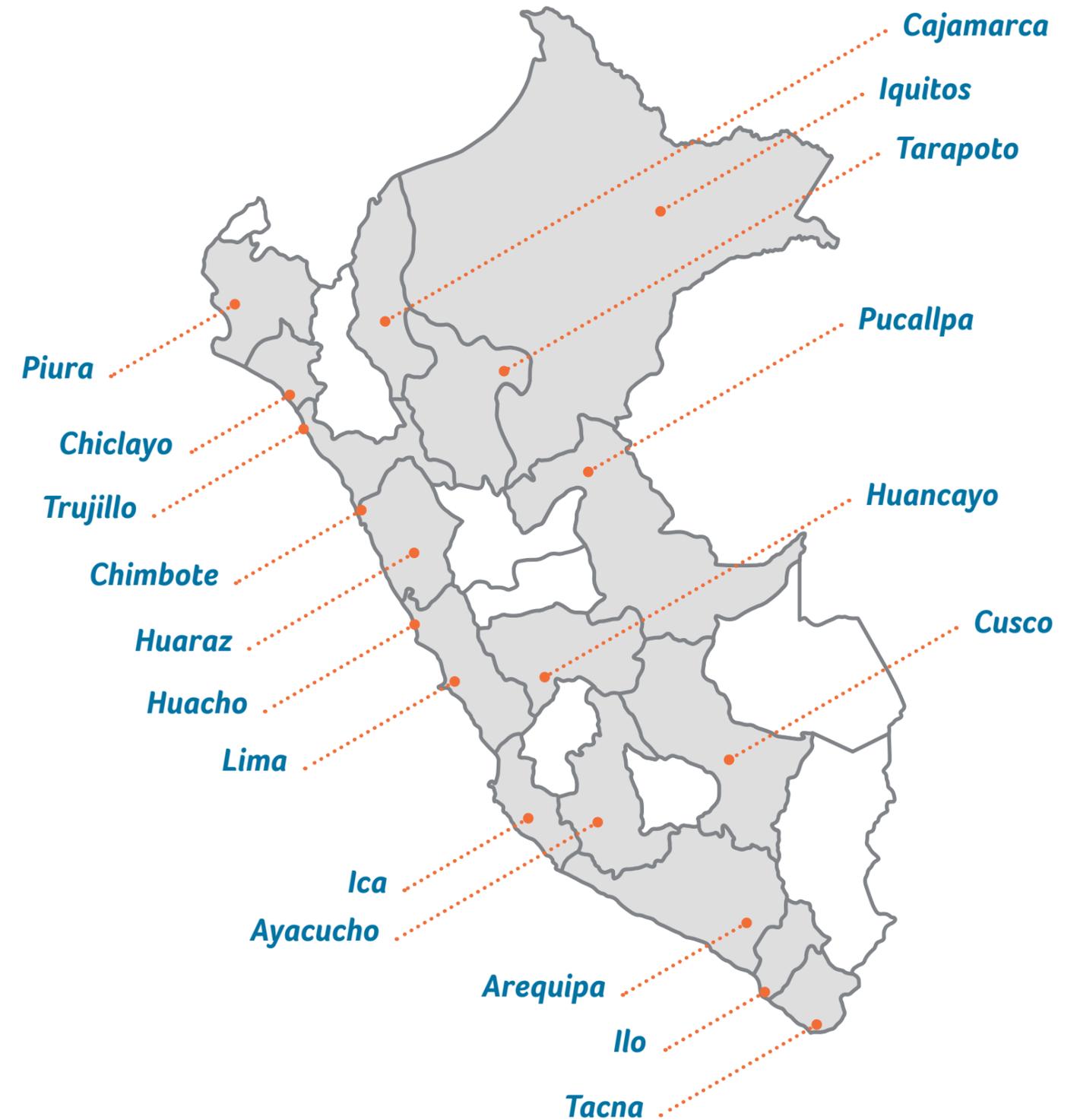
## 5.3. Nuestras operaciones

(GRI 102-2, 102-4)

Nuestras operaciones se dirigen tanto a personas naturales (por ejemplo, familias y trabajadores) como a personas jurídicas (empresas). Tenemos presencia en Lima, Arequipa, Piura, Trujillo y otras ciudades del país. Asimismo, nuestros clientes pueden atenderse en nuestra amplia red de clínicas en el Perú y el extranjero. Esos centros médicos cuentan con diversas especialidades y los más altos estándares de calidad.

Para la atención a nuestros clientes contamos con diversos canales de distribución:

- **Nuestra fuerza de ventas**
- **Corredores**
- **Bancaseguros**
- **Alianzas comerciales**
- **Sponsors**
- **Worksite Marketing\***



\* El canal de venta Worksite Marketing es un canal de ventas en campo. Nuestro equipo visita a las empresas para brindar charlas presenciales y ofrecer a su personal diferentes seguros de nuestro portafolio.

## 5.4. Membresías y asociaciones

(GRI 102-12, 102-13)

En Pacífico estamos vinculados con varias organizaciones privadas, públicas y gremiales. Al cierre del 2017 contamos con las siguientes membresías y asociaciones:



Pacto Mundial



Instituto Peruano de  
Acción Empresarial



Cámara de Comercio  
de Lima



Cámara de Comercio  
y Producción de  
Lambayeque



Cámara de Comercio e  
Industria de Arequipa



Cámara de Comercio y  
Producción de Piura



Asociación Peruana  
de Finanzas



Club Empresarial



Club de la Banca y  
Comercio



Asociación Peruana de  
Empresas de Seguros



Asociación Peruana de  
Entidades Prestadoras  
de Salud



Asociación Nacional  
de Anunciantes  
(Anda)



Patronato de Perú  
2021



Sociedad Nacional de  
Industrias

## 5.5. Distinciones

Durante el 2017, nuestros esfuerzos para llegar a ser la mejor compañía de seguros en el Perú fueron reconocidos a través de los siguientes premios y distinciones:



### Global Banking & Finance Review – Mejor Compañía Aseguradora del Perú

Global Banking & Finance premia a las instituciones que resaltan en la industria financiera.



### Merco Reputación Corporativa – Puesto 10

Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco) es un ranking que agrupa a las 100 empresas más reputadas del país.



### Creatividad Empresarial – Ganador en la categoría Cuidado del Medio Ambiente

La Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) otorga el Premio Creatividad Empresarial a las innovaciones más notables de las empresas privadas e instituciones públicas del país. En Pacífico ganamos el premio con nuestro programa Ponchilas (ver página 89 para conocer más sobre este programa).



### El Ojo de Iberoamérica – Plata y Bronce

El Ojo de Iberoamérica reconoce al desempeño creativo de profesionales y empresas. Obtuvimos el premio de Bronce en la categoría Ojo Sustentable por la campaña “La Ponchila”. Además, recibimos el de Plata por la campaña “Efecto 0.5”, propuesta que buscó evidenciar de manera creativa que tomar y manejar no es una buena decisión.



### Effie LATAM – Effie de Plata

Nuestra campaña “Ponchilas” ganó un Effie de Plata. Los Effie son reconocidos por los anunciantes y agencias como los premios de mayor relevancia en la industria publicitaria.



### Cannes Lions – León de Plata

Por nuestra campaña “Efecto 0.5” recibimos un León de Plata en la categoría Entretenimiento. Los Cannes Lions reconocen la creatividad de los mejores trabajos publicitarios del año.

### **Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR)**

Perú 2021 otorgó a Pacífico el Distintivo ESR mediante el cual reconoce nuestro compromiso y esfuerzo en el campo de la responsabilidad social.

---

### **Encuesta Anual de Ejecutivos – Mejor Empresa de Seguros Personales**

Por medio de la Encuesta Anual de Ejecutivos, la Cámara de Comercio de Lima revela las preferencias del sector empresarial en el Perú. Por décimo año consecutivo fuimos reconocidos como mejor empresa de seguros personales.

---

### **Donde Quiero Trabajar – Primer Lugar en el Ranking del Sector Seguros**

La encuesta “Donde Quiero Trabajar”, efectuada por Arellano Marketing y Laborum Perú, genera un ranking con las mejores compañías para trabajar en el país.

---

### **Marca Empleadora – Primer lugar en el Ranking del Sector Seguros**

Laborum Perú y Apoyo Comunicación realizaron un estudio para elaborar el ranking de las empresas más atractivas para trabajar en el Perú. Obtuvimos el primer lugar en el sector Seguros.

### **BrandZ – Puesto 7 en el Top 12 de marcas peruanas más valiosas**

BrandZ es un ranking de las marcas más importantes. Fuimos la única empresa aseguradora que lo integró.

---

### **Premio Creatividad Innovación Televisión – Ganador**

Open TV Awards premia el mejor uso de la TV abierta en sus varias plataformas. Ganamos el premio con nuestro programa de responsabilidad social Ponchilas.

---

### **IDEAS – Mejor Campaña**

El Premio IDEAS de la Asociación Peruana de Agencias de Publicidad reconoce lo mejor de la creatividad peruana. Ganamos el premio en la categoría Best Show con nuestra campaña “Efecto 0.5”.

A woman with long dark hair, wearing a light blue blazer and a headset, is smiling warmly at the camera while sitting at a desk in a call center. She is typing on a keyboard. In the background, another person is visible, also wearing a headset and working at a computer. The office has large windows in the background, and the overall atmosphere is professional and positive.

*productos*

# 6. Nuestros productos

## 6.1. Seguros para familias, bienes, empresas y trabajadores

(GRI 102-2)

A través de nuestros seguros acompañamos a los clientes en cada uno de los momentos de sus vidas. Durante el 2017, nuestra oferta se concentró en cuatro categorías:

### Seguros para familias

Tenemos una variedad de productos especialmente pensados para que las familias cuenten con protección y estabilidad en momentos difíciles:

- Seguros de Salud
- Seguros Oncológicos
- Seguros de Vida + Ahorro
- Seguros contra Accidentes
- Seguros de Viaje
- Seguros de Jubilación

### Seguros para bienes

Gracias a los seguros para bienes, nuestros clientes pueden manejar y vivir sin preocupaciones:

- Seguros para Autos
- Seguros Soat
- Seguros para el Hogar y Bienes

### Seguros para empresas

A través de los seguros para empresas nuestros clientes pueden proteger no solo su negocio sino también a todos sus colaboradores:

- Seguros contra Accidentes Colectivos
- Seguros SCTR (trabajo de riesgo)
- Seguros contra Accidentes de Estudiantes
- Seguros de Vida Ley y Vida Empleados
- Seguros Patrimoniales
- Seguros para Pymes (ver p. 21)

### Seguros para trabajadores

Mediante los seguros EPS de salud privada, cualquier trabajador tiene la posibilidad de complementar los seguros brindados por sus empleadores o continuar con la cobertura al momento de terminar su vínculo laboral:

- Seguros EPS y complementarios
- Seguros EPS individuales

## 6.2. Seguros para pequeñas y medianas empresas (pymes)



Nuestros esfuerzos para promover una cultura de prevención en el país han tenido como resultado la colocación de una alta cantidad de pólizas del seguro Multiriesgo Protección para tu Negocio Pyme. Este producto se enfoca en 27 actividades en las cuales la penetración de seguros es reducida: restaurantes, hoteles, oficinas, colegios, tiendas de ropa, entre otros. Ofrece una amplia gama de coberturas para proteger desde el inmueble, la mercadería y el contenido del negocio, hasta los riesgos propios de la actividad empresarial.

El seguro protege ante robo y/o asalto, inundación, incendio, terremoto, entre otros riesgos y ofrece coberturas especializadas dependiendo del giro del negocio. Así, ofrecemos a las empresas la capacidad de recuperarse rápidamente de sus siniestros sin afectar su patrimonio ni medios de subsistencia. Una característica destacada de este seguro es que no requiere de inspección previa para su contratación. Basta ser una empresa formal, contar con licencia de funcionamiento y estar inscrita en la Sunat.

Para que podamos ofrecer un producto que cumple con las necesidades actuales del asegurado, seguimos mejorando el seguro para pymes. En el 2017, introdujimos una cobertura adicional: la deshonestidad del empleado. Esta cobertura indemnizará al asegurado, hasta el importe máximo de la suma asegurada, por las pérdidas económicas que sufra la pyme debido a actos deshonestos de algún trabajador.

## 6.3. Microseguros en alianza con nuestros socios comerciales

En Pacífico también ofrecemos, en alianza con nuestros socios comerciales, microseguros que buscan llegar a todos los sectores de la sociedad. Al cierre del 2017 mantenemos 24 alianzas comerciales con entidades financieras, empresas prestadoras de servicios de energía eléctrica y telefonía, clínicas y concesionarios automovilísticos, tales como BCP, Mibanco, Falabella, Banco de la Nación y Toyota. Trece de estas alianzas tienen cobertura fuera de Lima. Si bien el número de alianzas se ha reducido, comparado al del 2016, esto se dio por un cambio en la denominación del vínculo pasando a ser parte de la nueva categoría Hubs Dealers, lo cual no afecta la relación comercial.

Los microseguros personales que ofrecemos a través de Mibanco a los clientes de dicha entidad, incluyen coberturas de vida, invalidez, accidentes y robos, tanto para los titulares como para sus familiares.

Para monitorear el desempeño de los microseguros manejamos una serie de indicadores que nos permiten conocer mensualmente cómo se encuentra cada agencia. Así, podemos saber nuestro avance en la gestión de ventas, financiera y comercial. Asimismo, contamos con un Comité de Microseguros y Seguros Masivos que se encarga del seguimiento del desempeño.



## 6.4. Innovando para nuestros clientes

En Pacífico innovamos continuamente. Ajustamos nuestros productos a las necesidades de los asegurados y a los riesgos de diversa índole que enfrenta el país. Por ejemplo, en el 2017 lanzamos el Seguro Vehicular con GPS Smart. Esta es una cobertura de Todo Riesgo que protege el auto frente a robos y accidentes, así como al conductor y a terceros involucrados en un accidente vehicular. Pero, además, posee un GPS Smart que evalúa el estilo de manejo del conductor y lo califica. Así, los incentiva a mejorar constantemente. Los que tienen un buen puntaje pueden ganar miles de Millas LATAM Pass y hasta US\$ 200 en productos de Pacífico o en la renovación del seguro de auto. A diciembre del 2017, se han emitido 1,650 pólizas de este seguro y premiado a más de 200 ganadores.

Otro producto innovador es el nuevo seguro Vida Devolución Total, que lanzamos en el tercer trimestre del 2017. Este producto brinda cobertura por muerte accidental o natural del asegurado durante la vigencia de la póliza. Una característica clave de este seguro es la devolución del 100% de lo pagado al término del plazo de contratación (10, 15 o 20 años), en caso el asegurado continúe con vida.

### Laboratorio de innovación

Un hecho importante en el 2017 fue la creación de nuestro laboratorio de innovación La Chakra, como parte de la División de Experiencia del Cliente y Transformación Digital. Nos propusimos retornar a nosotros mismos incorporando metodologías ágiles que desarrollen nuevas propuestas de valor. La misión fue crear productos y servicios flexibles, que se adapten a las necesidades de nuestros clientes, brindándoles experiencias integrales y extraordinarias.

# 1,650

*pólizas de nuestro innovador Seguro Vehicular con GPS Smart emitimos desde su lanzamiento en marzo del 2017 hasta diciembre de ese año.*



Para eso, buscamos desarrollar propuestas tanto en los procesos como en los productos de la empresa.

Iniciamos acercándonos a nuevas experiencias en otras organizaciones internacionales y nacionales, y capacitándonos en metodologías ágiles como Design Thinking. Después creamos un espacio dedicado a la innovación, compuesto por equipos de trabajo multidisciplinarios, que tienen a cargo diferentes proyectos correspondientes a distintas áreas de la compañía. En la actualidad, La Chakra cuenta con 20 colaboradores de Pacífico, que se encargan de liderar y facilitar los proyectos, y 20 consultores externos.

El reto es gestionar el cambio en toda la empresa y contagiar esta nueva forma de trabajo. Para comunicar las acciones que desarrolla el laboratorio, realizamos tres actividades clave:

- **Puertas abiertas:** Feria interna en la que los representantes de cada proyecto presentan a las demás áreas de la empresa lo que vienen haciendo.
- **Semillas:** Método a través del cual colaboradores de diversas áreas trabajan durante un periodo un proyecto específico en el laboratorio y luego regresan a sus respectivas áreas con un conocimiento más amplio de metodologías y formas de trabajo ágiles.
- **Simplificando experiencias:** Una iniciativa que busca acelerar el proceso de cambio a través de un concurso de propuestas de innovación. Participaron

25 equipos, cinco quedaron como finalistas. Durante tres meses, La Chakra organizó capacitaciones en Design Thinking y les brindó acompañamiento para que adquirieran herramientas que faciliten desarrollar sus proyectos. Finalmente, tras presentar cada propuesta, se premió al primer puesto. El ganador, Simplificando Experiencias Negocios Vehiculares, propuso una plataforma digital que atienda las necesidades reales de los clientes, de manera flexible y segmentada, y les permita programar una autoinspección, una cita con un inspector y/o agendar una visita a un centro afiliado. Este proyecto ahora forma parte de las experiencias que estamos implementando para nuestros clientes.

Para el 2018, La Chakra tiene nuevos desafíos y buscará, junto con equipos multidisciplinarios de diferentes áreas, mejorar nuestra propuesta de valor hacia los clientes.



*suministro*

ARTICLE	COLOR

ARTICLE	COLOR

## 7. Nuestra cadena de valor (GRI 102-9, 205-2)

El área de Logística de Compras de Bienes y Servicios gestiona nuestra cadena de suministro. Se encarga, principalmente, del manejo de las compras comerciales a proveedores, la administración de almacenes y el suministro a nuestras agencias en provincia. Salvo en el caso de los servicios de consultoría y asesoría, el contacto con los proveedores es centralizado por el área de Compras y Logística y el grupo Credicorp, al igual que la solicitud de cotizaciones y la selección final del proveedor.

