

Memoria 2016

Pacífico Seguros Generales

Este documento contiene información sobre la gestión de El Pacífico – Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros durante el año 2016.



INDICE

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	4
CARTA DEL PRESIDENTE	5
DIRECTORIO Y GERENCIA	9
CAPÍTULO I: SOBRE NOSOTROS	18
CAPÍTULO II: ENTORNO ECONÓMICO Y MERCADO ASEGURADOR PERUANO	20
CAPÍTULO III: PACÍFICO SEGUROS GENERALES	30
3.1. INFORME DE GESTIÓN.....	30
3.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS	31
3.2.1. Vehiculares.....	31
3.2.2. Salud.....	31
3.2.3. Líneas Personales	32
3.2.4. Líneas comerciales	33
CAPÍTULO V: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	34
CAPÍTULO VI: INFORME DE GESTIÓN PACÍFICO SEGUROS DE VIDA	37
CAPÍTULO VII: ÁREAS DE SOPORTE.....	39
7.1. MARKETING.....	39
7.1.1. Comunicación, Publicidad y Marca	39
7.1.2. Gestión de Clientes	41
7.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL	42
7.3. RECURSOS ESTRATÉGICOS	42
7.4. PLANEAMIENTO, OPERACIONES Y TECNOLOGÍA.....	46
PLANEAMIENTO	46
PROCESOS, OPERACIONES Y TECNOLOGÍA.....	46
DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA	48
ENTORNO JURÍDICO	50

PROCESOS LEGALES	54
CAPITAL SOCIAL.....	55
POLÍTICA DE DIVIDENDOS.....	56
ESTADOS FINANCIEROS	57
PRINCIPALES OFICINAS EN LIMA Y PROVINCIAS	61
GOBIERNO CORPORATIVO	64
GESTIÓN DEL VALOR DE AUDITORÍA INTERNA.....	66
HONORARIOS DE AUDITORIA.....	68

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de El Pacífico-Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros durante el año 2016. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables de su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.

Lima, 8 de febrero de 2017



Álvaro Correa Malachowski

Gerente General



Pedro Travezán Farach

Gerente Central de Finanzas

CARTA DEL PRESIDENTE

Estimados accionistas:

En nombre del Directorio de Pacífico Seguros, me complace dirigirme a ustedes y presentarles el informe de gestión correspondiente al año 2016.

El mercado de seguros

En el 2016, el mercado de seguros peruano obtuvo primas por S/.11,744 millones registrando una disminución de 4.2% respecto al año anterior. Las primas en los ramos de seguros generales y accidentes superaron los S/. 6,143 millones, lo que significa un incremento de 0.3% con respecto al año anterior. Por su parte, los ramos de seguros de vida, obtuvieron primas por S/. 5,618 millones, lo que representa una caída de 9.0% con respecto año anterior.

Resultados

Pacifico Seguros

En el 2016, el negocio de Seguros Generales alcanzó una producción de S/. 1,454 millones, con una prima neta ganada de S/. 989 millones, cifras que superaron en 6.7% y 4.7%, respectivamente, a las obtenidas el año anterior. La mayor prima neta ganada se registró en los negocios de Asistencia Médica (8%), Líneas Personales (7%) y Vehiculares (5%). Con respecto a la participación de mercado a prima neta ganada, ocupamos el segundo lugar con 27.3%.

La mayor producción del periodo estuvo acompañada de menor siniestralidad, principalmente en los negocios de Asistencia Médica y Líneas Mayoristas y el menor ratio de gastos generales en línea con nuestros avances en la búsqueda de eficiencia y control del gasto. Sin embargo, el costo de adquisición subió en el 2016 producto de ingresos técnicos extraordinarios que se presentaron en el 2015 y no se repitieron. Finalmente, en el 2016 obtuvimos una importante recuperación de los ingresos financieros netos producto del mejor desempeño de los mercados de renta variable y renta fija a nivel local e internacional.

En ese sentido, el resultado del 2016 alcanzó una utilidad de S/. 70.6 millones, superando la utilidad de S/. 65.9 millones del 2015, resultado acorde con nuestro objetivo estratégico de crecimiento rentable y sostenible.

El negocio de EPS alcanzó una utilidad neta de S/. 14.9 millones y el negocio de Prestación S/. 40.6 millones. En este sentido, el negocio de salud consolidado (seguros y prestación) obtuvo una utilidad de S/. 55.6 millones, superior a los S/. 46.3 millones obtenidos en el 2015. Finalmente,

cabe resaltar que la contribución neta del negocio de salud a PPS es equivalente al 50% o S/. 27.8 millones, monto que no está incluido en la utilidad de PPS de S/.70.6 millones indicada al inicio.

