

Resumen

Reporte de responsabilidad
social y medio ambiente 2016



pacífico
seguros

Promoviendo una gestión sostenible

En este reporte detallamos las iniciativas que aportan al desarrollo y sostenibilidad de la empresa, la sociedad y el cuidado del medio ambiente.

Este reporte ha sido elaborado conforme a los lineamientos G4 de The Global Reporting Initiative (GRI).



Sobre Pacífico Seguros

Misión

Ayudar a los clientes a proteger su estabilidad económica, ofreciéndoles soluciones que protejan aquello que valoran y aseguren el cumplimiento de sus objetivos.

Visión

Ser una de las cinco mejores aseguradoras de Latinoamérica: simple, transparente, accesible, rentable y con colaboradores altamente competentes y motivados.

Principios

- Construimos relaciones de largo plazo.
- Somos especialistas en la gestión de riesgos.
- Cumplimos con nuestras obligaciones de forma justa y oportuna.
- Buscamos la excelencia en el servicio al cliente.
- Somos una compañía confiable y con amplia solidez financiera.

Principales productos



Seguros para ti y tu familia

- Salud
- Oncológicos
- Vida + Inversión
- Accidentes personales
- Viajes
- Jubilación



Seguros para tus bienes

- Autos
- SOAT
- Hogar y bienes



Seguros para tu empresa

- Accidentes Colectivos
- SCTR (trabajo de riesgo)
- Accidentes Estudiantil
- Vida Ley y Vida Empleados
- Patrimoniales
- Pyme



Salud para tus trabajadores

- EPS y complementarios
- EPS individual

Trabajamos con ética y transparencia

Nuestro compromiso es construir relaciones de largo plazo con nuestros grupos de interés. Por eso, nos preocupamos en trabajar iniciativas que evidencien una gestión confiable, que se sustenta en los siguientes programas transversales, los cuales involucran a todos los integrantes de la empresa:



*Programa de Ética y Conducta**



*Programa Anticorrupción**



Programa de Prevención y Detección del Abuso de Mercado de Credicorp



Capacitaciones y comunicaciones de refuerzo a nuestros colaboradores y proveedores

**Respaldados por políticas y códigos de Credicorp.*

Nuestros grupos de interés

Buscamos responder a la principales expectativas de aquellos grupos con quienes nos relacionamos día a día.

De esta manera, buscamos fortalecer nuestras relaciones a largo plazo y lograr un desarrollo conjunto y sostenible con cada uno.

Creemos que nuestra gestión con cada uno de ellos nos permitirá aportar a la sostenibilidad social, económica y ambiental de nuestro negocio y el entorno.



Nuestro desempeño económico

Consideramos nuestro desempeño económico como una forma de generar valor para nuestros grupos de interés: colaboradores, proveedores, Estado y accionistas.

De esa manera, logramos un doble objetivo: cumplir con nuestras obligaciones y trabajar por un país seguro y resiliente.

Prima Directa	2014	2015	2016	Crecimiento*
<i>Pacífico Seguros EPS**</i>	758	825	887	12%
<i>Pacífico Vida</i>	1,097	1,356	1,303	19%
<i>Pacífico Seguros Generales</i>	1,301	1,364	1,454	17%

Información Contabilidad NIIF (en MM de S/)

**Promedio de crecimiento de primas 2014-2016.*

***El 50% de la Prima de EPS corresponde a Banmédica.*

Nuestros clientes

Logramos satisfacer a nuestros clientes gracias a nuestra dedicación y empeño por ayudarlos a “vivir pacífico”. Durante el 2016 implementamos nuevas propuestas e innovamos en nuestros productos, logrando brindar un mejor servicio. Las principales novedades fueron:

Proceso de segmentación de nuestros asegurados:

Nos permitió crear una oferta de valor integral.

First Call Resolution:

Empoderamos a nuestros colaboradores para resolver solicitudes en atención directa.

App de Asistencia Vehicular:

Atendemos asistencias vehiculares de una manera eficaz.

Seguro Renta Flex:

A las personas que están por jubilarse les facilita invertir su fondo de pensión de la AFP de forma flexible.