Hemos mantenido nuestras pautas para la selección y contratación de proveedores desde las últimas modificaciones realizadas a nuestra Política de Compra de Bienes y Servicios en el 2016. Para realizar una compra se evalúan varias cotizaciones, solicitadas a diferentes proveedores. Dentro del proceso de selección se consideran factores como calidad y precio del bien o servicio a contratar. Además, todos los proveedores identificados como proveedores críticos\* y nuevas contrataciones de servicios y bienes recurrentes pasan cada año por el proceso de “Homologación de Proveedores”, en el que se evalúa su situación financiera, gestión comercial, capacidad operativa, calidad, seguridad, salud y medio ambiente. En el caso que un proveedor no cumpla con

\* Los proveedores críticos brindan soporte a procesos clave de la compañía. La falla o suspensión de dicho soporte podría paralizar nuestras operaciones.

# 172

*proveedores trabajaron con Pacífico a lo largo del 2017.*

los requisitos mínimos establecidos por Pacífico, se le envía un reporte con las oportunidades de mejora que debe aplicar. Al igual que en el 2016, el 74% de nuestros proveedores recurrentes ha sido homologado.

Al cierre del 2017, trabajamos con 172 proveedores activos, 78 de los cuales son proveedores recurrentes, de ellos 97% son locales (ver Tabla 7.1). Los proveedores de bienes nos abastecen principalmente de papel bond, impresiones, merchandising, vales de consumo y útiles de oficina. Los proveedores de servicios nos brindan servicios de consultoría, logística, limpieza y producción de eventos, entre otros.

## 7.1. Ubicación geográfica de los proveedores de Pacífico

# En el Perú 97%



### Desarrollo de proveedores

En Pacífico nos preocupamos por el desarrollo de nuestros proveedores. Por eso, realizamos reuniones trimestrales con proveedores de compras planificadas de, por ejemplo, impresiones, papel bond y logística. En esos encuentros hacemos seguimiento a los entregables y revisamos los resultados del servicio a través de indicadores de desempeño. Asimismo, auditamos de manera periódica a este grupo de interés. Luego, comunicamos los resultados obtenidos y el nivel de calificación. En caso no cumplan con el puntaje mínimo, notificamos a la empresa indicándole las oportunidades de mejora. Gracias a este proceso, nuestros proveedores tienen la posibilidad de ser más competitivos.

Asimismo, consideramos fundamental la continuidad del negocio de nuestros proveedores. Por esa razón, durante el 2017, implementamos mejoras en los procesos de facturación y pago. Luego de la fusión de nuestras empresas en el 2017 y a raíz de sugerencias que recibimos de algunos proveedores sobre los tiempos de pago, simplificamos el proceso de facturación e implementamos un mejor control de pagos. Gracias a esos cambios, el procedimiento de pago se ha vuelto más ágil y los proveedores que prestan servicios a las diferentes empresas de Pacífico ya no tienen que facturar a cada empresa por separado. Durante el 2017, los tiempos de pagos variaron entre 15 y 30 días en promedio.

## Promoción de comportamientos responsables en nuestra cadena de valor

(GRI 102-16, 102-17)

A fin de prevenir riesgos económicos, sociales y ambientales, extendemos nuestros principios de gestión socialmente responsable a nuestra cadena de valor. Nuestros proveedores firman nuestro Código de Ética y una declaración jurada a través de la cual se comprometen a cumplir los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Estos incluyen temas de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

De acuerdo con nuestra Política de Prevención de la Corrupción y el Soborno, todos los contratos comerciales con nuestros proveedores contienen una cláusula anticorrupción que prohíbe cualquier acto irregular que pueda involucrar a una o más empresas Credicorp. Además, como hemos venido haciendo en años anteriores, nuestro gerente general envía una carta a cada proveedor comunicando las normas de Pacífico sobre la no recepción de obsequios, regalos o cualquier clase de beneficio fuera del acuerdo comercial.

De otro lado, todos nuestros colaboradores firman el Reglamento Interno de Trabajo, a través del cual se abstienen de participar en decisiones de compra que les generen conflicto de interés. Asimismo, nuestra Política de Relaciones con los Grupos de Interés a nivel de Credicorp contiene un capítulo con lineamientos

«A fin de prevenir riesgos económicos, sociales y ambientales, extendemos nuestros principios de gestión socialmente responsable a nuestra cadena de valor»

sobre la relación de nuestros colaboradores con proveedores a fin de mantener una gestión transparente y ética.

Para prevenir cualquier incumplimiento de lo dispuesto en nuestras políticas de ética y conducta, contamos con Alerta GenÉtica Credicorp [www.credicorpnet.com](http://www.credicorpnet.com). Este canal corporativo puede ser utilizado por colaboradores, clientes, proveedores y terceros para reportar incumplimientos éticos, así como alertar sobre irregularidades de carácter contable, financiero y/o administrativo que se hayan cometido o cuando exista una sospecha razonable de que se hayan cometido.

A close-up photograph of two hands, one from the top right and one from the bottom left, both wearing blue ribbed sleeves. The hands are positioned to form a heart shape with their fingers. The word "estrategia" is written in a large, white, lowercase, sans-serif font across the center of the image, partially overlapping the hands. The background is a blurred outdoor scene with green foliage and a body of water.

*estrategia*

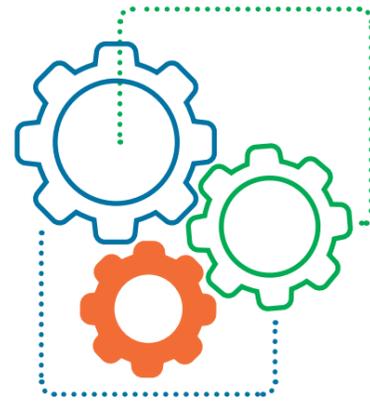
## 8. Sobre nuestra estrategia

Convertirnos en la empresa que queremos ser para nuestros clientes requiere que nuestra estrategia se base sobre sólidos pilares. Estos se encargan de soportar los lineamientos que orientan nuestros planes e iniciativas:



### Alcanzar un crecimiento rentable

Maximizamos la rentabilidad a través de la optimización de nuestra capacidad de distribución y la productividad de nuestros canales.



### Eficiencia y excelencia de procesos

Apuntamos a la automatización y eficiencia de procesos a través de la creatividad y la innovación.



### Experiencia del cliente

Brindamos una experiencia de cliente a un nivel de excelencia, mientras trabajamos en la transformación digital y la innovación de nuestros productos.



### Gestión de riesgos

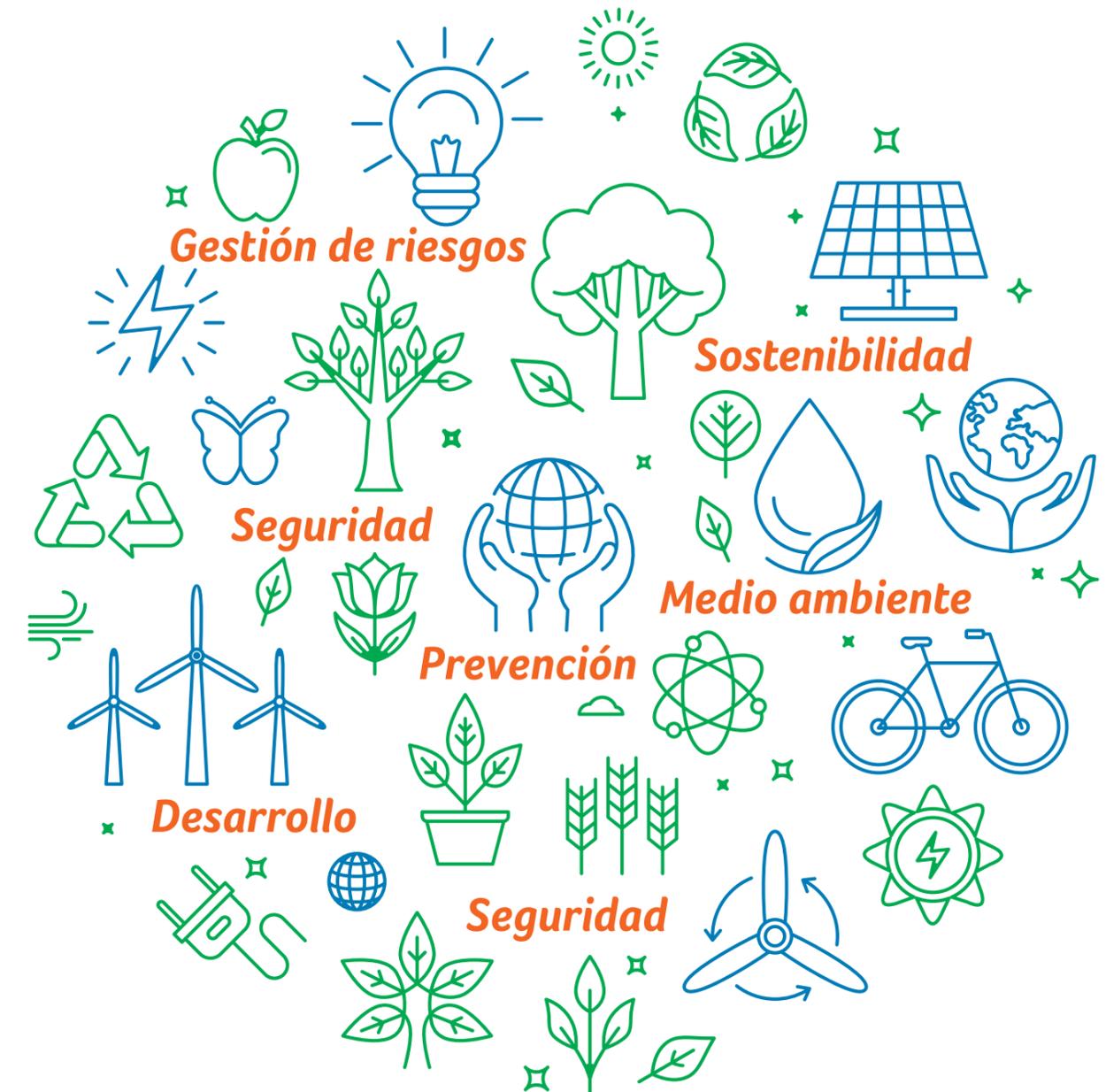
Gestionamos el riesgo en función del apetito establecido por nuestros accionistas.

## La responsabilidad social como parte del negocio

En Pacífico impulsamos, de manera transversal, una gestión socialmente responsable que contribuya al desarrollo integral de la sociedad y el cuidado del medio ambiente.

Nuestro compromiso es operar de manera ética, cumpliendo los más altos principios y estándares de responsabilidad social, buen gobierno corporativo y derechos humanos. Mediante esta gestión buscamos principalmente:

- **Promover una cultura de prevención en nuestros distintos grupos de interés**, vinculando los productos que Pacífico comercializa a comportamientos seguros, que contribuyan al bienestar integral de la población.
- **Ser un aliado en la prevención y gestión de riesgos** para lograr un país más seguro y resiliente frente a las adversidades.
- **Reducir y mitigar nuestros impactos sobre el medio ambiente** y fomentar prácticas sostenibles en toda nuestra cadena de valor, a fin de sumar esfuerzos para minimizar los riesgos del cambio climático.
- **Empoderar a nuestros colaboradores** para que participen en la generación y ejecución de nuevas propuestas e iniciativas que contribuyan al progreso del país. Así, cada uno de ellos desarrollará los valores de la responsabilidad social.



## Nuestros ejes de RSE

Nuestra estrategia de Responsabilidad Social Empresarial se desarrolla sobre ejes estratégicos alineados a nuestro core de negocio. Durante el 2017 modificamos estos pilares, que antes eran cuatro (salud, medio ambiente, seguridad vial y riesgos frente a desastres naturales), para convertirlos en tres:



### Salud

Trabajamos en la promoción de hábitos saludables y en la prevención de enfermedades a través del acceso a salud de calidad.



### Riesgos

Buscamos difundir, en todos nuestros grupos de interés, una cultura de prevención ante riesgos de la naturaleza.



### Medio ambiente

Sensibilizamos y educamos a nuestros grupos de interés internos y externos en temas medioambientales y los motivamos a disminuir los impactos que generan en el entorno.

## Pacífico y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, del que el Perú es firmante, son metas universales que buscan poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas en el mundo gocen de paz y prosperidad.

Durante el 2017 continuamos canalizando nuestros esfuerzos de responsabilidad social hacia iniciativas estratégicas compatibles con los ODS 3, 11 y 13.



### ODS 3: Salud y bienestar

El ODS 3 se enfoca en garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos. En Pacífico apoyamos el bienestar social a través del cuidado de la salud y el acceso a servicios de calidad en los distintos niveles socioeconómicos. Esto lo realizamos mediante campañas de salud, actividades para la difusión de una cultura preventiva y la oferta de microseguros.



### ODS 11: Ciudades y comunidades inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles

El ODS 11 consiste en lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. Un elemento fundamental de nuestra política de responsabilidad social es la promoción, a través de diferentes actividades, de una cultura de prevención frente a desastres naturales. Otro aspecto importante es la oferta de seguros que contribuyen a construir una ciudad y un país más preparado.



### ODS 13: Acción por el clima

El ODS 13 consiste en adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos negativos. Queremos ser parte de este movimiento y, por eso, en el 2010, fuimos la primera compañía peruana de seguros en medir y compensar nuestra huella de carbono. Gracias a ello, hoy somos una empresa carbono neutral.



# *grupos de interés*

# 9. Grupos de interés y temas materiales del negocio

## 9.1. Nuestros grupos de interés

(GRI 102-40, 102-42)

Asumimos un compromiso de transparencia con nuestros grupos de interés o stakeholders en relación con los impactos que generamos en nuestro entorno. Nuestros grupos de interés son un componente indispensable para el éxito de la organización, por lo que consideramos muy importante mantener con ellos una relación sostenible, basada en el respeto mutuo, la colaboración y un trato cercano a lo largo del tiempo. Para tal efecto, contamos con una Política de Relaciones con los Grupos de Interés que está enfocada en el desarrollo y bienestar de estos.

Nuestros grupos de interés están conformados por aquellas personas, colectivos, organizaciones e instituciones que intervienen en algún punto de nuestra cadena de valor. Se puede subdividir los grupos de interés en grupos internos, integrado por accionistas y colaboradores de Pacífico, y grupos externos, aquellos que no forman parte de la estructura interna de la empresa, como los corredores de seguros y las autoridades.

Para determinar cuáles son nuestros principales grupos de interés, estos deben cumplir con uno o más de los siguientes criterios:

Ser impactados por nuestras actividades y/u operaciones, ya sea de manera positiva o negativa.

---

Afectar o impactar a nuestras operaciones, ya sea de manera positiva o negativa

---

Tener algún tipo de relación con Pacífico, ya sea legal, comercial, contractual, coyuntural u otra.

---

Tener la capacidad de influir en la continuidad del negocio de Pacífico.

---

(GRI 102-40)

Tomando en cuenta el criterio anterior y basándonos en la naturaleza de nuestro negocio en las dos empresas que conforman Pacífico Grupo Asegurador, hemos considerado como propios a los siguientes grupos de interés:

**Internos:**

- Colaboradores
- Accionistas

**Externos:**

- Clientes
- Corredores
- Proveedores
- Gobierno y Reguladores
- Comunidad
- Alianzas comerciales
- Medios de Comunicación

Contamos con canales de comunicación bidireccionales para mantener contacto permanente con todos nuestros grupos de interés. Algunos son internos y están dirigidos a nuestros colaboradores: intranet, fan page de Facebook para uso interno, DILO (buzón de sugerencias de Pacífico), Pacífico Al Día TV (PAD TV), los correos electrónicos emitidos por el área de Gestión y Desarrollo Humano (GDH) y el diálogo directo entre áreas. Con nuestros grupos de interés externos nos comunicamos a través de nuestra página web, fan page público en Facebook, correos electrónicos institucionales y otros medios tradicionales como cartas y llamadas telefónicas. Para el caso de relaciones con medios de comunicación contamos con un área de reputación, encargada de nuestros comunicados oficiales y dar acceso a los voceros de la empresa. Finalmente, todos nuestros grupos de interés pueden manifestar denuncias en cuanto a temas de ética a través del buzón de denuncias del Grupo Credicorp. Así, buscamos mantener una comunicación transparente, clara y fluida a todo nivel.

«Contamos con canales de comunicación bidireccionales para mantener contacto permanente con todos nuestros grupos de interés»



## 9.2. Proceso de identificación de los aspectos materiales

(GRI 102-43, 102-46)

Nuestro reporte aborda temas clave tanto para la sostenibilidad de Pacífico como compañía como para las expectativas de los grupos de interés. Estos temas se definieron sobre la base de un análisis de materialidad que consistió en recoger información sobre los principales impactos económicos, sociales y ambientales generados por nuestro negocio. Luego, identificamos las preocupaciones claves de nuestros grupos de interés y las relacionamos con los impactos.

Realizamos este análisis en cuatro etapas, las cuales detallamos a continuación:

### **Etapa 1: Revisión del anterior reporte**

Como punto de partida estudiamos aquellos temas materiales que fueron incluidos en el Reporte de Responsabilidad Social y Medio Ambiente del 2016.

### **Etapa 2: Identificación de los principales impactos**

Reconocimos los principales impactos económicos, sociales y ambientales provocados por nuestras operaciones. Esto se realizó mediante entrevistas con gerentes de las diferentes áreas y un estudio de documentos de nuestra organización, como políticas, procedimientos y planes estratégicos.

### **Etapa 3: Identificación de las principales preocupaciones**

Mediante la ejecución de talleres identificamos las principales preocupaciones y expectativas de nuestros grupos de interés sobre nuestras operaciones y la relación que mantienen con nosotros.

Primero, organizamos un taller para gerentes de diferentes áreas de Pacífico. Allí, les presentamos las preocupaciones identificadas en el 2016. Luego, en una dinámica grupal, ellos complementaron esas expectativas con sus propias experiencias y perspectivas.