Pacífico Vida

El negocio de Vida registró una producción de S/.1,302.7 millones, 3.9% por debajo de los S/.1,356.2 millones obtenidos en el 2015. Esta disminución esta explicada exclusivamente por las menores primas en Rentas Vitalicias consecuencia de la disposición que permite el retiro del 95.5% de los fondos previsionales al momento de la jubilación. Por el contrario, los otros negocios presentaron un crecimiento importante de primas directas con respecto al año anterior: Vida Crédito (+18%), Vida Individual (+8%) Vida Grupo (+8%) y Previsionales (+7%), lo que permitió que nuestra participación de mercado alcance a Diciembre el 24.1% contra 22.9% al cierre del 2015.

En relación a los indicadores de siniestralidad, costo de adquisición y gastos generales, sobre prima directa, estos se incrementaron con respecto a los obtenidos en el 2015 principalmente por las menores primas en Rentas Vitalicias registradas en el año. Finalmente, así como en el negocio de generales, el negocio de vida registro una importante recuperación de los ingresos financieros netos producto del mejor desempeño de los mercados de renta variable y renta fija a nivel local e internacional.

En ese sentido, el resultado del 2016 alcanzó una utilidad de S/. 194.0 millones, superando a los S/. 155.1 millones obtenidos en el 2015, resultado alcanzado por el buen desempeño del portafolio de negocios de la compañía.

Cumplimiento de Objetivos y Perspectivas

En el 2016 y por tercer año consecutivo, nuestras expectativas fueron superadas con resultados alentadores de Pacífico Seguros, obtenidos gracias al buen desempeño de los negocios junto a la sólida consolidación de los cambios emprendidos en el programa de transformación de los últimos años. Nos sentimos satisfechos no sólo por los logros obtenidos sino porque éstos han sido posibles en un entorno de bajo dinamismo económico y de cambios regulatorios adversos en algunos de nuestros negocios. Estos resultados refuerzan nuestra convicción de tener un portafolio integral y diversificado de productos que puedan satisfacer las diferentes necesidades de nuestros clientes.

En seguros generales, hemos logrado mejorar nuestra participación de mercado, en más de un punto porcentual, resultado sobresaliente en un escenario de compresión de tasas, sin descuidar la disciplina en suscripción y tarificación técnica con la que hemos venido trabajando en los últimos años.

En Salud, las buenas prácticas y experiencia adquiridas junto a Banmédica rindieron frutos, permitiendo mejorar en el año en dos puntos porcentuales los márgenes operativos de nuestro negocio de prestación comparados con los del año anterior.

En seguros de vida, hemos logrado sobrellevar el impacto de los cambios regulatorios que afectaron al negocio de rentas vitalicias, gracias al buen desempeño de nuestros otros negocios y al mantenimiento constante de un portafolio diversificado de productos. Excluyendo a rentas vitalicias, los negocios crecieron 10.5%, lo que nos permitió mejorar en un punto porcentual nuestra participación de mercado. Cabe mencionar también, que en el negocio de invalidez y sobrevivencia (AFP) nos mantuvimos como acreedores de un tramo del mercado, para los años 2017-18, lo que nos ha permitido mantener nuestra participación en el sistema.

Teniendo como principal objetivo el ayudar al cliente a gestionar sus riesgos y proteger aquello que más valora, en el 2016 nos propusimos poner al cliente como eje central de nuestra estrategia. El lanzamiento del ABC del Seguro muestra nuestro compromiso por dar a conocer en mayor escala los beneficios e impacto de los seguros en la vida de las personas. Asimismo, trabajamos en reformular nuestros procesos de atención logrando avances importantes con la implementación del Customer Relationship Management (CRM) en los puntos de contacto con el cliente y con la mejora de nuestros niveles de First Contact Resolution (FCR) en consultas y reclamos. Lanzamos nuestro portal de corredores y renovamos el de clientes; desarrollamos el APP de asistencia vehicular, con el que estamos acercándonos al establecimiento de una relación virtual más sólida con nuestros clientes, que nos permita ofrecerle cada vez más servicios de forma simple, eficiente y acorde a las exigencias del mercado actual. Asimismo, buscamos ir más allá del servicio trabajando en segmentar y conocer mejor a nuestros clientes para poder hacer ofertas de valor diferenciadas y de acuerdo a las necesidades cada segmento, lo que nos permite fortalecer el vínculo con cada uno de nuestros clientes y responder adecuadamente a sus expectativas.

La eficiencia sigue siendo un pilar básico en nuestro proceso de transformación. Continuamos siendo estrictos en el control del gasto y mantenemos la búsqueda de optimización de procesos mediante olas de eficiencia operacional (LEAN) tanto en áreas de recaudación y cobranzas como en áreas de staff. Pero esto no será suficiente para mantenernos competitivos, debemos apuntar cada vez más a la automatización de procesos y la autogestión de nuestros canales y clientes. Esto lo conseguiremos construyendo sobre las herramientas digitales que lanzamos en el 2016.