Satisfacción de nuestros clientes. 4.6% más que en el 2015. **74.9%**

Satisfacción en Servicios de Consultas y Requerimientos. **83.9%**

Satisfacción en Atención frente a siniestros. **81.6%**

Satisfacción en Médicos a Domicilio. **81.7%**

Satisfacción en Servicio de Auxilio Mecánico. **91.8%**

de satisfacción en Servicio de Ambulancias. **85.2%**

Nuestros colaboradores

Nuestros resultados son posibles gracias al trabajo eficiente de un equipo de profesionales.



80%

de los colaboradores están satisfechos de trabajar en Pacífico, según nuestra encuesta de clima laboral. Este resultado supera en 4% al del 2015.

3,203

colaboradores conformaron el equipo de Pacífico al finalizar el 2016. 80% trabaja en Lima y 20%, en provincias.

86%

de nuestros colaboradores se sienten comprometidos con su trabajo y se identifican tanto con nuestros valores como con las actividades que realizamos.

79%

está satisfecho con las oportunidades de aprendizaje, crecimiento y desarrollo profesional que les ofrecemos.

34,665

horas de capacitación recibieron nuestros colaboradores en el 2016, un promedio de 10.82 horas por persona.

Corredores de seguros

Son nuestros socios estratégicos de negocio. Trabajamos día a día con ellos para atender a nuestros clientes mutuos.

Durante el 2016 seguimos creando iniciativas y aplicando prácticas que faciliten su trabajo y eleven su nivel de satisfacción con nosotros.



En el 2016

- Creamos un call center dedicado a resolver en línea las consultas de los corredores.
- Contamos con una política de prevención y resolución de conflictos de interés que pudieran presentarse entre nuestros canales de comercialización.
- Lanzamos CAMPUS, programa de capacitación que incluye cursos y talleres.
- Continuamos recibiendo sus opiniones y sugerencias a través del Buzón Somos Corredores.

59%
de satisfacción
tuvieron los
corredores que
trabajaron con
nosotros.

Nuestro aporte a la comunidad - Eje salud

A través de nuestro programa **Pacífico Te Cuida** difundimos prácticas saludables y brindamos servicios de atención de salud tanto a la comunidad como a empresas.

- **Atendió a más de 10 mil personas** de escasos recursos en medicina general, medicina interna, pediatría, oftalmología y otras especialidades.
- **415 actividades desarrolladas en Lima y provincias.**
 - ✓ 20 campañas de vacunación.
 - ✓ 117 talleres y charlas sobre salud.
 - ✓ 268 campañas de salud.
- **Participaron en estas actividades 201 clientes corporativos.**





Ecomurales, educando en seguridad vial

El objetivo de esta campaña es sensibilizar a conductores y peatones sobre la importancia de adoptar una cultura vial adecuada.

16

murales se pintaron en el 2016. En todos se utilizó pintura ecológica, que absorbe dióxido de nitrógeno del aire. Ese gas es uno de los causantes del calentamiento global.

400

m² de extensión tienen los murales, lo que equivale al sembrado de 400 árboles.



Nuestro compromiso con el medio ambiente

Somos la primera empresa aseguradora peruana carbono neutral. Desde el 2010 medimos y compensamos nuestra huella de carbono.

63% ha sido la reducción de nuestra huella de carbono per cápita desde el 2010.

3,298.55 toneladas de CO2 equivalente fue nuestra huella de carbono en el 2016.

S/ 693,064 invertimos en nuestra gestión ambiental durante el 2016.

1,63% de consumo energético redujimos entre el 2015 y el 2016.

Nuestro compromiso con el medio ambiente

Campaña Yo fui botella

En el 2016 recolectamos más de 200 mil botellas de plástico, las cuales se convirtieron en cuatro mil frazadas que donamos a comunidades de Arequipa y Cusco afectadas por el friaje y las heladas.