Después realizamos talleres y entrevistas con los diferentes grupos de interés para corroborar las expectativas identificadas y detectar nuevas. Organizamos dos talleres, uno con los corredores que trabajan con nosotros y otro con nuestros proveedores. Asimismo, entrevistamos a colaboradores de las diferentes áreas de Pacífico. Todos los participantes, tanto asistentes a talleres como entrevistados, fueron seleccionados de manera aleatoria.

Durante esta etapa, también consideramos estudios externos efectuados antes del proceso de elaboración del presente reporte, como los resultados de las encuestas de satisfacción en las que participaron clientes y corredores.

### **Etapa 4: Priorización**

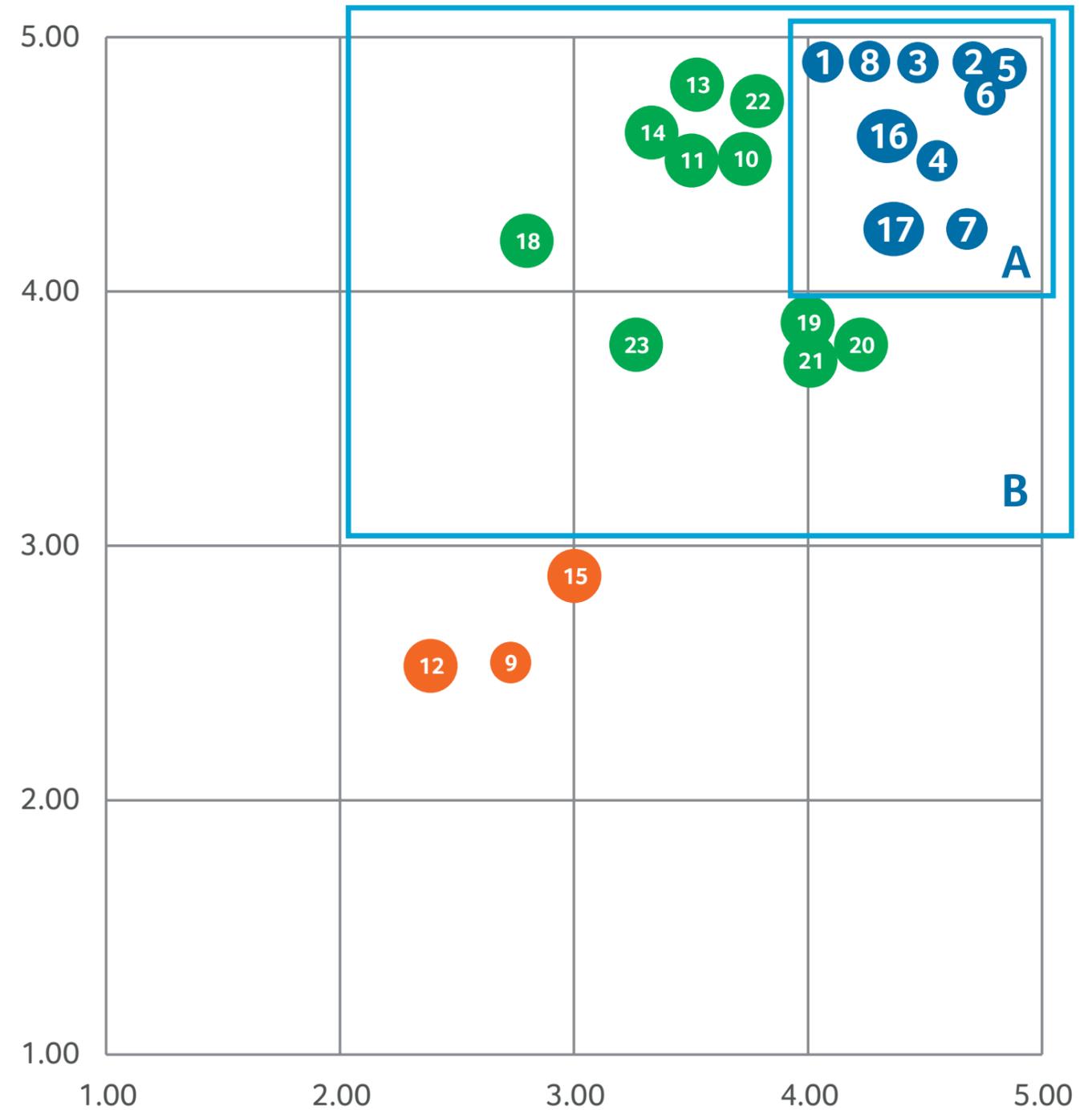
Luego de obtener una lista de impactos y preocupaciones, efectuamos el análisis de madurez, metodología recomendada por AccountAbility para destacar los temas más relevantes entre los considerados por los grupos de interés. También consultamos los temas de la actualidad aseguradora contenidos en The Sustainability Yearbook 2017, publicado por RobecoSAM, con el propósito de verificar y complementar el estudio de materialidad. Los temas incluidos en nuestro Reporte de Sostenibilidad Social y Medio Ambiente 2017 son el resultado de este proceso de priorización.

## 9.3. Temas materiales

(GRI 102-44, 102-47)

Como resultado del proceso de definición del contenido del reporte, identificamos 23 temas materiales que han sido reportados en conformidad con 5 estándares GRI, 2 estándares propios de Pacífico, así como con los contenidos generales del GRI (ver Tabla 9.1 y el Índice al final del documento). A continuación, presentamos una gráfica con los temas materiales. Los 10 dentro del “Cuadro A” son los temas materiales considerados en el reporte. Estos son reportados como estándares GRI separados. Dentro del “Cuadro B” están los temas considerados en este reporte debido a su importancia para nuestra organización. Para la comunicación de estos últimos utilizamos como referencia las recomendaciones de GRI, sin ser estos los temas relevantes, ni formar parte del índice GRI.

Todos los temas materiales están incluidos en este documento y se detallan a continuación:



**Tabla 9.1: Lista de temas materiales** (GRI 102-44, 102-47)

N°	ASPECTOS MATERIALES	CATEGORÍA	COBERTURA	GRUPOS DE INTERÉS
1	Desempeño económico	Economía	Interna y externa	Accionistas y Gobierno
2	Gestión de riesgos	Economía / Social	Interna y externa	Accionistas
3	Ética, transparencia y valores	Economía / Social	Interna	Accionistas
4	Anticorrupción	Economía / Social	Interna	Accionistas
5	Cumplimiento normativo	Social	Interna	Accionistas y Gobierno
6	Información clara para el cliente	Social	Externa	Clientes y Gobierno
7	Satisfacción del cliente	Social	Externa	Clientes
8	Productos y servicios de calidad	Economía	Externa	Clientes
9	Política de canales	Social	Externa	Corredores
10	Información clara para los corredores	Social	Interna	Corredores
11	Atención y comunicación con corredores	Social	Externa	Corredores
12	Mayores comisiones para el corredor	Social	Externa	Corredores
13	Procesos claros con proveedores	Social	Externa	Proveedores
14	No discriminación	Social	Interna	Colaboradores
15	Procesos claros de ascenso	Social	Interna	Colaboradores
16	Capacitación y educación	Social	Interna	Colaboradores
17	Clima laboral	Social	Interna	Colaboradores
18	Reconocimiento al desempeño y esfuerzo del colaborador	Social	Interna	Colaboradores
19	Flexibilidad y teletrabajo	Social	Interna	Colaboradores
20	Fomentar una cultura de prevención	Social	Externa	Comunidad
21	Apoyo social y campañas de salud	Social	Externa	Comunidad
22	Gestión ambiental	Medio ambiente	Externa	Comunidad
23	Acceso a información y voceros	Social	Externa	Medios de comunicación

Los temas identificados han variado levemente respecto al año anterior debido a un cambio en la metodología del estudio de materialidad. Además, los grupos de interés expresaron nuevas preocupaciones. Por ejemplo, temas como consecuencias económicas indirectas, biodiversidad, relaciones entre los trabajadores y la dirección, salud y seguridad en el trabajo, libertad de asociación y negociación colectiva, trabajo infantil, trabajo forzoso, medidas de seguridad, privacidad del cliente, evaluación de la repercusión social de los proveedores y prácticas de competencia desleal ya no resultaron material en el 2017. Dichos temas no se están contemplando como estándares GRI en este reporte y han sido reemplazados por nuevos temas: gestión de riesgos, ética, transparencia y valores, cumplimiento normativo, clima laboral, flexibilidad y teletrabajo, y acceso a información y voceros. Durante el 2017 trabajamos en la mejora de estos asuntos al interior de nuestra organización, eso también explica la variación de los temas identificados.



*desempeño*

# 10. Desempeño económico

(GRI 102-7, 102-45, 102-48, 201-1)

Nuestra actividad busca crear siempre valor para nuestros diferentes grupos de interés. Estamos convencidos de que un buen desempeño económico no solamente impacta de manera positiva en ellos, sino que contribuye a la dinamización de la economía del país y aporta al objetivo de cumplir nuestra misión principal: hacer del Perú un país seguro y protegido.

Para monitorear y evaluar nuestro desempeño contamos con un riguroso sistema de gestión, que cumple con los más exigentes estándares y mecanismos de control y está respaldado por Credicorp. Este sistema es administrado por nuestra gerencia Central de Finanzas, la cual se subdivide en cuatro gerencias: División de Inversiones, División de Contabilidad General, División Actuarial y Técnico de Negocios, y Área de Planeamiento y Finanzas. Estas divisiones se encargan conjuntamente de mantener los estados financieros actualizados para poder realizar un análisis eficiente de la información financiera y tomar las decisiones más pertinentes. Además, investigan de cerca la participación de mercado de nuestros diversos negocios, los riesgos financieros, el comportamiento de ventas y de siniestros, entre otros factores estratégicos para el negocio de las dos empresas que conforman Pacífico.

Durante el 2017, nuestros resultados económicos mostraron una tendencia positiva. Fuimos la empresa con mayor crecimiento en el mercado asegurador. Este logro se alcanzó gracias a diferentes factores, especialmente nuestra fusión como expresión de mejora de gestión, la innovación constante en las diferentes áreas organizacionales, el esfuerzo puesto en nuestras líneas de negocio y la consolidación de la transformación que venimos emprendiendo en los últimos años.

Registramos un aumento de 6.8% en primas directas (S/ 2,943.9 millones) frente al resultado obtenido en el 2016 (S/ 2,757 millones). Gracias a este incremento, particularmente dado en el negocio de Vida cuya producción presentó un crecimiento de 18%, aumentamos nuestra participación de mercado en 1.5% comparada con el 2016, lo que nos permitió alcanzar 25.9% de participación de mercado. Al contrario, en el negocio de Riesgos Generales registramos una disminución en producción de 3.3%. Estos resultados están alineados a la tendencia del mercado asegurador peruano, que registró un ligero crecimiento en el segmento de seguros de vida y una disminución en el mercado de seguros generales, producto del bajo crecimiento económico y de la volatilidad del tipo de cambio.

Alcanzamos una reducción en el ratio de siniestralidad del negocio de vida, mientras que en el negocio de seguros generales se ha presentado un incremento producto de los efectos del Fenómeno del Niño Costero, suceso que puso a prueba nuestra capacidad de gestión de riesgos. Los siniestros netos durante el 2017 aumentaron 5.0% respecto a lo registrado en el 2016 con un ratio de siniestralidad de 54.5% contra 51.4% del año anterior, siendo el mencionado Fenómeno del Niño la principal razón de este crecimiento. Este fenómeno afectó a la compañía por un total de S/ 23.3 millones (neto de reaseguro).

# S/ 276.3

millones sumaron las utilidades de Pacífico en el 2017. Superamos en 4.4% las utilidades del 2016.

(GRI 102-45)

El negocio de salud consolidado (seguros y prestación) obtuvo una utilidad de S/ 82.4 millones, superior a los S/ 55.5 millones obtenidos en el 2016. Cabe resaltar que la contribución neta del negocio de salud a Pacífico Seguros es equivalente al 50%, monto que no está incluido en la utilidad de Pacífico Seguros.

En términos generales, el resultado del 2017 alcanzó una utilidad de S/ 276.3 millones, superando en 4.4% la utilidad de S/ 264.6 millones del 2016, lo cual va acorde con nuestro objetivo estratégico de crecimiento rentable, sostenible y encaminado a una excelencia operacional.

El 2017 nos demostró que vamos en el camino correcto, que debemos seguir consolidando nuestra capacidad de innovar y trabajar en el fortalecimiento de la cultura preventiva en el país.

Para más información sobre nuestro desempeño financiero puede revisarse nuestra [Memoria Financiera del 2017](#).

Tabla 10.1: Prima directa 2017 (mm de soles)

	2015	2016	2017
Pacífico Seguros Generales*	1364	1454	2944
Pacífico Vida*	1356	1303	
Pacífico Seguros EPS	825	887	934

\*Pacífico Seguros Generales y Pacífico Vida ahora son Pacífico Seguros.

Tabla 10.2: Utilidades 2017 (mm de soles)

	2015	2016	2017
Pacífico Seguros Generales*	66	71	277
Pacífico Vida*	155	194	
Pacífico Seguros EPS	46	55	82
<b>TOTAL</b>	<b>267</b>	<b>320</b>	<b>359</b>

\*Pacífico Seguros Generales y Pacífico Vida ahora son Pacífico Seguros.

### Tabla 10.3: Valor económico generado y distribuido 2017\*

(GRI 102-45)

ÍTEM	MM DE S/.
Valor económico generado	4,046,841
Total ingresos brutos	2,946,621
Total otros ingresos	1,100,220
Valor económico distribuido*	701,952
Pagos totales a proveedores	119,605
Pagos totales por alquileres de locales y propiedades inmuebles	9,595
Pagos totales por licencias de funcionamiento	1
Pagos totales por cursos de capacitación a trabajadores	1,745
Pagos totales de obligaciones laborales	202,397
Pagos totales por otros beneficios a empleados	13,946
Total de pagos de dividendos a accionistas	256,516
Total de pago a entidades bancarias	80,000
Total pago de impuestos	17,488
Total pago de multas	659
Valor económico retenido	3,344,889

\*Se presentan los resultados económicos de Pacífico Seguros y Pacífico EPS en conjunto.



A man in a white shirt and glasses is drinking from a white mug. In the foreground, a yellow hard hat is visible. The background is a blurred office or industrial setting with warm lighting.

*gestión de riesgos*

# 11. Gestión de riesgos

## 11.1. Gestión del riesgo

(GRI 102-15)

En Pacífico, la División de Administración de Riesgos tiene un objetivo estratégico y fundamental: resguardar la propuesta de valor de la compañía. En ese contexto, contamos con una sólida estructura que hace posible gestionar de manera adecuada los riesgos financieros y operacionales de la organización conforme a la regulación vigente a nivel nacional e internacional. Nuestra visión del riesgo, dentro del rol de prestador de respaldo económico a las personas, es siempre estar un paso adelante en lo referente a las mejores prácticas nacionales e internacionales, no solo al adecuarnos a las existentes sino investigando o anticipando aquellas que serán aplicadas en el sector.

Nuestro Programa de Continuidad de Negocios permite identificar los riesgos e impactos potenciales que podrían afectar las operaciones de la empresa. Esta gerencia prepara y ejecuta un plan anual –consignado en el Informe Anual de Riesgos– como instrumento principal para controlar y responder de manera oportuna a cualquier evento inesperado. El Informe Anual de Riesgos también incorpora un Plan Anual de Sensibilización y Capacitación que responde a las necesidades de capacitación de todo el personal involucrado.

El programa está alineado con nuestra Política de Gestión Integral de Riesgos y nuestra Política de Continuidad de Negocios, las cuales establecen los roles, responsabilidades y recursos necesarios para implementar, operar y mantener la gestión del programa. Estas políticas también incluyen las responsabilidades

del Comité Integral de Riesgos y la Unidad de Auditoría Interna. Esta última se encarga de brindar servicios orientados a fortalecer el Programa de Continuidad de Negocios y revisa periódicamente el cumplimiento de las políticas correspondientes. Además, brinda retroalimentación sobre los riesgos operacionales y sus respectivos controles, así como nuevos hallazgos. El Comité Integral de Riesgos asiste a la Gerencia General, la Gerencia de Gestión Integral de Riesgos y al Directorio en la supervisión de la correcta gestión de riesgos y la debida ejecución de los planes de acción.

Un hecho importante en el 2017 fue la estandarización de la gestión de riesgos a nivel corporativo, mediante la cual aprovechamos las sinergias entre Pacífico y Credicorp respecto a este tema, respetando las características propias de cada negocio.

## 11.2. Principales riesgos

(GRI 102-15)

Por medio del Programa de Continuidad del Negocio hemos identificado los principales riesgos frente a los cuales están expuestas nuestras actividades y operaciones. Todos esos riesgos están controlados y vigilados de manera continua por nuestros profesionales.

### Riesgos financieros

Nuestro negocio consiste, principalmente, en la administración de operaciones de seguros y reaseguros de riesgos de vida. Además, realizamos inversiones financieras a través de las cuales invertimos fondos obtenidos en activos de alta calidad a fin de generar rentabilidad y asegurar el adecuado calce de flujos y de moneda con las obligaciones de seguros.

Nuestras clasificaciones de riesgo son de las más altas dentro de la industria local y latinoamericana, gracias a la sólida posición que ocupamos en el mercado peruano, producto de nuestra seriedad, capacidad de pago y la confianza que generamos en nuestros inversionistas:

Tabla 11.1: Calificaciones de riesgo

	2016*	2017
<b>Pacífico Seguros</b>		
AM Best Company	A- / A-	A-
Moody's Investment Center	Baa3	Baa2
Apoyo y Equilibrium	A / A+ (pe)	A+ y A+ (pe)
Fitch Ratings	BBB	BBB
<b>Pacífico EPS**</b>		
Equilibrium	X	AA+ (pe)
Class Asociados	X	AA+ (pe)

\* 2016 Rating de PPS / EPV (antes de la fusión)

\*\* Bono Corporativo

Más allá de estas clasificaciones favorables, por la naturaleza de nuestro negocio debemos monitorear siempre los riesgos financieros afines a nuestras actividades con el propósito de proteger los intereses de nuestros asegurados. Entre los principales riesgos destacan los de crédito (el riesgo de que la contraparte sea incapaz de pagar montos en su totalidad a su vencimiento), liquidez (el riesgo de la falta de efectivo disponible para pagar obligaciones a su vencimiento a un costo razonable) y mercado (el riesgo vinculado con la variación del valor razonable o flujos de caja futuros de un instrumento financiero debido a los cambios en tasas de interés, moneda y productos de capital).