Como parte de nuestra estrategia de transformación, en el 2017 debemos continuar con nuestras iniciativas de mejora emprendidas en años anteriores y, en esta etapa, enfocarnos en buscar la excelencia operativa en nuestros principales procesos de cara a consolidarnos como la compañía que mejor servicio brinda a sus clientes. Debemos lograr esto siendo la empresa más eficiente y con canales más productivos del mercado; así lograremos mantener la ventaja comparativa, base del crecimiento de nuestro negocio, que nos permita manejar la mayor exigencia regulatoria que podamos enfrentar en el futuro.

Quiero finalmente reiterar que nuestro objetivo principal será seguir consolidando la oferta de valor integral de Seguros Generales, de Salud y de Vida, para brindar a nuestros clientes la mejor opción frente a situaciones inesperadas, que les permita encarar la vida con plena confianza y vivir con tranquilidad. Seguiremos en la línea de lograr que nuestros clientes Vivan Pacífico.

En nombre del Directorio, concluyo agradeciendo por su constante apoyo a nuestros señores accionistas, a nuestros colaboradores y a nuestros clientes, con quienes hacemos posible el éxito sostenido de Pacífico Seguros.

Muchas gracias,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Dionisio Romero Paoletti', written in a cursive style.

Dionisio Romero Paoletti
Presidente del Directorio

DIRECTORIO Y GERENCIA

DIRECTORIO

PRESIDENTE

Dionisio Romero Paoletti

VICEPRESIDENTE

José Raimundo Morales Dasso

DIRECTORES

Walter Bayly Llona

Eduardo Hochschild Beeck

José Antonio Onrubia Holder

Ricardo César Rizo-Patrón de la Piedra

Luis Enrique Romero Belismelis

José Miguel Morales Dasso (1)

Martín Pérez Monteverde (2)

(1) El señor José Miguel Morales Dasso ocupó el cargo de Director de la compañía hasta el 14 de marzo de 2016.

(2) El señor Martín Pérez Monteverde ocupa el cargo de Director de la compañía desde el 14 de marzo de 2016.

Dionisio Romero Paoletti

Presidente del Directorio de Credicorp y Banco de Crédito del Perú - BCP, siendo Presidente Ejecutivo de Credicorp desde el año 2009 y Director del BCP desde el año 2003, donde fue designado Vicepresidente del Directorio en el año 2008 y Presidente en el año 2009. Es también Presidente del Directorio de Banco de Crédito de Bolivia, El Pacífico Peruano Suiza Cía. de Seguros y Reaseguros S.A., El Pacífico Vida Cía. de Seguros y Reaseguros S.A., Alicorp S.A.A., Palmas del Espino S.A., Agrícola del Chira S.A., entre otras. Es Vicepresidente del Directorio de Ransa Comercial S.A., Inversiones Centenario S.A.A. y Director de Banco de Crédito e Inversiones - BCI, Cementos Pacasmayo S.A.A., Sierra Metals Inc., entre otras. Es Bachiller en Economía de Brown University, USA, y MBA en Administración de Empresas de Stanford University, USA. Es Director de nuestra compañía desde febrero de 2003 (Director Dependiente).

José Raimundo Morales Dasso

Es Bachiller en Economía y Administración de la Universidad del Pacífico, y Magíster en Administración de Negocios de The Wharton School de la Universidad de Pennsylvania. Ocupó el cargo de Gerente General del BCP entre noviembre de 1990 y marzo de 2008. Actualmente ocupa el cargo de Presidente del Directorio de Atlantic Security Bank, Vicepresidente del Directorio de Credicorp Ltd., Banco de Crédito del Perú y Pacífico Peruano Suiza – Cía. de Seguros y Reaseguros. Asimismo, es miembro del Directorio de Pacífico Vida, Cementos Pacasmayo S.A.A., Salmueras Sudamericanas S.A., Fosfatos del Pacífico S.A., Alicorp S.A.A., Grupo Romero, JJC Contratistas Generales S.A., Cerámica Lima S.A., Inversiones y Propiedades S.A. y Corporación Cerámica S.A., así como miembro del Consejo Directivo del Instituto Peruano de Economía.

Walter Bayly Llona

En abril del 2008 el señor Walter Bayly fue designado como Gerente General de Credicorp y del Banco de Crédito del Perú.

Antes de asumir su actual posición, desempeñó otros cargos dentro de la institución, habiendo sido responsable de la Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas, así como las Gerencias de Banca Corporativa y Empresarial, Sistemas y Organización y Banca de Inversión.