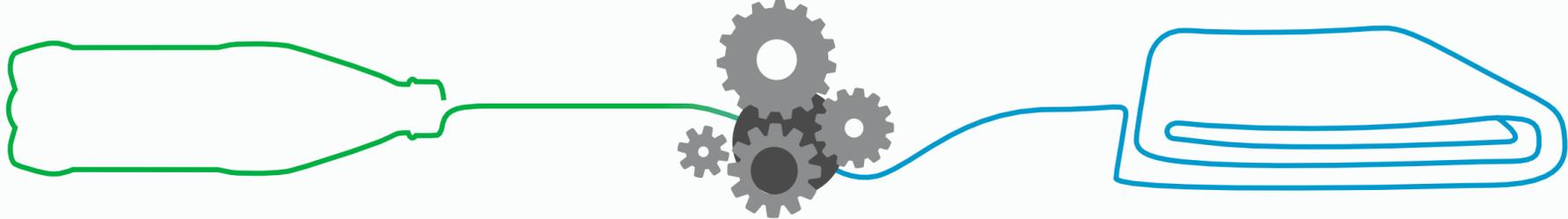
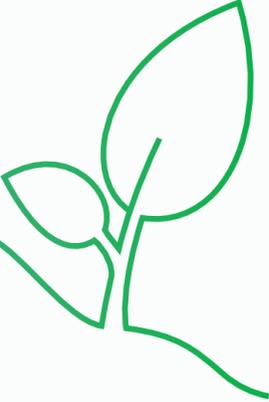
Esta campaña logró sensibilizar y educar sobre el cuidado del medio ambiente y, a la vez, brindar una solución innovadora a una problemática social.



Gestión eficiente del papel

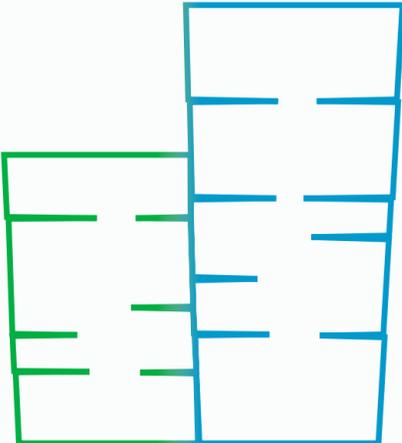
Buscamos concientizar a nuestros colaboradores sobre la importancia del reciclaje y el cuidado medioambiental a través de campañas que también tengan un impacto social. En el 2016, recolectamos más de 20 mil kilos de papel y los donamos a la Asociación de ayuda al niño quemado (Aniquem), lo que ayudó a cubrir parte del tratamiento de sus pacientes. No solo concientizamos sobre el buen uso y reciclaje de los residuos, sino que también buscamos minimizar nuestro impacto. En el 2016, emitimos 77,509 pólizas electrónicas, 43% más que en el 2015, año en el que lanzamos esta iniciativa para reducir el consumo de papel.

S/ 693,064
Invertidos en gestión ambiental durante el 2016.



200,000
Botellas de plástico recolectadas a través de "Yo fui botella".

4,000
Frazadas para víctimas de las heladas en Arequipa y Cusco.



+20,000 kg
de papel donamos a la Asociación de ayuda al niño quemado (Aniquem) como apoyo a su programa "Reciclar para ayudar".

63% CO₂
Es la reducción de nuestra huella de carbono per cápita desde el 2010*.

* Durante el 2014, a nivel internacional se dieron cambios en el Potencial Calentamiento Global (PCG) de los gases de efecto invernadero y en los factores de emisión proporcionados por IPCC y DEFRA, respectivamente. En este cálculo, nos basamos en los nuevos factores.

Distinciones

DISTINTIVO DE EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

Perú 2021

MEJOR EMPRESA DE SEGUROS PERSONALES DE SALUD

XVI Encuesta anual de Ejecutivos de la CCL

MEJOR ENTIDAD PRESTADORA DE SALUD EPS

XVI Encuesta anual de Ejecutivos de la CCL

PLATA EN EL OJO DE IBEROAMÉRICA

Categoría El Ojo Media, subcategoría Plataformas digitales. Campaña #Efecto0.5

PUESTO 12

en el ranking general de empresas con mejor reputación de Merco

PRIMER LUGAR EN LA CATEGORÍA SEGUROS

en el ranking de Merco

PUESTO 7

en el ranking BrandZ Top 20 de las marcas más valiosas del Perú

PRIMER LUGAR, CATEGORÍA SEGUROS

Dónde quiero trabajar 2016 de Arellano Marketing

PRIMER LUGAR, CATEGORÍA SEGUROS

Encuesta Marca Empleadora APOYO Comunicaciones y Laborum

MEJOR EMPRESA DE SEGUROS DE VIDA DEL PERÚ

World Finance

MEJOR COMPAÑÍA ASEGURADORA DEL PERÚ

Global Banking & Finance Review Magazine

PUESTO 11

en el ranking de empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo de Merco