Nuestra División de Gestión de Riesgos Financieros vela por el control y medición de los riesgos asociados al manejo de nuestras inversiones. Al mismo tiempo, se encarga de hacerle seguimiento a aquellos factores que pudieran comprometer la solvencia patrimonial de la compañía y, por consiguiente, nuestra capacidad para honrar futuras obligaciones. Sobre la base de estas actividades, la gerencia propone e implementa iniciativas que ayuden a cumplir su propósito. Un hecho a destacar en el 2017 fue la creación de un Comité de Riesgo de Crédito especializado en la evaluación del riesgo crediticio de las inversiones, que cuenta con la participación de la gerencia, Inversiones, Riesgos y expertos del grupo en el tema.

## Riesgos de ética y cumplimiento

Tenemos un cuidado especial con respecto a los riesgos relacionados con las inversiones. Sin la implementación de medidas de prevención y la aplicación de controles, dichos riesgos podrían llegar a materializarse en actos de corrupción, soborno, fraude, lavado de activos, financiamiento de terrorismo y abuso del mercado. Asimismo, con el fin de proteger la privacidad de los clientes, brindamos una atención particular al tema de la seguridad de la información, tomando en cuenta que nuestros colaboradores manejan una cantidad sustantiva de información confidencial de nuestros clientes. Controlamos los riesgos mencionados a través de nuestro Modelo Corporativo de Cumplimiento, administrado por nuestra División de Cumplimiento. En la página 52 se presenta información detallada sobre este modelo.

«Realizamos inspecciones periódicas en las instalaciones de clientes cuyos niveles de riesgo han sido clasificados como altos»

## Riesgos de nuestros clientes

Los riesgos de nuestros clientes también constituyen riesgos para Pacífico, porque afectan de manera directa nuestra cartera. Por eso, realizamos inspecciones periódicas en las instalaciones de clientes cuyos niveles de riesgo han sido clasificados como altos, especialmente para casos de riesgos de incendio, sismo y robo. Durante esas inspecciones indicamos a los clientes la normatividad que deben aplicar y les damos información sobre la reglamentación local a la que deben alinearse. En algunos casos, se consideran sugerencias para la prevención de riesgos relacionados con el cambio climático, como el fenómeno de El Niño.

El propósito de dichas acciones es identificar riesgos y sugerir medidas que prevengan incidentes. Esta práctica tiene un resultado mutuamente beneficioso, ya que los clientes cuentan con la posibilidad de prevenir pérdidas humanas y materiales, y nosotros mejoramos el perfil de riesgo de nuestra cartera. En nuestra página web, nuestros clientes pueden leer sobre cómo actuar ante el fenómeno de El Niño, en caso de ser industria, casa o pyme. Asimismo, a través del correo electrónico de Comunicaciones Pacífico, hacemos llegar a todos nuestros clientes de Seguros para Personas sugerencias sobre la prevención de riesgos relacionados con la salud, el cuidado patrimonial o los viajes. A lo largo del 2017 realizamos 1,478 inspecciones a clientes de diversos rubros, lo que representa un aumento de 15% en comparación al 2016 (ver Tabla 11.2). Este aumento se debió al crecimiento de nuestro nivel de prospectos.

**Tabla 11.2: Inspecciones preventivas realizadas**

	2016	2017
Total de inspecciones	1,281	1,478

## Riesgos ambientales

Para Pacífico, los riesgos vinculados al medio ambiente merecen una especial atención. Los desastres naturales son, debido a los siniestros que generan, un riesgo importante para nuestro negocio y para nuestros clientes. Esto se pudo observar con claridad durante la emergencia de El Niño Costero del 2017.

Nosotros somos conscientes y responsables del impacto ambiental que generamos. Asimismo, extendemos esta preocupación a nuestra comunidad y clientes. Creemos firmemente que personas y empresas deben participar de una gestión responsable de los recursos ambientales. Como empresa consideramos que tenemos la responsabilidad de tomar medidas para cuidar el medio ambiente y concientizar al respecto a nuestros grupos de interés. En Pacífico medimos y mitigamos nuestra huella de carbono e implementamos diversas herramientas de gestión ambiental. En el capítulo de Medio Ambiente (p. 95) se presenta más información sobre nuestros esfuerzos de sostenibilidad en ese ámbito.

## Riesgos políticos

El 2017 marcó un año volátil en cuanto a riesgos políticos. La coyuntura interna estuvo caracterizada de manera particular por los descubrimientos de casos de corrupción. Esto generó incertidumbre en diferentes dimensiones, constituyendo una amenaza para el desempeño económico del país. En ese escenario, desde Pacífico monitoreamos de cerca los acontecimientos políticos y logramos adaptarnos de manera exitosa, lo que se refleja en nuestros resultados económicos positivos.

A lo largo de este reporte detallamos los controles que aplicamos a los riesgos anteriormente mencionados. Somos conscientes de que una gestión integral de riesgos es crucial para continuar con el crecimiento y éxito de Pacífico.

## Principales riesgos de Pacífico y sus mecanismos de control



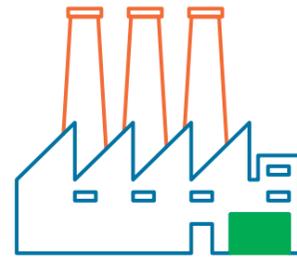
### Riesgo financiero

- Mantener altas calificaciones de riesgo
- Monitoreo constante de los diferentes riesgos financieros



### Riesgos de ética y cumplimiento

- Modelo Corporativo de Cumplimiento



### Riesgos de nuestros clientes

- 1,478 inspecciones en instalaciones en el 2017
- Sugerimos medidas de seguridad
- Brindamos información



### Riesgos ambientales

- Somos una empresa carbono neutral, buscamos reducir nuestro impacto ambiental
- Promovemos que nuestros grupos de interés tomen conciencia de la importancia del cuidado ambiental



### Riesgos políticos

- Monitoreamos los acontecimientos de la política nacional



# *ética y cumplimiento*

# 12. Ética y Cumplimiento

## 12.1. Nuestro compromiso con la ética y el cumplimiento

(GRI 102-16, 102-17)



En Pacífico operamos de manera transparente y ética. A través del canal de integridad Alerta GenÉtica Credicorp\* nuestros colaboradores, inversionistas, clientes, proveedores y terceros tienen la posibilidad de reportar incumplimientos e irregularidades o sospechas razonables de que tales actos se hayan cometido. Esos actos pueden ser de carácter contable, financiero, administrativo y/o ético y haber ocurrido dentro de alguna empresa del Grupo Credicorp. La información proporcionada se trata de manera confidencial y anónima. El sistema es administrado por una entidad independiente y externa a Credicorp, y garantiza la protección contra discriminación, intimidación o cualquier tipo de represalia por haber comunicado alguna alerta.

El Comité de Ética se encarga de impulsar los temas relacionados con la conducta ética a nivel de todo el grupo Credicorp. Propone estrategias y acciones que contribuyan a la divulgación y el fortalecimiento de los más elevados estándares de conducta. Además, vela por el mantenimiento de la reputación corporativa. Como parte de esas responsabilidades, el comité analiza los casos reportados al buzón de denuncias del sistema Alerta GenÉtica Credicorp y establece las medidas correctivas y disciplinarias correspondientes. Para su correcta operación, el comité está sujeto al Reglamento del Comité de Ética que establece sus lineamientos, estructura, funciones y responsabilidades.

\*Cualquier persona puede acceder al sistema Alerta GenÉtica Credicorp en: [www.credicorpnet.com](http://www.credicorpnet.com)

## 12.2. Modelo corporativo de cumplimiento

El Modelo corporativo de cumplimiento tiene como objetivo asegurar que se cumplan todas las exigencias de las normativas legales vigentes a nivel nacional e internacional y que se respeten los derechos de todos nuestros grupos de interés. El modelo es administrado por la División de Cumplimiento de Credicorp, la cual es responsable del diseño y la implementación de las políticas corporativas, los procedimientos y los mecanismos de control de los diferentes programas de cumplimiento:

- **Programa de Ética y Conducta**

Contamos con un Programa de Ética y Conducta respaldado por el Código de Ética Credicorp, la Guía GenÉTICA Credicorp y la Política Corporativa de Ética y Conducta. Estos documentos guían el comportamiento de todos los miembros de la organización dentro de una cultura de integridad y establecen tolerancia cero a conductas que violen las normas establecidas en la compañía. Durante el 2017, trabajamos en un proyecto destinado al fortalecimiento de la gestión de los riesgos asociados a los conflictos de interés. En colaboración con Credicorp, iniciamos el diseño y la elaboración de una política corporativa para el manejo de este tipo de conflictos. Está previsto que dicha política se complete en el 2018.

- **Programa de Prevención y Detección del Abuso de Mercado**

A través del Programa de Prevención y Detección del Abuso de Mercado buscamos prevenir y detectar el uso indebido de información privilegiada y la manipulación del mercado en las operaciones de inversión de las empresas Credicorp, en las de sus clientes (banca de inversión) y, en general, en el comportamiento de los directores, gerentes y colaboradores con potencial acceso a información privilegiada sobre los mercados de capitales. Este programa está respaldado por la Política Corporativa de Conducta Específica sobre Inversiones y Finanzas. Durante el 2017, monitoreamos las inversiones de nuestro portafolio de posición propia con el propósito de identificar posibles casos de incumplimiento de esa política.

«Durante el 2017, trabajamos en un proyecto destinado al fortalecimiento de la gestión de los riesgos asociados a los conflictos de interés»

- **Programa anticorrupción**

(GRI 205-3)

El programa anticorrupción tiene como objetivo reducir y eliminar la potencial ocurrencia de eventos en los que la empresa, sus gerentes o colaboradores estén expuestos a la comisión de actos de corrupción, reales o aparentes. El programa se rige bajo la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y el Soborno Credicorp, documento publicado en la página web de Credicorp y, por lo tanto, accesible a todos nuestros grupos de interés. Además, el programa está alineado a los requerimientos de la regulación extranjera, como la ley estadounidense de prácticas corruptas en el extranjero (FCPA) y la ley antisoborno del Reino Unido (UKBA). Gracias a las actividades de educación y sensibilización dirigidas a todo nuestro personal, en el 2017 no se han registrado casos de corrupción en nuestra organización.

- **Programa de prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo (Plaft)**

A través del Programa de prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo (Plaft) se procura que todo el personal de las empresas del grupo Credicorp aplique en el ejercicio de sus funciones las regulaciones nacionales e internacionales respecto al Plaft y las normas corporativas establecidas en la Política Plaft y el Manual Plaft. Durante el 2017, evaluamos el riesgo de lavado de activos de cada uno de los clientes, productos, canales y áreas de la compañía para determinar el perfil de riesgo de lavado de activos al que estamos expuestos. En Pacífico nos abstenemos de trabajar con clientes que tienen una identidad dudosa o

están involucrados en actividades cuestionables, como las relacionadas con narcotráfico, lavado de activos, terrorismo, minería ilegal o crimen organizado. Para extender este mensaje a todos nuestros canales de venta, realizamos tres capacitaciones presenciales para los corredores de seguros. En ellas desarrollamos aspectos asociados a la regulación SBS sobre Plaft y las responsabilidades de los corredores en la identificación de clientes, reporte de señales de alerta a la Unidad de Inteligencia Financiera y demás situaciones relacionadas con su gestión. La participación aproximada en las tres capacitaciones fue de 150 corredores.

- **Programa de cumplimiento normativo**

(GRI 419-1)

Durante el 2017, trabajamos en fortalecer nuestros procesos, de manera que estos nos permitan identificar y definir las acciones necesarias para velar por el adecuado cumplimiento de la normativa vigente y aplicable a las empresas del grupo Credicorp; además de brindar una asesoría más cercana al negocio. En ese sentido, buscamos consolidar el compromiso de la empresa por llevar una conducta diligente y de acuerdo a ley, que permita desarrollar una cultura de cumplimiento sólida en cada miembro de la organización. En el 2017, recibimos 11 multas significativas con un valor monetario de 1,512,122.64 soles, siete de las cuales fueron impuestas por Indecopi y cuatro por Susalud. En su mayoría, estas multas se dieron por temas relacionados con la cobertura de seguros. Al cierre del 2017, no hubo casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios.

- **Programa de seguridad y salud en el trabajo**

En Pacífico regulamos la seguridad y salud en el trabajo a través de la Política y el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo que contienen lineamientos de cumplimiento obligatorio. Estas normas están dirigidas a todos los colaboradores y al personal sujeto a los regímenes de intermediación y tercerización, o que presten servicios de manera independiente. De esta manera, buscamos promover una cultura de prevención de riesgos laborales, con la finalidad de contar con ambientes de trabajo seguros y saludables. Asimismo, todos nuestros colaboradores están representados mediante comités paritarios que velan por el cumplimiento de las normas de salud y seguridad en el lugar del trabajo. Cada comité se reúne una vez al mes para tratar los temas establecidos en nuestro Plan del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, así como para verificar las actividades del Programa de Gestión de Seguridad y Salud.

- **Programa de protección de datos personales**

Consideramos fundamental la protección de los datos personales de nuestros clientes. Y la garantizamos mediante nuestro Programa de Protección de Datos Personales (PDP), que está respaldado por la Política Corporativa de Protección de Datos Personales –actualizada en el 2017 para adecuarla a los nuevos requerimientos regulatorios– y su guía correspondiente. El programa está basado en normas nacionales e internacionales como la ley Dodd Frank (enfocada en la defensa del consumidor de servicios financieros) y la European Market Infrastructure Regulation–Emir (enfocada en gestión de riesgos). Extendemos estas normas también en nuestra cadena de valor: incorporamos

una cláusula de protección de datos personales en los contratos que suscribimos con aquellos proveedores que tienen acceso a datos de usuarios, clientes o colaboradores de la compañía. Durante el 2017, desarrollamos acciones de fortalecimiento de las medidas de seguridad para el tratamiento de los datos personales y brindamos asesoría y soporte a las unidades de negocio con el propósito de viabilizar iniciativas de productos, servicios y nuevos canales.

«Consideramos fundamental la  
protección de los datos personales de  
nuestros clientes»

Todos los colaboradores están obligados a reportar cualquier operación inusual o sospechosa para su correspondiente evaluación. El incumplimiento de cualquiera de estos programas y políticas puede conllevar severas medidas disciplinarias e inclusive del corte del vínculo laboral.

Una importante herramienta para la aplicación eficaz del modelo corporativo de cumplimiento es el programa de capacitación. En el 2017 continuamos con las capacitaciones virtuales y presenciales sobre las diversas políticas corporativas que administra la División de Cumplimiento. Su objetivo fue impulsar en toda la organización un comportamiento conforme con esas normas. En la página 79 brindamos más información sobre los cursos y el número de horas dictadas.

(GRI 205-2, 404-2)

Asimismo, enviamos a todos los colaboradores, proveedores y corredores comunicados de sensibilización y refuerzo relacionados con las políticas, procedimientos y aspectos vinculados a los programas de prevención. En el siguiente cuadro se puede observar el tipo y número de comunicados que enviamos a nuestros colaboradores durante el 2017, además de los canales que utilizamos:

**Tabla 12.1: Comunicaciones de sensibilización y refuerzo a colaboradores en el 2017**

TEMAS	CANALES	NÚMERO DE COMUNICADOS
Ética y conducta	Comunicados y guías	7
Prevención del abuso de mercado	Comunicados, noticias, guías y boletines de noticias	23
Anticorrupción	Comunicados, videos y guías	5
Prevención del lavado de activos y terrorismo (Plaft)	Comunicado y guía	1
Cumplimiento normativo	Comunicado y guía	1
Salud y seguridad en el trabajo	Comunicado y guía	14
Protección de datos personales	Comunicado, video y encuesta	1
Protección al consumidor	Comunicados, guías, encuestas y boletines	2

Cabe destacar que mensualmente se comunica a todos los miembros del Directorio diversas situaciones, casuística y/o noticias a fin de que tengan información actualizada sobre los riesgos a los que está expuesta la compañía. Asimismo, cada año se les envía el Reporte Anual de Cumplimiento, en donde se presentan los avances de los programas de prevención.

A man with a beard, wearing a blue denim shirt, is leaning over a woman who is sitting at a desk. They are both smiling and looking at a laptop. The woman is wearing a light-colored top. The background features a modern office environment with a wooden slat wall, shelves with books and a yellow vase, and a window with blue curtains. The word "clientes" is overlaid in a large, white, italicized font across the center of the image.

*clientes*

# 13. Nuestros clientes

En Pacífico trabajamos por el bienestar de cada uno de nuestros clientes y buscamos protegerlos frente a los riesgos. Esa es nuestra razón de ser. A lo largo del 2017, nos enfocamos en alcanzar la excelencia operativa de nuestros principales procesos para continuar brindándoles el mejor servicio.

## 13.1. Transparencia en la información

(GRI 417-1)

En Pacífico sabemos que el mundo de los seguros puede ser complejo. Al mismo tiempo, queremos cumplir con las expectativas de nuestros clientes y lograr que ellos tengan un máximo nivel de satisfacción con nosotros. Para tal efecto, es importante que conozcan en detalle las coberturas de los productos que contratan.