El señor Bayly se incorporó al Banco de Crédito en 1993, luego de tres años de trabajo como Socio y Director Ejecutivo de la Casa Bolsa de México y de una carrera de 10 años en Citicorp, en Lima, Nueva York, México y Caracas, donde trabajó principalmente en Finanzas Corporativas y Préstamos Sindicados.

El señor Bayly es graduado en Administración de Empresas de la Universidad del Pacífico, con maestría en Ciencias Administrativas con mención en Finanzas de Arthur D. Little Management Education Institute, Cambridge – Boston.

Actualmente, el señor Bayly es Presidente de Directorio de Prima AFP, Mibanco y Credicorp Capital, Miembro del Directorio de El Pacífico Peruano Suiza Cia de Seguros y Reaseguros, El Pacífico Vida Cía. de Seguros y Reaseguros, Pacífico Entidad Prestadora de Salud, Banco de Crédito de Bolivia, Atlantic Security Bank Panamá, Inversiones Centenario, Fondo de Seguros de Depósitos, Instituto Internacional de Finanzas (IIF) y Peruvian-American Association; así como Miembro del Consejo de Asesores de la Universidad del Pacífico y de la Sucursal Peruana de la Universidad Tecnológica de Monterrey.

José Miguel Morales Dasso

Es Abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú y graduado de Sloan Program Graduate School of Business, Stanford University, California. Es socio principal del Estudio Aurelio García Sayán Abogados, así como Director de Compañía de Minas Buenaventura S.A.A., Sociedad Minera El Brocal S.A.A. y Minera Yanacocha SRL, entre otras empresas. Fue Presidente de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía de la Confederación Nacional de Instituciones Financieras (CONFIEP). Actualmente también es Presidente de la Asociación Empresarios por la Educación. Ocupó el cargo de Director de nuestra compañía desde setiembre de 1980.

Eduardo Hochschild Beek

Es Ingeniero Mecánico y Físico por Tufts University, Boston. En la actualidad ocupa diversos cargos en reconocidas compañías e instituciones: es Presidente Ejecutivo de Hochschild Mining plc y de la Asociación Promotora Tecsup; Presidente del Directorio de Cementos Pacasmayo S.A.A., Presidente del Consejo Directivo de la Universidad de Ingeniería y Tecnología - UTEC; Vicepresidente del Patronato de Plata del Perú; Director del Banco de Crédito del Perú (BCP), de la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comex Perú), de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía, y del Patronato de la Universidad Nacional de Ingeniería (PUNI); Asesor-Perito del Consejo Económico de la Conferencia Episcopal. Es Director de nuestra Compañía desde febrero de 2007.

José Antonio Onrubia Holder

Es Administrador de Empresas con estudios en St. Michael College. Se desempeña como Director de Alicorp S.A.A., de Industria Textil Piura S.A., de Inversiones Centenario S.A.A., de Compañía Universal Textil S.A. y de Ransa Comercial S.A., así como de diversas empresas de los sectores Industrial, Comercial y de Servicios. Es Director de nuestra compañía desde febrero de 2001.

Ricardo César Rizo Patrón de la Piedra

Es Ingeniero Químico por University of Notre Dame y Magíster en Ingeniería Química por Massachusetts Institute of Technology. Es Presidente de UNACEM S.A.A, de la Compañía Eléctrica El Platanal S.A., (CELEPSA), de Sindicato de Inversiones y Administración S.A. (SIA), y de Inversiones Andino S.A. (IASA). Vicepresidente de Nuevas Inversiones S.A. (NISA), Director de Vigilancia Andina S.A. Director y Gerente General de ARPL Tecnología Industrial S.A. Es Director de nuestra compañía desde febrero de 2003.

Luis Enrique Romero Belismelis

Bachiller en Ciencias Económicas - Boston University (U.S.A.). Oficial de Créditos en el Atlantic Security Bank, Fue CFO de Alicorp S.A.A. y Gerente General de Corporación General de Servicios S.A. Actualmente es Presidente del Directorio de Ransa Comercial S.A. y de Trabajos Marítimos S.A. (Tramarsa); Vice-Presidente del Directorio de Alicorp S.A.A. Universal Textil S.A. y Director de Inversiones Centenario S.A., Banco de Crédito del Perú, Primax S.A., Terminal Internacional del Sur S.A. (TISUR), Palmas e Industrias del Espino S.A., R. Trading S.A. y de diversas empresas de los sectores industrial, comercio y servicios que conforman el Grupo Romero. Es Director de nuestra compañía desde febrero de 2007 (Director Dependiente).