Contamos con profesionales altamente calificados en temas de seguros. Ellos tienen conocimientos especializados sobre nuestros productos y asesoran a cada cliente antes, durante y después de la contratación de un seguro. Además, en nuestra página web y en los materiales de comunicación que les ofrecemos indicamos las especificaciones técnicas de cada producto. También comunicamos y hacemos notar de manera explícita los aspectos que no están incluidos en la cobertura de los seguros.

Asimismo, durante el año enviamos diferentes correos a nuestros clientes. En primer lugar, el cliente recibe correos destacando una cobertura especial de su seguro como, por ejemplo, un chequeo preventivo gratuito o un chofer de reemplazo. A los tres meses de contratado un seguro, se le envía al cliente



un correo en el que se le recuerda los beneficios del producto y se detallan las coberturas de manera didáctica. A los seis meses, se le envía un correo recordatorio sobre “cómo usar su seguro”, motivándolo a que se le saque provecho. Finalmente, un mes antes del término del contrato (en los casos que aplican), se le comunica al cliente el próximo vencimiento y se le explica cómo continuar protegido.

Estas prácticas de comunicación e información al cliente se realizan para el 100% de los productos y servicios que ofrecemos en Pacífico.

Nuestros clientes también pueden consultar El ABC del Seguro. Se trata de una página web diseñada por Pacífico para explicar los seguros de manera simple y resolver cualquier duda. Allí el cliente puede encontrar artículos, infografías, videos y un diccionario con los términos técnicos más usados en el mundo de los seguros. De esta manera, buscamos disminuir confusiones y destacar los beneficios de contar con el respaldo de un seguro. Según un estudio que realizamos en el 2017, gracias al portal logramos ahorrar al área de reclamos y atención al cliente una cantidad de horas-hombre equivalente a 4.4 días al mes. Asimismo, los reclamos sobre temas desarrollados en El ABC del Seguro se redujeron en 32%.



Cabe mencionar que, conforme a la legislación nacional, todos nuestros clientes tienen el derecho de arrepentimiento, que les permite resolver el contrato sin expresión de causa ni penalidad alguna dentro de un plazo inferior a 15 días, desde que el contratante recibe la póliza o nota de cobertura provisional.

En caso las características o condiciones de los seguros contratados sufran alguna modificación durante la vigencia de su contrato, comunicamos con anticipación a los usuarios la entrada en vigencia de esos cambios.

### **Marketing responsable**

En Pacífico realizamos publicidad responsable. Somos miembros de la Asociación Nacional de Anunciantes (Anda), lo que nos compromete a regularnos por el código de ética publicitaria del Consejo Nacional del Comité de Autorregulación Publicitaria (Conar), que puede brindar opinión respecto de toda la publicidad que emitimos. Todas nuestras piezas publicitarias son analizadas por el área de marketing para verificar que cumplan con nuestros Lineamientos de Marketing Responsable. En nuestras piezas de publicidad buscamos ser directos y sencillos, así evitamos confusiones sobre las condiciones de nuestros productos.

## 13.2. Satisfacción de nuestros clientes

(Pacífico 1)

La experiencia satisfactoria del cliente es un compromiso de todas nuestras unidades, sin excepción. Para lograr un mejor conocimiento de nuestros clientes, estudiamos sus necesidades y experiencias de manera constante. Así logramos desarrollar una oferta de valor integral, que incluye tanto productos como canales de atención y distribución adecuados para cada segmento.

Además, cada dos meses realizamos encuestas que miden la satisfacción de nuestros clientes. Los resultados correspondientes se envían en reportes bimestrales a todas las gerencias y áreas. Durante el 2017, medimos la satisfacción en cada uno de los puntos de contacto a fin de encontrar y responder a oportunidades de mejora. En comparación con el año anterior, hicimos encuestas más grandes, lo que nos permitió segmentar por canal y producto con bases significativas y, así, definir las oportunidades de mejora en cada segmento.

Obtuvimos una satisfacción acumulada anual de 77.7% versus 74.9% en el 2016. De esta manera superamos en 3.6% la meta que establecimos al inicio del 2017 (ver Tabla 13.1).

Tabla 13.1: Nivel de satisfacción de los clientes

	2016	2017
Nivel de satisfacción promedio	74.9%	77.7%

Estos resultados evidencian el esfuerzo de todo el personal que está en contacto con nuestros clientes día a día. Un aspecto que explica el aumento del nivel de satisfacción es la implementación de una malla de comunicación en el proceso de venta por los canales de alianzas y Bancaseguros. Gracias a ella pudimos simplificar el lenguaje que usamos para comunicarnos con nuestros clientes, sin utilizar términos técnicos, e informarlos mejor. Asimismo, implementamos un proyecto llamado First Call Resolution, a través del cual buscamos resolver la mayor parte de consultas del cliente en el primer contacto.

Otra razón por la que se incrementó el nivel de satisfacción de nuestros clientes es que efectuamos mejoras en la atención en plataforma. Además, replanteamos el sistema de la visita médica al domicilio del asegurado y capacitamos a los doctores para mejorar la presentación y la claridad del diagnóstico médico que brindan.

## 13.3. Gestión de reclamos

Tenemos un compromiso con la satisfacción de nuestros clientes. Por eso, trabajamos para atender adecuadamente sus reclamos. Entendemos como reclamo toda aquella solicitud en la que un cliente manifiesta que está insatisfecho con la aplicación de las condiciones acordadas para el producto que adquirió o el servicio que recibió.

Nuestros clientes pueden ingresar sus reclamos a través de los diversos canales establecidos para la atención: Libro de Reclamaciones Virtual,\* Call Center,\*\* buzones de atención, plataformas de atención y mesa de partes. Luego, el equipo responsable analiza el reclamo siguiendo los procedimientos establecidos.

En Pacífico gestionamos la atención de reclamos a través del Sistema de Atención al Usuario, el cual se rige por la Política de Atención al Cliente, el Manual de Atención de Reclamos y un Código de Buenas Prácticas. Estas políticas y mecanismos guían a nuestro personal para una correcta atención de los reclamos y su resolución dentro de los plazos establecidos internamente.

En el Perú, la atención de reclamos para compañías como Pacífico está regulada por dos entidades, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)



\* Se puede acceder a nuestro Libro de Reclamaciones en: <http://www.pacifico.com.pe/libro-de-reclamaciones>  
\*\* El número de nuestro Call Center es 513-5000.

y la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud), a las cuales reportamos periódicamente sobre nuestro desempeño en la gestión de los reclamos que recibimos. La SBS regula la atención de los reclamos de los productos de Seguros Generales y establece, entre otros aspectos, que los plazos de atención no deben superar los 30 días calendario. Los reclamos sobre los seguros de EPS se rigen bajo la regulación de Susalud y deben ser atendidos en un plazo que varía entre 5 y 30 días útiles, dependiendo de la clasificación del reclamo. Durante el 2017, logramos un plazo de atención promedio de 4.7 días. Este plazo representa la cantidad de días útiles que demoramos en atender el reclamo de forma interna, es decir, desde que el cliente presenta su reclamo hasta la emisión de la carta de respuesta.

En el 2017, atendimos 45,937 reclamos (ver Tabla 13.2). De esa cifra, 65.5% fueron reclamos fundados y 34.5%, infundados (ver Tabla 13.3). El aumento del porcentaje de reclamos infundados (en el 2016 fue de 18%) se debió a los cambios que aplicamos en el procedimiento para atender reclamos: las solicitudes de reclamos que antes contaban con una respuesta positiva de manera automática, ahora se evalúan caso por caso.

**Tabla 13.2: Atención de reclamos de seguros generales y EPS en el 2017**

ÍTEM	ATENCIONES	RECLAMOS RECIBIDOS	RECLAMOS RESUELTOS*	RATIO DE RECLAMOS/ATENCIONES
Pacífico Seguros	12,953,774	44,671	45,130	0.35%
Pacífico EPS	2,676,463	1266	1270	0.05%
<b>TOTAL</b>	<b>15,630,237</b>	<b>45,937</b>	<b>46,400</b>	<b>0.003958434</b>

\*Resolvimos todos los reclamos recibidos en el 2017, además de algunos reclamos que quedaron pendientes de diciembre del 2016.

**Tabla 13.3: Resumen de reclamos resueltos de Seguros Generales y EPS en el 2017**

ÍTEM	RECLAMOS RESUELTOS	RECLAMOS FUNDADOS	RECLAMOS INFUNDADOS
Seguros generales	45,130	30,171	14,959
EPS	1,270	245	1,025
<b>TOTAL</b>	<b>46,400</b>	<b>30,416</b>	<b>15,984</b>
Porcentaje	100%	65.5%	34.5%



# *los corredores*

# 14. Corredores de seguros

## 14.1. Corredores junto a Pacífico

Los corredores de seguros son importantes socios estratégicos de Pacífico, ya que constituyen uno de los principales canales para la venta de nuestros productos. Un corredor es una persona o empresa que actúa como intermediaria en la comercialización de seguros. Al cierre del 2017 trabajamos con 1,274 corredores en todo el país; 955 en Lima y 319 en provincias (ver Tabla 14.1). El número creció gracias a que nuevos corredores se sumaron a nuestro equipo.

Tabla 14.1: Número de corredores por segmento

SEGMENTO	NÚMERO DE CORREDORES 2016	NÚMERO DE CORREDORES 2017
Corporativos	10	11
Consolidados	80	77
Potencia Lima	819	867
Provincias	304	319
<b>TOTAL</b>	<b>1,213</b>	<b>1,274</b>

«Los corredores de seguros son importantes socios estratégicos de Pacífico, ya que constituyen uno de los principales canales para la venta de nuestros productos»

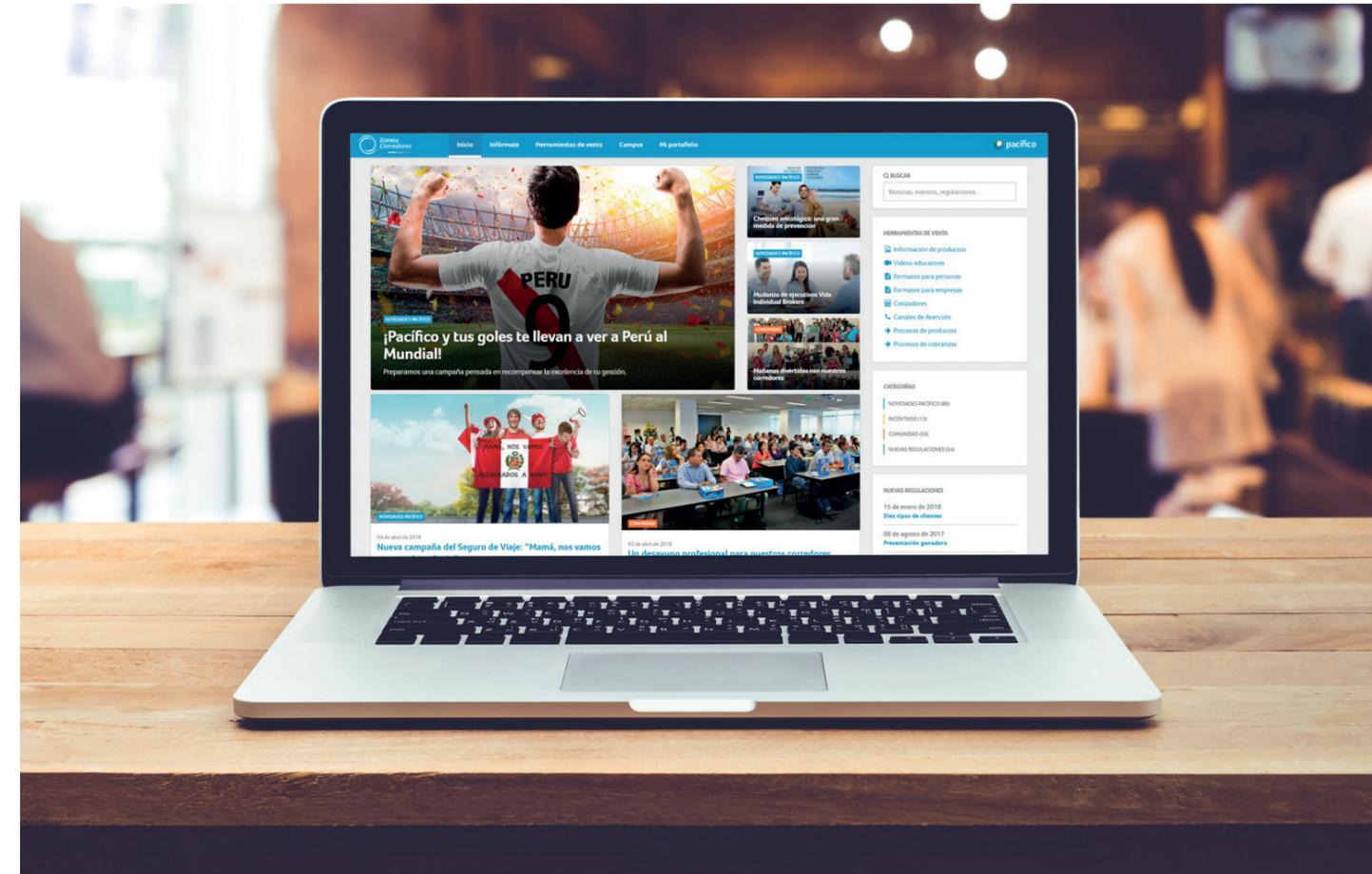


## 14.2. Comunicación con los corredores que trabajan con Pacífico

Para fortalecer nuestra relación con los corredores, resulta fundamental tener con ellos una comunicación fluida y eficaz. A través de la página web y el buzón Somos Corredores\* les brindamos información sobre temas relacionados con el negocio. También tienen acceso a formularios, procesos y documentos relevantes para nuestra relación comercial. Además, compartimos noticias y entrevistas a corredores y especialistas sobre temas de interés. Adicionalmente, contamos con un buzón virtual de atención al corredor y un call center especializado para resolver en línea las consultas que nos planteen. De esta manera, redujimos los tiempos de espera por respuestas. Estos medios nos dan la oportunidad de establecer una comunicación más simple y clara con nuestros socios de negocio.

En el 2017, lanzamos un portal transaccional en el que el corredor puede cotizar pólizas y emitir productos en tiempo real, además de visualizar su portafolio de pólizas, los estados de cuenta y cobranza, entre otros documentos relevantes. Mediante esta herramienta pueden administrar de manera eficiente su portafolio de negocios con Pacífico.

Otra iniciativa importante en el 2017 fue la implementación de las ideas y sugerencias que recibimos de los corredores en diferentes focus group que realizamos durante años anteriores. Por ejemplo, introdujimos nuevas herramientas de venta, como el Manual de Preguntas Frecuentes, y renovamos



nuestra página web Somos Corredores con el objetivo de ofrecer una navegación más dinámica y sencilla. De esta manera buscamos mejorar los procesos y demostrar a los corredores que apreciamos sus sugerencias y opiniones.

\*Somos Corredores: <http://somoscorredores.pacifico.com.pe>

### 14.3. Política de canales

En Pacífico consideramos muy importante que exista armonía entre nuestros canales de venta propios y los canales externos. Para alcanzarla tenemos un reglamento comercial que involucra tanto a nuestra fuerza de ventas como a los corredores que nos representan. Dicho manual establece un marco de trabajo ordenado entre los diferentes canales y productos, evitando las ventas cruzadas y previniendo tanto la interferencia como los conflictos de intereses entre canales.

Si un asegurado de Pacífico busca, por ejemplo, renovar su póliza o adquirir nuevos seguros y se contacta con la compañía a través de un canal distinto al que lo hizo cliente de la compañía, las reglas indican que es preciso identificar el canal del cual procede el asegurado, reconocer la intermediación inicial por la cual se convirtió en cliente de Pacífico, y derivarlo con un ejecutivo del canal correspondiente.



## 14.4. Desarrollo de los corredores

En Pacífico buscamos acompañar a los corredores en sus actividades de venta y asesoría a nuestros clientes, de tal forma que nuestro negocio compartido pueda crecer. En nuestra gestión con ellos ponemos énfasis en el desarrollo de una relación basada en la confianza y el beneficio mutuos. De esta manera, esperamos generar en los corredores un sentido de pertenencia y fidelidad hacia Pacífico.

Con ese objetivo en mente, durante el 2017 desarrollamos diferentes actividades de integración y reconocimiento. Entre ellas, el evento de lanzamiento de incentivos que reunió a un gran número de corredores para presentarles tanto los principales estímulos que pueden obtener por alcanzar sus metas anuales como la renovada versión del portal Somos Corredores. Aprovechamos este evento para sensibilizar a nuestros corredores sobre la nueva coyuntura de mercado generada por la transformación digital.

También realizamos activaciones con dinámicas clown y juegos en las oficinas de los corredores con el propósito de motivarlos y “sacarlos de la rutina”. En el 2018, seguiremos visitando más centros de corretaje para compartir momentos especiales con nuestros socios estratégicos.

Igualmente, organizamos actividades de aprendizaje para los corredores por medio de CAMPUS, un programa de desarrollo que involucra cuatro frentes:

- **Programa Ejecutivo:** cursos de alto nivel para nuestros corredores corporativos.
- **Programa de Actualización:** un programa de siete meses para los trabajadores y gerentes de nuestros corredores corporativos. Proporciona capacitación sobre productos de Pacífico, regulaciones vigentes, atención de siniestros, herramientas comerciales y manejo de portafolio.
- **Capacitación Continua:** se da una vez al mes y busca enfocarse en un producto específico con exposiciones por parte de corredores conocedores del tema.
- **Día del Especialista:** una vez al mes se reúne a un grupo de corredores para darles conocimientos básicos sobre productos y procesos de Pacífico.

«En Pacífico buscamos acompañar a los corredores en sus actividades de venta y asesoría a nuestros clientes, de tal forma que nuestro negocio compartido pueda crecer»

## 14.5. Satisfacción de los corredores que trabajan con Pacífico

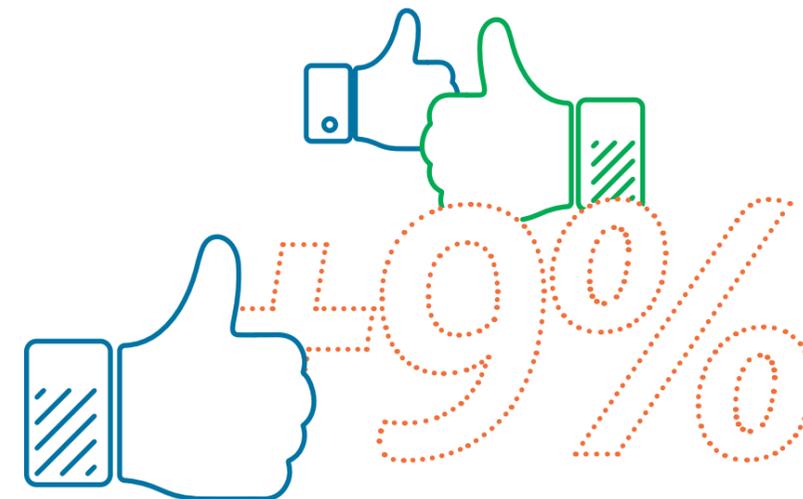
Cada año medimos cuán satisfechos están los corredores de su relación comercial con Pacífico. El objetivo es identificar oportunidades de mejora. En el 2017, logramos un incremento de 9% en la satisfacción de los corredores que trabajaron con nosotros, así alcanzamos un nivel de 68% (ver Tabla 14.2).

Tabla 14.2: Nivel de satisfacción de los corredores

	SATISFACCIÓN 2016	SATISFACCIÓN 2017
Nivel de satisfacción de corredores	59%	68%

Estamos muy contentos con este resultado. Nos motiva a seguir fortaleciendo la relación con los corredores que trabajan con nosotros y nos impulsa a crecer juntos.

«Cada año medimos cuán satisfechos están los corredores de su relación comercial con Pacífico. El objetivo es identificar oportunidades de mejora»



En el 2017, logramos un incremento de 9% en la satisfacción



*colaboradores*

# 15. Colaboradores

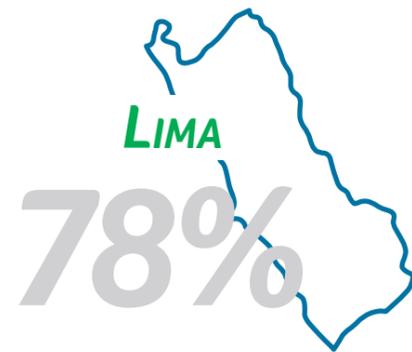
## 15.1. Cifras de empleo

(GRI 102-7, 102-8)

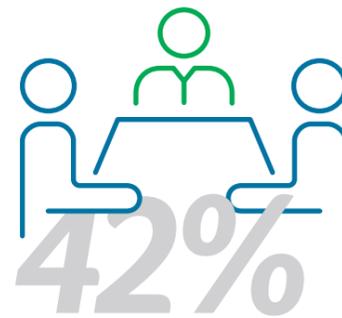
Durante el 2017 crecimos. Al cierre del año nuestro equipo humano estuvo conformado por 3,409 colaboradores, 206 más que en el 2016.



de nuestros colaboradores son mujeres; el 32.4%, hombres (ver Tabla 15.1).



de colaboradores trabajan en Lima y 22% en provincias. Nuestra fuerza laboral en provincias creció 18.9%, respecto al 2016.



de nuestros colaboradores a nivel nacional ocupa cargos administrativos, mientras el 50% pertenece a la fuerza de ventas.



de nuestros colaboradores trabaja a tiempo completo.



cuenta con un contrato permanente (ver Tabla 15.3).



Tabla 15.1: Número de colaboradores desglosado por sexo

SEXO	NÚMERO	PORCENTAJE
Mujeres	2,306	67.6%
Hombres	1,103	32.4%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3,409</b>	<b>100%</b>

Tabla 15.2: Número de colaboradores en el 2017 por categoría laboral y región

CATEGORÍA	LIMA	PROVINCIAS	TOTAL
Personal administrativo	1,303	129	1,432
Fuerza de ventas	1,107	611	1,718
Practicantes	252	7	259
<b>TOTAL</b>	<b>2,662</b>	<b>747</b>	<b>3,409</b>

**Tabla 15.3: Número de colaboradores en el 2017, por empresa, región y sexo\***

	LIMA	PROVINCIA	TOTAL
<b>Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros</b>			
<b>Contrato permanente</b>			
Femenino	1,359	569	1,928
Masculino	705	140	845
<b>Contrato temporal</b>			
Femenino	3	0	3
Masculino	2	0	2
<b>Pacífico EPS</b>			
<b>Contrato permanente</b>			
Femenino	204	25	229
Masculino	135	6	141
<b>Contrato temporal</b>			
Femenino	0	0	0
Masculino	2	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>2,410</b>	<b>740</b>	<b>3,150</b>

\* Esta tabla no incluye el número de practicantes.

Además, contamos con personal subcontratado de Pacífico Asiste, empresa subsidiaria a través de la cual se subcontratan los servicios de atención de siniestros y emergencias médicas. El siguiente es el cuadro del personal subcontratado a diciembre del 2017:

**Tabla 15.4: Número de personal subcontratado en el 2017**

SEXO	NÚMERO
Femenino	126
Masculino	49
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>175</b>

Los datos recopilados en esta sección se basan en información que maneja nuestra área de Recursos Humanos.

## 15.2. Clima laboral

(Pacífico 2)

### Medición de clima

En Pacífico tenemos el firme compromiso de crear un ambiente laboral en el cual nuestros colaboradores pueden disfrutar de su trabajo y sentirse reconocidos por su labor. Para lograrlo, cada año evaluamos, a través de una encuesta de clima laboral, la satisfacción de nuestros colaboradores respecto a su posición en la organización. Así, buscamos conocer en detalle las sensaciones de nuestros colaboradores y el nivel de clima laboral en la organización. A partir de la encuesta, se diseña el Plan Anual de Clima que abarca todas las oportunidades de mejora identificadas e incorpora una descripción de las acciones que se llevarán a cabo para trabajar el clima laboral.

La encuesta del 2017 incluyó cuatro dimensiones:

- **Compromiso:** Valora el grado de identificación y compromiso de los colaboradores, tanto con sus responsabilidades como con los principios y las diversas actividades de Pacífico.
- **Conductores del compromiso:** Evalúa el nivel de acompañamiento por parte de los jefes directos para fortalecer el compromiso con el trabajo y la organización.

- **Soporte para el éxito:** Mide la satisfacción de los colaboradores respecto a las oportunidades de aprendizaje, así como el crecimiento y desarrollo personal.
- **Conductores de soporte para el éxito:** Evalúa la satisfacción de los colaboradores respecto al apoyo que reciben de sus jefes directos para desarrollarse profesionalmente y crecer.

Un hito importante en el 2017 fue la aplicación digital al 100% de la encuesta. Gracias a esta modificación logramos ahorrar papel y, por lo tanto, reducir nuestro impacto sobre el medio ambiente. Los niveles de respuesta a la encuesta se mantuvieron en un rango similar al del año pasado.

En el 2017, el nivel de satisfacción promedio de nuestros colaboradores fue de 79%, un punto porcentual menos que en el 2016 (ver Tabla 15.5). En la encuesta participó el 92% de nuestros colaboradores (ver Tabla 15.6). Este resultado nos impulsa a seguir implementando acciones para optimizar el ambiente laboral y encaminar la motivación de nuestro personal. Como lo hemos venido desarrollando durante años anteriores, GDH acompaña, de manera especial, a aquellas áreas que obtuvieron un puntaje bajo en la encuesta. En esas áreas se realizan reuniones y dinámicas grupales para identificar los puntos de mejora.

**Tabla 15.5: Resultados de la encuesta de clima laboral 2017, por dimensión (puntajes)**

	2015	2016	2017
Compromiso	82 %	86 %	85 %
Conductores de compromiso	81 %	81 %	81 %
Conductores de soporte para el éxito	68 %	77 %	77 %
Soporte para el éxito	73 %	79 %	78 %
Promedio general	76 %	80 %	79 %

**Tabla 15.6: Porcentaje de colaboradores que participó en la encuesta del clima laboral 2017**

	2016	2017
	94%	92%

### Yo Me Encargo

El programa “Yo Me Encargo” nació en el 2017, a raíz de las evaluaciones de clima laboral realizadas por GDH. Su propósito es incentivar que los colaboradores presenten oportunidades de mejora en las áreas donde trabajan y se involucren en el éxito de la organización mediante un plan de acción que se presenta al gerente del área para armonizar la implementación de las diferentes propuestas. Gracias a “Yo Me Encargo” el colaborador es empoderado y puede proponer ideas que generen cambios positivos en su lugar de trabajo.

«En Pacífico tenemos el firme compromiso de crear un ambiente laboral en el cual nuestros colaboradores pueden disfrutar de su trabajo y sentirse reconocidos por su labor»

## Conductores para un buen clima laboral

Buscamos que Pacífico sea un lugar donde el colaborador pueda compartir con otros profesionales y vivir experiencias inolvidables. Para eso, le brindamos las siguientes herramientas, beneficios e incentivos:

### Programa de Reconocimiento

A través de nuestro Programa de Reconocimiento distinguimos a los colaboradores cuyas conductas reflejen los valores y la estrategia de Pacífico. También motivamos e incentivamos la repetición de dichas conductas. En el 2017, trabajamos para crear una cultura de reconocimiento a través de las siguientes iniciativas:

- **Acento Pacífico:** programa cuyo objetivo es que todos los integrantes de la organización adopten los cinco valores de Pacífico: pasión, empatía, confianza, justicia y responsabilidad. Durante el 2017, implementamos este programa en la mayoría de las áreas. En cada una de ellas hubo colaboradores que fueron reconocidos públicamente como colaborador Acento por su actitud y aptitud sobresaliente en la gestión diaria, así como por actuar como referentes ante sus compañeros de trabajo. Los colaboradores Acento reciben una carta de reconocimiento firmada por nuestro gerente general, un trofeo, vales de consumo y un pin.
- **Pines de reconocimiento:** durante el 2017, comenzamos a otorgar pines de reconocimiento a los colaboradores cuando alcanzan distintos tipos de logros y participan en determinadas actividades.
- **Años de servicio:** valoramos el tiempo de servicio de nuestros colaboradores. Por eso, los reconocemos cuando cumplen 10, 20, 25, 30 y 40 años trabajando en la compañía.

## Balance vida profesional–vida personal

A través de nuestro Programa de Beneficios otorgamos a nuestro personal las herramientas necesarias para lograr un balance óptimo entre su vida laboral y su vida personal. Las principales son:

- **Horario flexible:** Nuestro personal administrativo tiene la posibilidad de escoger el horario de trabajo que mejor se acomoda a su ritmo diario. Ellos pueden elegir trabajar en tres horarios: de 8 a.m. a 4 p.m., de 9 a.m. a 5 p.m. o de 10 a.m. a 6 p.m.
- **Horario de verano:** Cada verano, desde mediados de diciembre hasta el 31 de marzo, trabajamos con un horario especial. Durante ese periodo nuestro personal tiene libre cada viernes por la tarde.
- **E-day:** El E-day o teletrabajo brinda al colaborador la posibilidad de trabajar durante un día al mes desde la comodidad de su hogar o desde el lugar que estime conveniente.
- **Licencias y permisos:** Previa coordinación, otorgamos a nuestros colaboradores días de permiso para diferentes ocasiones.

Como parte de nuestro programa de Seguridad y salud en el trabajo contamos con “Vive Saludable”. Esta iniciativa combina la prevención en salud, la actividad física y una alimentación balanceada para evitar enfermedades, reducir las tasas de ausentismo laboral y brindar bienestar a nuestros colaboradores. Incluye campañas de vacunación y alimentación saludable, así como pausas activas y ejercicios para eliminar riesgos psicosociales.

## Actividades de integración

Cada año organizamos actividades de integración y eventos especiales. En las actividades de integración, llamadas PAC days, se llevan a cabo dinámicas, juegos y un almuerzo de confraternidad. Buscamos que los colaboradores puedan conocerse entre sí y compartan momentos relajantes. En el 2017 hubo 10 PAC DAYS, en cada uno participaron 200 colaboradores. La Fiesta Pacífico, con motivo del aniversario de la compañía; el campeonato de fútbol Copa Pacífico y la celebración del día de la madre son algunos ejemplos de los eventos especiales que organizamos durante el año.



## Libertad sindical y derecho a la negociación colectiva

(GRI 102-41)

En Pacífico respetamos la Constitución Política del Perú, que establece la libertad de asociación como un derecho de todo ser humano. Sin embargo, al cierre del 2017 no contamos con sindicatos de trabajadores.

Cabe señalar que tenemos un convenio colectivo que mantiene los beneficios de los integrantes de El Pacífico Peruano-Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros que fueron contratados antes de junio del 2006. Al finalizar el 2016, ningún colaborador estaba bajo ese convenio, debido a que los pocos colaboradores amparados por él (1.96% del total) ya no trabajan en la compañía. Las condiciones laborales y los beneficios que ofrecemos a nuestros colaboradores actualmente resultan más atractivos que los otorgados por dicho convenio.

Además, para ofrecer las mejores condiciones laborales y beneficios a nuestros colaboradores y asegurar que ellos se sientan escuchados, implementamos medidas que faciliten mantener una gestión responsable, ética y transparente.

## Lucha contra la discriminación

En la gestión general de nuestra compañía ponemos énfasis en el tema de discriminación. La Política de Ética y Conducta Corporativa y la Guía GenÉtica Credicorp establecen los lineamientos preventivos respecto a este tema y procuran que todos nuestros colaboradores desarrollen sus funciones sin realizar prácticas discriminatorias ya sea por sexo, color, orientación sexual, religión, discapacidad, nacionalidad o edad.

«Para ofrecer las mejores condiciones laborales y beneficios a nuestros colaboradores (...), implementamos medidas que faciliten mantener una gestión responsable, ética y transparente»

## 15.3. Desarrollo de nuestro personal

(GRI 404)

En Pacífico consideramos el desarrollo profesional de nuestros colaboradores como una condición fundamental para el crecimiento de la organización. Nuestro programa de capacitación, llamado Pacífico Crece, brinda formación continua a través de una oferta variada de cursos que abordan temas relacionados con el mundo de los seguros, el servicio al cliente, el cumplimiento normativo y el desarrollo integral de las personas.

El programa se desarrolla de manera presencial y virtual, tanto a nivel nacional como en el extranjero. Los cursos virtuales se imparten en nuestra plataforma en línea, la cual cuenta con una mediateca que incluye documentos, audios y videos. Todos nuestros colaboradores tienen acceso a esta plataforma.

### Cursos a medida

El departamento de Gestión del Desarrollo Humano (GDH) realiza reuniones anuales con los gerentes de cada área e implementa dinámicas grupales con sus respectivos equipos para conocer las necesidades de capacitación en la compañía. En esos encuentros identifica de manera conjunta las habilidades y capacidades que se precisa reforzar. Así, buscamos empoderar a los colaboradores en su propio desarrollo y entregarles las capacidades y habilidades profesionales que ellos aspiran desarrollar. Los resultados de la encuesta de clima

laboral y la evaluación de satisfacción del cliente también se utilizan como una herramienta para determinar las principales necesidades y oportunidades de mejora en la organización. Igualmente útiles son los resultados de la evaluación de desempeño de los colaboradores. El análisis integral de ambos estudios permite a GDH elaborar el Plan de Capacitación Anual y la malla curricular del siguiente año.

A continuación, presentamos los principales programas y cursos que ofrecemos a nuestros colaboradores:

#### Cursos formativos

Al inicio de su carrera laboral en Pacífico, cada colaborador –tanto contratados como practicantes– lleva un curso de inducción en modalidad B-learning; es decir, de manera virtual y presencial. La parte virtual se realiza en nuestra plataforma en línea, consiste en una introducción general a la organización, que desarrolla aspectos como visión, misión, principios y productos de Pacífico. Además, consta de un entrenamiento en transparencia de información y la cultura de cumplimiento de Pacífico, que capacita al colaborador en cumplimiento normativo, salud y seguridad en el trabajo, protección de datos personales y lavado de activos. La parte presencial es una bienvenida realizada por GDH en la que se presenta las políticas, los beneficios y la responsabilidad social de la organización.

## Profesionalización

El negocio de seguros es un negocio especializado que requiere profesionales expertos y altamente capacitados. Por eso, ofrecemos cuatro programas de capacitación que se enfocan en conocimientos técnicos sobre el negocio de seguros:

- **Escuela de seguros**

Programa in house dictado por profesionales de Pacífico y dirigido a nuestro personal administrativo. Consiste en 17 cursos distribuidos en 60 horas a lo largo de cuatro meses y medio. Brinda conocimientos básicos sobre los negocios de seguros patrimoniales, vida, salud y vehiculares.

Durante el 2017 seguimos trabajando en la virtualización de la Escuela de Seguros. Así, buscamos extender las oportunidades de capacitación en seguros a nuestros colaboradores en provincia y reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo profesional de quienes forman parte de Pacífico.

Cabe destacar que también trabajamos en el desarrollo y reconocimiento de los docentes de la escuela. Durante el 2017, ellos recibieron capacitación en habilidades de docencia. Asimismo, participaron en un encuentro que organizamos para que compartan sus experiencias de enseñanza.

- **Gestión de Seguros**

A nuestro personal gerencial brindamos la oportunidad de estudiar un diplomado más especializado, que se ofrece a través del programa Gestión de Seguros y se desarrolla en alianza con la Universidad ESAN. El diplomado tiene 20 cursos que suman 128 horas presenciales.

- **Certificaciones**

Tenemos convenios con dos entidades educativas internacionales especializadas en seguros: Loma, institución educativa especializada en seguros de vida y salud, y The Institute AICPCU, enfocado en certificaciones de seguros generales. Gracias a estos convenios, nuestros colaboradores tienen acceso a cursos especializados y certificaciones.