Martín Pérez Monteverde

Ejecutivo Senior, con estudios de Administración de Empresas, Marketing y Finanzas en la Universidad del Pacífico, egresado del Programa de Alta Dirección de la Universidad de Piura y con participación en el USA Wharton Management Congreso de Wharton School University of Pennsylvania.

Su experiencia en el sector privado es de 21 años y 5, en el sector público, como Congresista de la República y Ministro de Estado en la cartera de Comercio Exterior y Turismo.

Es Presidente de Directorio de Universal Textil y de Senso Consulting S.A.C., y Director de Inversiones Centenario S.A., de El Pacifico-Peruano Suiza Cía de Seguros y Reaseguros, de Sigma Sociedad Administradora de Fondos de Inversión (SAFI), de la Sociedad de Comercio Exterior del Perú – COMEXPERU -. Es Presidente de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas – CONFIEP. Es Director de nuestra compañía desde marzo de 2016.

GERENCIA

Álvaro Correa Malachowski

Gerente General

Ingeniero Industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, con Maestría en Administración en Harvard Business School. Ingresó al BCP en 1997, donde asumió posiciones gerenciales en Riesgos y TI. Entre el año 2006 y el 2008 se desempeñó como Gerente General de Atlantic Security Bank, Credicorp Securities y BCP Miami Agency. Del 2008 al 2013, tuvo a su cargo la Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas del BCP y Gerencia de Finanzas de Credicorp, además de ser miembro de los Directorios de PRIMA AFP y Financiera Edyficar además de otras subsidiarias de Credicorp. Desde octubre 2013 se desempeña como Gerente de Seguros de Credicorp y Gerente General de Pacífico.

Guillermo Garrido Lecca del Río

Gerente General Adjunto

Es Bachiller en Economía por The University of Texas de Austin, Texas y Magíster en Administración de Empresas (MBA) con especialización en Finanzas por Bentley College, Waltham, Massachusetts. Ha sido Director del Banco Central de Reserva del Perú, Director General de Crédito Público del Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, Gerente de Inversiones de ProFuturo AFP, Vicepresidente de Bankers Trust Co., Presidente de la Asociación Peruana de Empresas Prestadoras de Salud, Presidente de ProCapitales, Director de CONFIEP, Director de IPAE, Director de British American Hospital y de El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros. Actualmente se desempeña como Gerente General Adjunto de Pacífico Seguros Generales y como Gerente General de Pacífico EPS.

Pedro Travezán Farach

Gerente Central de Finanzas

Bachiller en Ingeniería Electrónica de la Universidad Ricardo Palma (URP), máster en Administración de Negocios por ESAN con más de 20 años de experiencia en el Sistema Financiero. Se ha desempeñado como consultor de Finanzas Corporativas, gestor de inversiones en Credicorp Securities Inc.(Broker – Dealer en EEUU), Gerente General de Credifondo y Gerente de Planeamiento y Control Financiero en el Banco de Crédito del Perú (Credicorp). Desde Diciembre de 2013 ocupa el cargo de Gerente Central de Finanzas en Pacífico Seguros Generales.

Karim Mitre Calderon**Gerente Central de Recursos Estratégicos**

Bachiller en Ciencias Económicas con especialidad en relaciones internacionales y Magíster con especialización en política y desarrollo Latinoamericano, del London School of Economics de Inglaterra. Por su trayectoria es especialista en asesoría y negociación con clientes y gestión comercial de productos de mercado de capitales. Desde el 2005 se desempeña en el ámbito de gestión y desarrollo humano. Se ha desempeñado en el banco líder local a cargo del Área de Planeamiento y Desarrollo de GDH y previamente del Servicio de Gestión Comercial de Mercado de Capitales, así como en la entidad reguladora del mercado de valores. A partir de marzo 2010 ocupó el cargo de Gerente de la División de Administración y Gestión y Desarrollo Humano, y desde febrero de 2016 ocupa el cargo de Gerente Central de Recursos Estratégicos, con responsabilidad por las áreas de TI, Operaciones, Procesos, Administración y GDH.

Ricardo Mulanovich Barrios**Gerente de División Servicios Comerciales**

Es graduado en Administración de Empresas por la Universidad del Pacífico. Realizó estudios de especialización en Identidad e Imagen Corporativa en San Diego, California, Estados Unidos. Se ha desempeñado como Subgerente de Marketing del Banco Wiese Sudameris, Gerente de Marketing del NBK Bank. Previamente fue Senior Consultant de Korn Ferry International y Gerente General de Studio A. A inicios de 2006 ingresó como Gerente de Marketing a Pacífico Seguros Generales y se ha desempeñado como Gerente de Negocios Minoristas, Gerente de Líneas Personales y Gerente de Clientes y Nuevos Mercados. Actualmente es Gerente de División de Servicios Comerciales y forma parte del Directorio de ANDA (Asociación de Anunciantes del Perú).

Miguel Delgado Barreda**Gerente División Legal y Prevención de Fraudes**

Es Abogado titulado por la Universidad de Lima con especialización en Comercio Internacional, y MBA por ESAN. Se ha desempeñado como Gerente General del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (Cofopri). Fue Consultor Internacional en proyectos financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo y por el Banco Mundial, en las áreas de Titulación Urbana y Rural, Reforma Legal e Institucional y Reingeniería de Procesos, entre otras. Fue Director de Prevención y Análisis de la Unidad de Inteligencia Financiera del Perú y miembro de la Comisión de Procedimientos Concursales de Indecopi. Desde abril de 2006 ocupó el cargo de Gerente Legal de Pacífico Seguros Generales y desde febrero de 2010 ocupa el cargo de Gerente División Legal y Prevención de Fraudes de Pacífico Seguros Generales.

Luciano Bedoya Corazzo**Gerente División Riesgos Generales**

Ingeniero Industrial titulado por la Universidad de Lima; Master en Administración de Empresas (MBA) y Master of Engineering in Manufacturing (MEng) por University of Michigan. Cuenta con múltiples certificaciones internacionales en seguros, finanzas y procesos, entre ellas las de Chartered Insurer (ACII), Chartered Property Casualty Underwriter (CPCU), Chartered Financial Analyst (CFA) y Certified Six Sigma Black Belt (CSSBB). Desempeñó cargos en la industria aseguradora desde 2003, en diversas responsabilidades de Planeamiento Estratégico, Gerencia de Proyectos, Gerencia de Operaciones, Procesos y Tecnología. Desde febrero de 2016 se desempeña como Gerente de División de Riesgos Generales.

Luis Bravo Rovai**Gerente de Gestión Integral de Riesgos**

CPCU, ARM, ARM-E, ABCP, FRM

Es Bachiller en Economía por la Universidad del Pacífico; Magister en Administración de Empresas (MBA) de Ross School of Business y Magister en Ciencias Medioambientales (MSc) de la Escuela de Recursos Naturales y Medioambiente, de la Universidad de Michigan, Estados Unidos; Chartered Property & Casualty Underwriter (CPCU) por el Insurance Institute of America for CPCU, Estados Unidos; Associate in Risk Management (ARM) y Enterprise Risk Management-ERM (ARM-E) por el Insurance Institute of America, Estados Unidos; Certificate in Insurance (Cert-CII) por The Chartered Insurance Institute, Reino Unido. Financial Risk Manager (FRM) por la Global Association of Risk Professionals (GARP), Estados Unidos. Cuenta con más de 10 años de experiencia en mercado de capitales, así como con experiencia en el mercado de comercialización de energía en Estados Unidos. Ingresó a Pacífico en el año 2006 ocupando los cargos de Sub Gerente de Análisis, Sub Gerente de Ingeniería de Riesgos y Gerente de Asesoría en Riesgos Empresariales. Desde junio de 2012 se desempeña como Gerente de Gestión Integral de Riesgos de Pacífico Seguros.

Miguel Ortiz de Zavallos Gonzales Vigil**Gerente de División Comercial**

Es Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad de Lima y MBA en Thunderbird School of Global Management en Arizona, Estados Unidos. Ingresó a Pacífico Seguros en el año 2008 ocupando el cargo de Gerente de Suscripción y Productos de los negocios de salud en Pacífico EPS hasta el año 2011 cuando pasó a ocupar el cargo de Gerente Comercial Regional en Pacífico Seguros Generales hasta el mes de Mayo 2014. Anteriormente se desempeñó como funcionario comercial en las áreas de Banca Personal y Banca Privada en el Banco de Crédito del Perú. Actualmente se viene desempeñando como Gerente de la División Comercial de Pacífico

Seguros liderando los esfuerzos comerciales en el canal de corredores de seguros así como la gestión con los clientes corporativos.

Carlos Navarro Arméstar

Gerente de División de Negocios Vehiculares

Es bachiller en Administración de Empresas por la Universidad de Lima y MBA por The University of Texas at Austin, Estados Unidos. Fue Consultor Asociado Senior del Grupo Enfoca, Gerente Corporativo Regional de Tarjetas de Crédito y Alianzas del Grupo Altas Cumbres, Gerente de Medios de Pago del Banco del Trabajo, y Vicepresidente de Tarjetas de Crédito, Core Banking, Branches y Auto Lending de Citibank. Desde su ingreso en 2009 ha desempeñado los cargos de Gerente Central de Canales de Distribución y Gerente General en el centro de oncología integral "Aliada contra el Cáncer". Actualmente se desempeña como Gerente de División de Negocios Vehiculares en Pacífico Seguros.