- **Cursos externos y en el extranjero**

Los cursos externos son de corta duración y están orientados a desarrollar competencias técnicas de seguros específicos. Los cursos nacionales se dictan en instituciones de Lima y los cursos internacionales en instituciones del exterior, algunas de las cuales están vinculadas con Pacífico, como las reaseguradoras Gen Re, Swiss Re y Hannover Re.

## Cursos normativos

(GRI 205-2)

Respetando las normas emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y el Ministerio de Trabajo, nuestros colaboradores y miembros del directorio participaron en cursos de cumplimiento en nuestra plataforma virtual (ver Tabla 15.7). Estos cursos abarcaron temas relacionados con políticas de actuación frente a determinadas situaciones que afectan la integridad, seguridad y continuidad del negocio de Pacífico. Su objetivo fue detectar, gestionar y mitigar los riesgos de incumplimiento de obligaciones regulatorias. También ofrecimos cursos de actualización sobre nuevas leyes y normas regulatorias que aplican y afectan a nuestra organización.

Un importante objetivo para el 2017 fue aumentar el porcentaje de participación en los cursos obligatorios de cumplimiento normativo. Gracias a un trabajo continuo por parte del departamento de GDH, que consistió en un seguimiento constante y el envío de comunicados a los colaboradores sobre la importancia de estos cursos, se logró una participación de 95%. En el 2016, este porcentaje fue de 85%.

Además de los cursos virtuales, durante el 2017 capacitamos de manera presencial a 45 colaboradores de áreas en las que existe mayor riesgo de corrupción y soborno.

Tabla 15.7: Capacitación a todo personal activo en temas de cumplimiento en el 2017

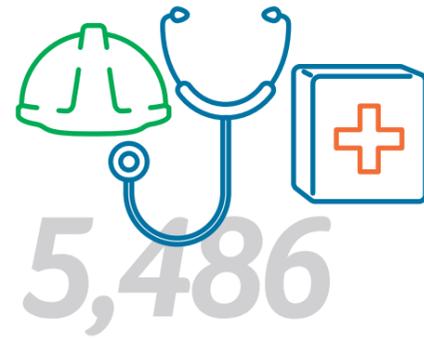
TEMA	MODALIDAD	FRECUENCIA	NÚMERO DE PARTICIPANTES	HORAS DE CAPACITACIÓN
Sistema de prevención de lavado de activos y terrorismo (Plaft I)	Virtual	Semestral	2,761	1,380.5
Salud y seguridad en el trabajo (SST I)	Virtual	Trimestral	2,646	1,323
Genética anticorrupción	Virtual	Anual	2,472	1,236
Transparencia de la información I	Virtual	Semestral	1,632	816
Salud y seguridad en el trabajo (SST II)	Virtual	Trimestral	2,762	1,381
Riesgo operacional y continuidad de negocio	Virtual	Anual	2,805	1,402.5
Sistema de prevención de lavado de activos y terrorismo (Plaft II)	Virtual	Semestral	2,036	1,018
Salud y seguridad en el trabajo (SST III)	Virtual	Trimestral	2,787	1,393.5
Salud y seguridad en el trabajo (SST IV)	Virtual	Trimestral	2,777	1,388.5
Prevención de fraudes	Virtual	Anual	2,682	1,341
Transparencia de la información II	Virtual	Semestral	1,373	686.5
Abuso de mercado	Virtual	Anual	85	42.5
Fatca (Foreign Account Tax Compliance)	Virtual	Anual	120	60

## Horas invertidas en algunos cursos normativos

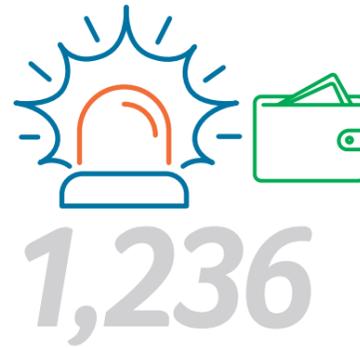
Durante el 2017 brindamos a nuestros colaboradores cursos exigidos por la SBS y el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo sobre temas relacionados con políticas de actuación frente a determinadas situaciones que afectan la integridad, seguridad y continuidad del negocio de Pacífico. La cantidad de horas dictadas para algunos de esos cursos fue la siguiente:



horas sobre el Sistema de prevención de lavado de activos y terrorismo (Plaft)



horas estuvieron dedicadas a Salud y seguridad en el trabajo



horas se invirtieron en desarrollar temas sobre Genética anticorrupción



horas se emplearon para ver asuntos de Transparencia de la información



horas se destinaron a temas de Riesgo operacional y continuidad de negocio

### Capacitación en servicio al cliente

En la Escuela de Servicio al Cliente, que se desarrolla a través de nuestra plataforma virtual, capacitamos a nuestra fuerza de ventas en temas relacionados con el servicio al cliente.

### Desarrollo de competencias y habilidades

Los cursos de habilidades blandas y competencias se concentran en la generación de conocimientos sobre herramientas de gestión, desarrollo personal y programas aplicativos como MS Office.

Los talleres de habilidades blandas tienen el objetivo de alinear el desarrollo de los colaboradores con el crecimiento organizacional. Estos talleres se desarrollan de manera presencial y abordan temas como el desarrollo de habilidades directivas, liderazgo proactivo, gestión del cambio, planificación y establecimiento de prioridades, resolución de conflictos, negociaciones efectivas, coaching y trabajo en equipo.

### Plataforma Pacífico Crece

MÓDULOS	CATEGORÍAS					
	ASISTENTE	ANALISTA	CONSULTOR O SUPERVISOR	JEFE	SUBGERENTES	GERENTES
Formativos	Inducción e-learning					
	Desafío					
Profesionalización	Escuela de Seguros					
	Programa en Gestión de Seguros (prerrequisito Escuela de Seguros)			Programa en Gestión de Seguros		
	Certificaciones (LOMA*, CPCU**)					
	Cursos externos relacionados con la tarea		Cursos externos relacionados con el proceso o herramienta		Cursos externos relacionados con la gestión	
					Cursos en el extranjero relacionados con la gestión	
Desarrollo de competencias y habilidades	Taller de competencias					
	Taller de habilidades blandas					
	Herramientas informáticas					
Normativos	En cumplimiento con las normas emitidas por la SBS y el Ministerio de Trabajo emitimos cursos normativos virtuales dirigidos a todos nuestros colaboradores. Estos cursos se realizan en nuestra plataforma virtual de aprendizaje Pacífico Crece, en modalidad e-learning.					

\* LOMA es una de las asociaciones comerciales más grandes del sector asegurador en el mundo. Ofrece programas certificados de capacitación y desarrollo para funcionarios de compañías de seguros.

\*\* Chartered Property Casualty Underwriter (CPCU) es una designación profesional administrada por el American Institute for Chartered Property and Casualty Underwriters. Designa a los trabajadores del sector asegurador, quienes, tras una serie de cursos y exámenes internacionales, son considerados como especialistas en seguros de propiedad y gestión del riesgo.

**Tabla 15.8: Media de horas de formación que los empleados recibieron, por sexo**

(GRI 404-1)

SEXO	MEDIA DE HORAS DE CAPACITACIÓN
Femenino	5.00
Masculino	5.00

**Tabla 15.9: Media de horas de formación por empleado, por sexo y categoría laboral**

(GRI 404-1)

PUESTO	MEDIA DE HORAS DE CAPACITACIÓN HOMBRES	MEDIA DE HORAS DE CAPACITACIÓN MUJERES
Gerentes	5	5
Subgerentes	5	5
Jefe	5	5
Consultor o Supervisor	5	5
Analista	5	5
Asistente	5	5

## Evaluación de conocimientos y satisfacción de los estudiantes

Para conocer la calidad y los resultados de las capacitaciones organizadas por el área de GDH utilizamos diferentes instrumentos, como la evaluación de satisfacción de los participantes y, en algunos casos, la evaluación de contenido. Los colaboradores tienen la oportunidad de valorar cada contenido y dejar sus comentarios en la misma plataforma virtual y al finalizar un curso completan una encuesta de satisfacción.

### Concurso Desafío 2017

El Concurso Desafío convoca a grupos de colaboradores para una competencia lúdica de conocimientos sobre la cultura organizacional de Pacífico y el negocio de los seguros. Tiene tres etapas eliminatorias, cada una con más de 80 preguntas. Los 26 participantes con mejores resultados ganan un viaje grupal.

## 15.4. Descuentos en educación

Finalmente, cabe señalar que logramos negociar descuentos para diversos programas de MBA, diplomados y cursos que se dictan en universidades e institutos del país. Nuestros colaboradores pueden acceder a dichos descuentos con solo presentar su fotocheck personal.





comunidad

pacífico  
seguros

Feliz  
Navidad

pacífico

pacífico

pacífico

pacífico

# 16. Comunidades

Queremos ser un agente de cambio, contribuir a que las personas de nuestro entorno alcancen el bienestar. Para lograrlo realizamos actividades que involucran a toda nuestra organización y se desarrollan siguiendo los tres ejes estratégicos de nuestra Política de Responsabilidad Social: salud, medio ambiente y riesgos.



Parte importante de esta labor corresponde al trabajo voluntario que realizan nuestros colaboradores. Desde el 2016, nuestros líderes Eco-sociales cumplen un papel protagónico en la implementación de las actividades. Ellos son aliados estratégicos del área de Responsabilidad Social en la tarea de sensibilizar a los demás colaboradores con el propósito de alcanzar mayores niveles de respuesta. Para distinguir públicamente el esfuerzo de los más activos y comprometidos con las actividades del año los premiamos y reconocimos como Embajadores Eco-sociales.

Como nuestra meta es entregar lo mejor de nosotros a las comunidades que apoyamos, creamos talleres de formación para nuestros líderes. En el 2017 organizamos una capacitación sobre la responsabilidad social y cómo la gestionamos en Pacífico. En el mismo taller les brindamos la oportunidad de desarrollar nuevas propuestas para los programas de responsabilidad social de la empresa. Sus ideas serán revisadas en próximos talleres con el propósito de implementarlas en el 2018.

## 16.1. Salud

El eje Salud está directamente relacionado a nuestro negocio de seguros de salud y prestaciones. Nos enfocamos en promover una cultura de salud preventiva a través del acceso a servicios de calidad.

### Campañas de salud

Como todos los años, a través del programa Pacífico Te Cuida, emblema en este eje, llevamos a cabo campañas preventivas (vacunación), talleres, voluntariados y colectas. En total, desarrollamos 22 intervenciones a nivel nacional, que beneficiaron a 8,335 personas. Esta cifra resultó menor a la del 2016, cuando se atendieron alrededor de 10 mil personas, esa reducción se explica por el redireccionamiento de esfuerzos y recursos a nuestras campañas de apoyo a los afectados por el fenómeno de El Niño Costero (ver página 93).

**Tabla 16.1: Inversión en salud**

TIPO	NÚMERO DE EVENTOS			PARTICIPANTES	CLIENTES PARTICIPANTES
	LIMA	PROVINCIAS	TOTAL		
Campañas de salud	6	6	12	3,718	12
Talleres y charlas de salud	6	0	6	4,304	3
Campañas de vacunación	4	0	4	313	4
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>22</b>	<b>8,335</b>	<b>19</b>

Las campañas de salud fueron ejecutadas de la mano de nuestros socios comerciales: Unacem, Enel Perú y Lindley. Se desarrollaron en sus zonas de influencia: Villa María del Triunfo, San Juan de Lurigancho y Pucusana. Las actividades se centraron en ofrecer chequeos preventivos de acuerdo con las necesidades identificadas en las zonas de intervención. Las especialidades ofrecidas incluyeron medicina general y medicina interna, ginecología, pediatría, nutrición, oftalmología y dermatología, entre otras.



### Colectas y donaciones

Otra de nuestras acciones en el eje de salud es la organización de colectas benéficas para brindar soporte económico a instituciones que se dedican a atender a la población más necesitada. Durante el 2017 tuvimos tres. Apoyamos a la colecta nacional de la Casa Magia, que tuvo como fin recaudar fondos para cubrir costos de medicinas, transporte, vacunas y el equipo médico para los niños que albergan. También fuimos parte de las colectas nacionales de la Fundación Peruana de Cáncer y la Liga Contra el Cáncer, cuyo objetivo es recaudar fondos para costear tratamientos contra esa enfermedad.



### Talleres y capacitaciones

Nuestro equipo de voluntarios clowns se formó en la Navidad del 2016. Para fortalecer sus capacidades e incorporar nuevos voluntarios, en el 2017 brindamos talleres durante un mes con profesores especialistas en clown hospitalario.



### Navidad

En el 2017 organizamos una actividad de voluntariado navideño en la comunidad Nueva Esperanza, en Villa María del Triunfo. Incluyó un show, regalos y packs navideños. Estos últimos fueron armados por todos los colaboradores de Pacífico con víveres y artículos de higiene. Así llevamos alegría a los niños y fomentamos la prevención de la salud en el hogar. Los voluntarios participaron en la organización y ejecución de la actividad, a través de comités encargados de tareas específicas como entrega de regalos, show, entre otras.



### Apoyo a iniciativas de salud inclusiva

En el 2017 continuamos apoyando económica y administrativamente al Centro Médico Educativo en Chincha, institución a cargo de la Peruvian American Medical Society. Ofrecimos, además, atenciones de salud de calidad a muy bajo costo. También realizamos donaciones y llevamos a cabo campañas de prevención para beneficiar a la Asociación Unámonos de Arequipa en su trabajo a favor de niños con habilidades especiales.

## 16.2. Medio ambiente

Nuestras actividades ambientales tienen como objetivo vincular la reducción de nuestro impacto en el medio ambiente con un beneficio social directo en determinadas comunidades. Durante el 2017, desarrollamos dos campañas con ese doble propósito: Ponchilas y la Caravana Empresarial. La primera fue promovida por nosotros y la segunda por la Municipalidad de San Isidro.

### Ponchilas

En Pacífico nos sentimos orgullosos del éxito de la campaña Ponchilas. Esta iniciativa nació como extensión de nuestro programa de reciclaje interno “Yo fui botella”, mediante el cual recolectamos botellas plásticas para transformarlas en mantas que distribuimos entre las víctimas de las heladas en las zonas altoandinas del país. En el 2016 la iniciativa llamó la atención de otras empresas y aprovechamos la oportunidad para repotenciarla aliándonos con Coca Cola y Cencosud.





Durante la colaboración con nuestros dos aliados recordamos que los niños y niñas de zonas altoandinas caminan largas distancias bajo el frío para llegar al colegio. Entonces, nuestra respuesta fue crear La Ponchila, una mochila con poncho incorporado, elaborada con 80 botellas de plástico. Es liviana, fácil de usar, cómoda y térmica. Durante el 2017, recolectamos más de 480,000 botellas y entregamos más de 6 mil Ponchilas a niños y niñas en Arequipa, Puno y Cusco. Así ayudamos a mejorar su calidad de vida.

El proceso para elaborar las Ponchilas se inicia en los centros de acopio de botellas ubicados en las tiendas de Wong y Metro (ambas cadenas propiedad de Cencosud). Luego, las botellas son recogidas por una asociación de recicladores supervisados por la ONG Ciudad Saludable. Las botellas de plástico son recibidas para procesarlas y convertirlas en fibra. La compañía Texeco se encarga de entregar los rollos de tela elaborada a base de fibra de botella. Luego, llega a manos de Tu Eco, quienes realizan el diseño final de las Ponchilas. La distribución está a cargo de Caritas del Perú.

El éxito de la campaña nos ha permitido llevar a cabo una segunda versión, que se inició en diciembre del 2017 y finalizará en marzo del 2018. El Ministerio del Ambiente se sumó a la campaña como socio. Vale destacar que La Ponchila recibió importantes premios: Creatividad Empresarial 2017 en la categoría “Cuidado del Medio Ambiente”, Effie de plata en el Effie LATAM y el Open TV Awards en la categoría “Responsabilidad Social”. Estamos seguros de que durante el 2018 La Ponchila nuevamente será un éxito.

La cruzada iniciada por Pacífico Seguros, San Luis, Wong y Metro para los niños de regiones altoandinas logró que otras empresas e instituciones se unan a la campaña: BASF Perú, Banco de Crédito del Perú, Consumer Interaction Center de Coca-Cola, Ciudad Saludable, Crowne Plaza Lima, Easy Taxi, La Calera, Municipalidad de la Molina, McCann, Pfizer, Starcom, Zuma Cold Pressed, Magnesol, Chicharronería Santa Mónica, Viajes Pacífico, J-Mark, Arca Continental Lindley, Municipalidad de Magdalena del Mar, Osinerming, Sunnass, Faber-Castell, Artesco, Vinifan y Alpha. Todos estos esfuerzos ayudaron a abrigar a más niños en la temporada de heladas.



## Caravanas empresariales

Participamos con voluntarios en las Caravanas empresariales organizadas por la Municipalidad de San Isidro. Esta iniciativa tiene el objetivo de promover el cuidado del medio ambiente y fomentar una cultura de movilidad sostenible y responsable. En las tres caravanas que se realizaron en el 2017 nuestros voluntarios se sumaron a los recorridos ciclísticos junto con otras empresas del distrito. De esta manera, fomentamos el uso de una movilidad urbana sostenible, resaltamos la importancia de la seguridad vial y la cultura de prevención en salud.





## 16.3. Riesgos

### Fenómeno de El Niño

El 2017 fue un año difícil para nuestro país debido a la emergencia generada por el fenómeno de El Niño Costero. En Pacífico no fuimos ajenos a esa situación y participamos de diversas maneras en la respuesta frente a la emergencia.

En una primera etapa, instalamos un comité de comunicación, donamos más de 10 mil kits de emergencia (contenían suero, repelente, bloqueador solar y gel antibacterial para evitar la propagación de enfermedades como el dengue) y donamos ropa y víveres a más de 25 mil familias (los productos fueron recolectados por más de 100 voluntarios de nuestro equipo de colaboradores). También organizamos campañas de salud, específicamente para las poblaciones afectadas en el norte, con las cuales beneficiamos a 1,700 personas (ver Tabla 16.2).