Armando Mejía Capuñay

Gerente de Negocios Directos

Bachiller en Ingeniería Geográfica de la Universidad Nacional Federico Villareal, con Maestría en Administración de Negocios en la Escuela de Post-grado de la Universidad San Ignacio; tiene la Certificación de "Business Excellence" (CIBE) brindada por Columbia Business School, y tiene estudios de especialización en Administración de Mercados y Ventas en la Universidad del Pacífico. Con trayectoria en el área comercial de empresas administradoras de fondos de pensiones y entidades bancarias. Actualmente y desde abril de 2013 se desempeña como Gerente de Negocios Directos.

María Felix Torrese

Gerente de Bancaseguros y Alianzas

Ingeniera Industrial graduada con honores por la Universidad de Lima y máster en Administración de Empresas (MBA) por la Universidad Adolfo Ibañez de Chile, donde obtuvo la distinción de mejor egresada. Siguió el Exchange Programme MBA en Manchester Business School, Inglaterra. Cuenta con una amplia trayectoria gerenciando productos, canales de distribución y negocios masivos. Actualmente ocupa el cargo de Gerente de Bancaseguros y Alianzas.

Guillermo Zegarra Cerna

Gerente de Auditoría Interna

CRMA, CRISC, CICA, ISO 22301 LA, CobiT-F.

Es Contador Público Colegiado, Auditor Independiente y Magíster en Administración Estratégica de Empresas por CENTRUM Graduate Business School de la Pontificia Universidad Católica del Perú. También es miembro del Instituto de Auditores Internos-IIA Global y de la Information Systems

Audit & Control Association-ISACA. Cuenta con las siguientes certificaciones internacionales: Certified Internal Controls Auditor - CICA, by The Institute for Internal Controls (2014), ISO 22301 Business Continuity Management Lead Auditor by BSI (2013), Certified Risk Management Assurance – CRMA, by The Institute Internal Auditor (2012), Certified in Risk and Information System and Control – CRISC, by ISACA (2011). Se desempeñó en distintas posiciones en la División de Auditoría Interna del BCP, en febrero de 2006 ingresó a Pacífico Seguros Generales, donde actualmente es responsable de la actividad de auditoría interna de los negocios de Seguros- Propiedad, Salud, Vida- y Prestación de Salud. Es actualmente Vicepresidente del capítulo local de ISACA Lima (Chapter 146) y Presidente del Comité de Auditoría Interna de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG).

Aldo Pereyra Villanueva

Gerente Corporativo de Contabilidad

Es Contador público colegiado por la Universidad de Lima y Magíster en Dirección de Empresas (MBA) por la Universidad de Piura. Se desempeñó como Subgerente Adjunto del área de Contabilidad General del BCP y como Auditor Senior de Arthur Andersen. Se incorporó a nuestra compañía en 2006. Actualmente se desempeña como Gerente Corporativo de Contabilidad.

De acuerdo con las prácticas de Buen Gobierno Corporativo hacemos de su conocimiento que no existe vinculación por afinidad o consanguinidad entre nuestros Directores, plana gerencial o principales funcionarios, ni entre ellos con los accionistas de Pacífico Seguros Generales. Nuestros Directores se encuentran vinculados con los accionistas y/o el Grupo Económico al que pertenece Pacífico Seguros Generales, de acuerdo a la definición de vinculación establecida en la Resolución Conasev N° 090-2005-EF/94.10. Asimismo, indicamos que los Directores Independientes de la compañía son los señores: Raimundo Morales Dasso, Eduardo Hochschild Beeck y Ricardo Rizo Patrón de la Piedra.

Finalmente, indicamos que no se ha producido en los últimos dos años la renuncia o destitución del principal funcionario contable o de auditoría de la compañía, sin embargo, en el año 2015 se sustituyeron a los auditores externos.

CAPÍTULO I: SOBRE NOSOTROS

NUESTRA FILOSOFÍA: VIVE PACÍFICO

Cuando una persona vive plenamente es porque tiene la seguridad que cumplirá con todos sus objetivos, sin complicaciones ni retrocesos. Eso es Vivir Pacífico, que nuestros clientes enfrenten la vida con absoluta confianza y la tranquilidad de saber que están respaldados en todo momento.

Esta filosofía es el resultado de un enfoque hacia el cliente, en el que nos preocupamos por ponernos en el lugar de este y entender que está buscando de una compañía aseguradora como la nuestra. Trabajamos todos los días para ofrecer soluciones que se ajustan a sus necesidades y brindarles el respaldo necesario ante situaciones inesperadas a través de nuestras tres líneas de negocios: Salud, Vida y Riesgos Generales.

Todos nuestros esfuerzos se sustentan en una misión, visión y principios que nos definen como la Compañía que somos, una compañía dedicada a nuestros clientes.