«El 2017 fue un año difícil para nuestro país debido a la emergencia generada por el fenómeno de El Niño Costero»

En una segunda etapa, formamos la alianza #PerúDaLaMano con RPP, Caritas del Perú y la Municipalidad de San Isidro. En esta campaña, junto con nuestros voluntarios, colaboramos en la convocatoria, recepción, clasificación, armado y entrega de donaciones. La alianza logró recolectar más de mil toneladas de donaciones (ver Tabla 16.2).

**Tabla 16.2: Resultados de las campañas de apoyo para los afectados por el fenómeno de El Niño**

NÚMERO DE CAMPAÑAS	4 CAMPAÑAS DE SALUD
Número de personas beneficiadas	1,700 personas (campañas de salud) y 25,000 familias (donaciones de ropa y víveres)
Número de kits entregados	10,000
Toneladas de donaciones recibidas en el marco de la campaña #PerúDaLaMano	1,000



*medio ambiente*

# 17. Medio ambiente (GRI 102-11)

En Pacífico somos conscientes de que nuestras actividades impactan en el entorno. Si bien formamos parte de un sector cuyo impacto es relativamente bajo en el medio ambiente, estamos sumamente comprometidos con la implementación de prácticas de gestión ambiental.

Nuestra área de Responsabilidad Social y Medio Ambiente, en colaboración con las demás divisiones de Pacífico, trabaja para gestionar y minimizar nuestros impactos a través de diferentes programas e iniciativas ambientales. Además, se encarga de difundir la cultura de responsabilidad con el medio ambiente tanto en la empresa como en nuestra cadena de valor.

Durante el 2017, invertimos S/ 329,310.48 en nuestra gestión ambiental, según el siguiente detalle:

**Tabla 17.1: Inversión en gestión ambiental**

ÍTEM	INVERSIÓN TOTAL (S/)
Huella de carbono y programa ambiental	S/ 93,949.95
Campaña Eco-social Ponchilas	S/ 228,000
Programa de reciclaje	S/ 7,360.53
<b>TOTAL</b>	<b>S/ 329,310.48</b>

Nuestra inversión en gestión ambiental en el 2017 fue considerablemente menor comparada con el año anterior, pues los costos de la campaña #YoFuiBotella del 2016 los asumimos en su totalidad, mientras que en el 2017 compartimos los costos del programa La Ponchila con Cencosud y Coca Cola, nuestros aliados en esa iniciativa.

«Nuestra área de Responsabilidad Social y Medio Ambiente, en colaboración con las demás divisiones de Pacífico, trabaja para gestionar y minimizar nuestros impactos»

## 17.1. Gestión de materiales

La gestión ambiental de Pacífico involucra a las diferentes áreas de la empresa. El área de Logística de Compras de Bienes y Servicios cumple un importante papel en la gestión y el consumo de los materiales que utilizamos. Como compañía de servicios utilizamos, principalmente, insumos de oficina. El valor monetario total de los insumos comprados durante 2016 y 2017 se muestra a continuación:

**Tabla 17.2: Unidades compradas por categoría de insumo**

INSUMO	2016	2017
Bolsas	4,067	6,083
Carnés	102,775	202,847
Cintas	416	467
Etiquetas	59,088	16,391
Impresos	11,480,953	9,514,590
Papel	58,356	56,941
Rollos	680	520
Útiles	60,361	80,762
<b>TOTAL</b>	<b>11,766,696</b>	<b>9,878,601</b>



En la tabla anterior podemos observar que hubo un aumento en el consumo de bolsas dado que una cantidad de pólizas ya no se está colocando en sobres o carpetas sino en bolsas de plástico. Asimismo, utilizamos más carnés porque en el 2017 comenzamos a imprimirlos para los productos de salud. El aumento de útiles se explica por el incremento del número de colaboradores en nuestra organización.

No obstante, la tendencia general ha sido la reducción. Respecto al 2016, redujimos en 21% la compra de impresos y la compra de papel en 2%. Esta mejora es principalmente producto de la digitalización de nuestras pólizas, una iniciativa que venimos implementando desde el 2015. En el 2017, lanzamos al mercado el Soat Digital, que ofrece a nuestros clientes la opción de recibir las pólizas directamente en sus correos. Como se puede observar en la siguiente tabla, el número de pólizas electrónicas emitidas se incrementó en un 19% (ver Tabla 17.3).

**Tabla 17.3: Pólizas electrónicas emitidas**

	2016	2017	VARIACIÓN
Número de pólizas electrónicas emitidas	77,509	92,261	+ 19 %

Como se mencionó en el último reporte, durante el 2016 realizamos un inventario de nuestros almacenes a nivel nacional y encontramos un sobrestock. Esa situación nos motivó a mejorar la gestión de materiales. En el 2017 usamos y compramos materiales de manera más responsable y consciente aplicando dos estrategias: la realización de inventarios cíclicos semanales y la gestión de rotación de artículos.

«Cabe destacar que impulsamos una cultura de consumo responsable en todas las áreas de la compañía a través de diferentes actividades»

Para los inventarios escogemos aleatoriamente un grupo de artículos con salidas frecuentes y verificamos las cantidades con el Kardex. Y en la gestión de rotación de artículos controlamos que estos no permanezcan en nuestros almacenes más de 90 días. De lo contrario, los utilizamos para áreas que los necesitan. El propósito es consumir de manera más eficiente e inteligente, permitiendo el ahorro y reducción de materiales. Gracias a estas acciones, logramos ejecutar un correcto manejo de stock y reducir el tiempo promedio de permanencia de los materiales en el almacén de 100 a 70 días.

Cabe destacar que impulsamos una cultura de consumo responsable en todas las áreas de la compañía a través de diferentes actividades. Por ejemplo, durante todo el año nuestros colaboradores recaudan papel para reciclarlo. Los ingresos que se generan a través de la venta del papel se destinan a donaciones para ONG como Aniquem, Aldeas Infantiles o Remar. Para incentivar la recolección de papel, cada año organizamos un concurso con premios para las áreas que recaudan la mayor cantidad. En el 2017 logramos reunir y reciclar más de dos toneladas de papel durante el mes del concurso. Esta cantidad fue donada a Aniquem, organización que cubre tratamientos médicos de niños lesionados por quemaduras. Lo recaudado servirá para brindar un año de terapia psicológica a siete pacientes.

## 17.2. Gestión de emisiones

Desde el 2010, cada año medimos y compensamos nuestra huella de carbono, la cual está conformada por la totalidad de gases de efecto invernadero (GEI) que emitimos, de manera directa o indirecta, en nuestras operaciones. Eso nos permitió ser la primera empresa aseguradora peruana carbono neutral, porque compensamos las emisiones de gases de efecto invernadero que no podemos reducir a través de la compra de créditos de carbono.

En Pacífico compensamos nuestras emisiones mediante la conservación de los bosques amazónicos de la Reserva Nacional Tambopata y del Parque Nacional Bahuaja Sonene, ambos ubicados en la región Madre de Dios. En el 2013 concluimos la gestión de compra de 100 mil créditos de carbono provenientes de un proyecto de REDD (Reducción de emisiones por deforestación y degradación) y generados por la captura de carbono en cinco mil hectáreas de los mencionados bosques protegidos. Junto al Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP) y AIDER (Asociación Integral para el Desarrollo Rural) firmamos el acuerdo de adquisición de dichos créditos.

La medición y el registro de emisiones nos permiten establecer nuestra Huella de Carbono (HC) e identificar las oportunidades de mejora en temas de eficiencia interna de la empresa. Nuestra HC corporativa para el 2017 fue de 3,337.60 tCO<sub>2</sub>eq., la cual representa una reducción de 2.22% (-75.79 tCO<sub>2</sub>eq.) con respecto a las emisiones del 2016. Las mayores disminuciones se dieron en el consumo de papel, 23.31% (238.93 tCO<sub>2</sub>eq.) menos, y en el uso de gases refrigerantes para el

# 100 mil

*créditos de carbono provenientes de un proyecto de REDD ha comprado Pacífico.*

aire acondicionado, 31.28% (62.48 tCO<sub>2</sub>eq.) menos. Sin embargo, se observó un incremento en las emisiones provenientes de viajes en avión en un 15.52% (55.41 tCO<sub>2</sub>eq.), de consumo de energía eléctrica en un 11.33% (91.68 t CO<sub>2</sub> eq.) y de uso de taxis pagados por la empresa en 149.18% (7.85 tCO<sub>2</sub>eq.).

Nuestra HC per cápita fue de 1.31 tCO<sub>2</sub>eq., lo que significa que se redujo 26.76% (0.48 tCO<sub>2</sub>eq. /colaborador) en comparación con el 2016. Este resultado se explica por la reducción de emisiones mencionada y el aumento del número de colaboradores.\*

Nuestra HC para el 2017 incluyó nuestras sedes de Tamayo y Las Camelias, ambas ubicadas en el distrito de San Isidro, en Lima. La sede Tamayo, donde trabaja el mayor número de nuestros colaboradores, representó 85.16% de las emisiones (2,842.33tCO<sub>2</sub>eq.), mientras que la sede Las Camelias el restante 14.84% (495.27 tCO<sub>2</sub>eq.).

Es importante señalar que los resultados de nuestra HC en el 2017 están en proceso de certificación, por lo que el valor final podría variar luego de dicho proceso.

\* Al aumentar el número total de colaboradores, la huella se divide entre más personas y, por lo tanto, el HC per cápita disminuye.

# Nuestras emisiones

**3,337 tCO<sub>2</sub>eq**  
Huella de carbono corporativa

**1.31 tCO<sub>2</sub>eq**  
Huella de carbono per cápita

La huella de carbono de Pacífico en el 2017 fue 2.22% menos que en el 2016.

**23.31% menos de consumo de papel**

*fue la reducción más destacada.*

## Emisiones por consumo

(GRI 102-7)

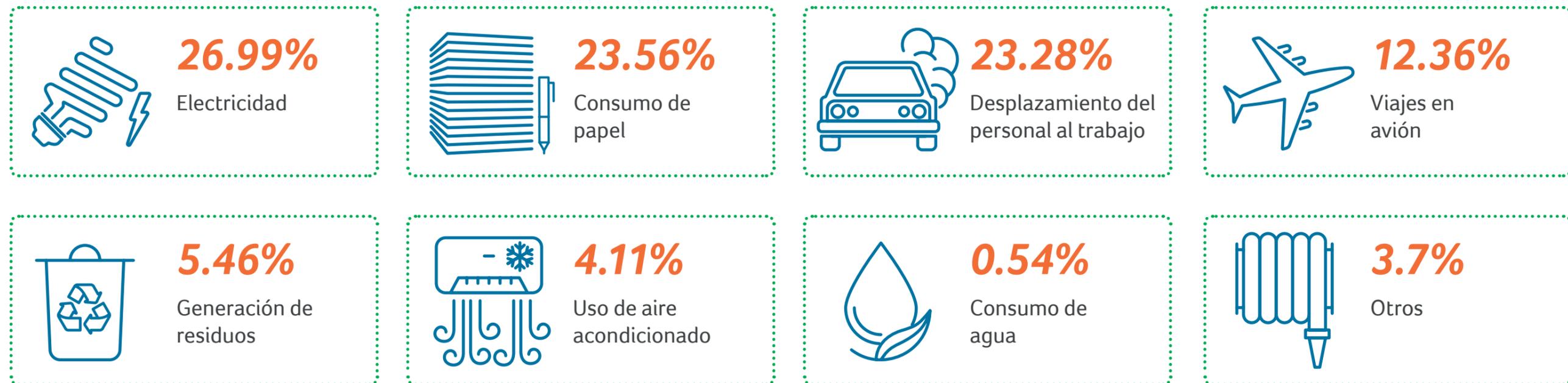


Tabla 17.4: Emisión de gases de efecto invernadero (2016 y 2017)\*

ALCANCES	2016		2017	
	T CO2 EQ	% DEL TOTAL	T CO2 EQ	% DEL TOTAL
Alcance 1: Emisiones directas	215.86	5.05%	150.47	4.51%
Aire acondicionado	199.76	4.69%	137.28	4.11%
Extintores	0.3	0.01%	0.3	0.01%
Generadores eléctricos	4.08	0.16%	5.10	0.15%
Transporte de vehículos propios	11.72	0.19%	7.78	0.23%
Alcance 2: Emisiones por consumo de electricidad	809.04	26.61%	900.73	26.99%
Alcance 2: Emisiones por consumo de electricidad	809.04	26.61%	900.73	26.99%
Alcance 3: Emisiones indirectas	2,388.49	68.33%	2,286.41	68.5%
Consumo de agua	18.21	0.56%	18.06	0.54%
Consumo de papel	1,025.1	24.37%	786.18	23.56%
Desplazamiento del personal al trabajo	748.34	23.44%	776.92	23.28%
Generación de residuos	145.68	4.12%	182.32	5.46%
Pérdidas por transporte y distribución de electricidad	87.93	2.62%	88.54	2.65%
Servicios de taxi de la empresa	5.26	0.41%	13.11	0.39%
Viajes en avión	357.09	12.73%	412.5	12.36%
Viajes terrestres nacionales	0.87	0.08%	8.78	0.26%
Total de emisiones GEI	3,413.39	100%	3,337.6	100%
Número de colaboradores		1,907		3,409
Huella de Carbono per cápita		1.79		1.31

\* Los datos sobre nuestra HC del 2016 cambiaron dado que los números publicados en nuestro reporte del 2016 fueron preliminares. De igual manera, todos los resultados de nuestra HC en el 2017 están en proceso de certificación, por lo que el valor final podría variar luego de dicho proceso.

# 18. Índice de contenido GRI



ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016			
CONTENIDOS GENERALES			
GRI 102: Contenidos Generales 2016	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
	102-1 Nombre de la organización	4, 5, 12	-
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	15, 20-22	-
	102-3 Ubicación de la sede	4	-
	102-4 Ubicación de las operaciones	15	-
	102-5 Propiedad y forma jurídica	12	-
	102-6 Mercados servidos	12	-
	102-7 Tamaño de la organización	12, 41, 69	-
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	69-71	-
	102-9 Cadena de suministro	26-28	-
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	12	-
	102-11 Principio o enfoque de precaución	95	-
	102-12 Iniciativas externas	16	-
	102-13 Afiliación a asociaciones	16	-
	ESTRATEGIA		
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6-10	-
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	45-49	-
	ÉTICA E INTEGRIDAD		
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	14, 28, 51	-
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	28, 51	-
	GOBERNANZA		
	102-18 Estructura de gobernanza	13	-
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
	102-40 Lista de grupos de interés	35-36	-
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	76	-
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	35	-
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	37	-
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	38, 39	-
	PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES		
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	41-43	-

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	37	-
	102-47 Lista de temas materiales	38, 39	-
	102-48 Reexpresión de la información	5, 12, 41	-
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	5	-
	102-50 Periodo objeto del informe	5	-
	102-51 Fecha del último informe	5	-
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	5	-
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	4	-
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	5	-
	102-55 Índice de contenidos GRI	101	-
	102-56 Verificación externa	5	-
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CALIDAD</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	57, 59, 60	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	20-22, 60-61	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-22, 60-61	-
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	20-22, 60-61	-
<b>GESTIÓN DE RIESGOS</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	45	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	45, 46	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46	-
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	46-49	-
<b>ÉTICA, TRANSPARENCIA Y VALORES</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	51-55	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	51-55	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	51-55	-
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	14, 26, 51-55	-
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	26, 51-55	-
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	41	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	41	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	41-43	-
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	43	-

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO DE PÁGINA O URL	OMISIÓN
<b>ANTICORRUPCIÓN</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	51, 52	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	53	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	53	-
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	53	-
<b>CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	77	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	77-81	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	82	-
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	82	-
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	77-81	Programas de ayuda a la transición
<b>INFORMACIÓN PARA EL CLIENTE</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	57	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	57, 58	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	57, 58	-
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	57, 58	-
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	51, 52	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	53	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	53	-
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	53	-
<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	57, 59	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	59	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	59	-
Pacífico 1	Satisfacción del cliente	59	-
<b>CLIMA LABORAL</b>			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas	72	-
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	72	-
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	72, 73	-
Pacífico 2	Clima laboral	72	-

# 19. Índice de tablas

Tabla 9.1: Lista de temas materiales	39
Tabla 10.1: Prima directa 2017	42
Tabla 10.2: Utilidades 2017	42
Tabla 10.3: Valor económico generado y distribuido 2017	43
Tabla 11.1: Calificaciones de riesgo	46
Tabla 11.2: Inspecciones preventivas realizadas	48
Tabla 12.1: Comunicaciones de sensibilización y refuerzo a colaboradores en el 2017	55
Tabla 13.1: Nivel de satisfacción de los clientes	59
Tabla 13.2: Atención de reclamos de seguros generales y EPS en el 2017	61
Tabla 14.1: Número de corredores por segmento	63
Tabla 15.1: Número de colaboradores desglosado por sexo	70
Tabla 15.3: Número de colaboradores en el 2017, por empresa, región y sexo	71
Tabla 15.4: Número de personal subcontratado en el 2017	71
Tabla 15.5: Resultados de la encuesta de clima laboral 2017, por dimensión	73
Tabla 15.7: Capacitación a todo personal activo en temas de cumplimiento en el 2017	79
Tabla 15.8: Media de horas de formación que los empleados recibieron, por sexo	82
Tabla 15.9: Media de horas de formación por empleado, por sexo y categoría laboral	82
Tabla 16.1: Inversión en salud	86
Tabla 16.2: Resultados de las campañas de apoyo para los afectados por el fenómeno de El Niño	93
Tabla 17.1: Inversión en gestión ambiental	95
Tabla 17.2: Unidades compradas por categoría de insumo	96
Tabla 17.3: Pólizas electrónicas emitidas	97
Tabla 17.4: Emisión de gases de efecto invernadero (2016 y 2017)	100



 **pacifico** seguros