MISIÓN Y VISIÓN

Nuestra Misión

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

Nuestra Visión

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

ESTRATEGIA CORPORATIVA

Nuestra Estrategia Corporativa se basa en la importancia en la formación y motivación de nuestro equipo de colaboradores, el enfoque en un crecimiento rentable, la mejora continua de procesos para lograr su eficiencia y excelencia, una adecuada gestión de los riesgos y lo más importante, que el resultado de nuestro trabajo se vea reflejado en tener clientes satisfechos.

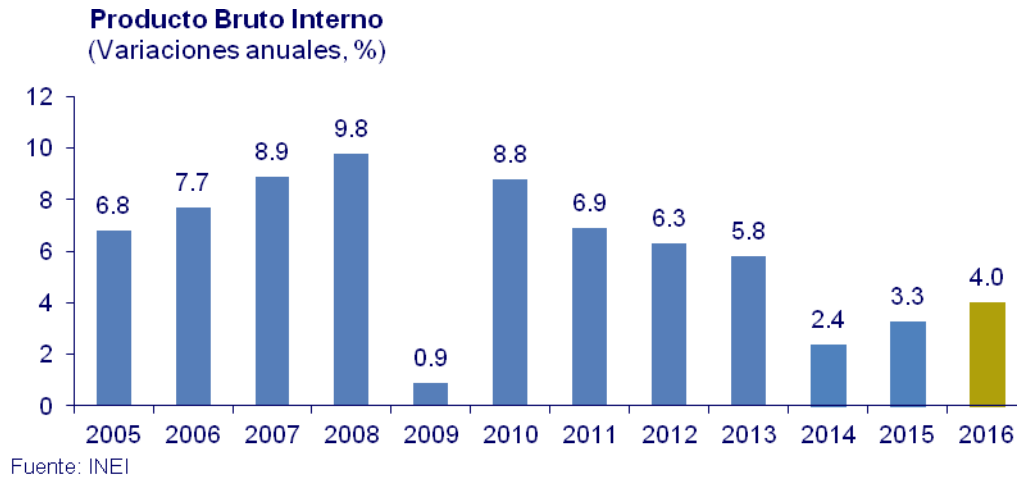
De esta manera, con la finalidad de enfocar y guiar todos nuestros esfuerzos, trabajamos en base a cinco principios que representan los compromisos que como Pacífico Seguros asumimos con nuestros clientes y, por lo tanto, lo que ellos pueden esperar de nosotros.

- **Construimos relaciones de largo plazo:** Creemos en las relaciones de largo plazo y nos enfocamos en desarrollarlas con nuestros asegurados, corredores y canales de distribución.
- **Somos especialistas en la gestión de riesgos:** Trabajamos junto a nuestros clientes para entender sus necesidades y les ofrecemos soluciones que les permitan manejar sus riesgos en forma eficiente.
- **Cumplimos con nuestras obligaciones de forma justa y oportuna:** Resolvemos los siniestros de nuestros clientes con un alto criterio de justicia y los pagamos de forma oportuna.
- **Buscamos la excelencia en el servicio al cliente:** Asesoramos a nuestros clientes en la gestión de sus riesgos y nos esforzamos día a día para darles la calidad de servicio que merecen.
- **Somos una compañía confiable y con amplia solidez financiera:** Nuestra fortaleza financiera, así como una gestión profesional y prudente del negocio de seguros, garantizan la más alta capacidad de pago de nuestras obligaciones ahora y en el futuro.

CAPÍTULO II: ENTORNO ECONÓMICO Y MERCADO ASEGURADOR PERUANO

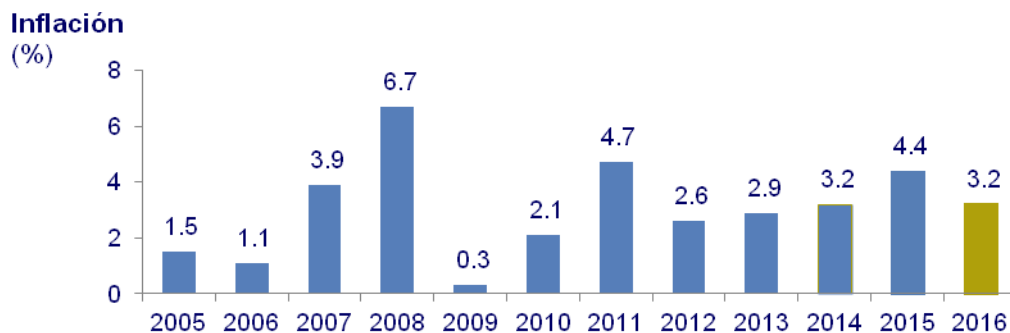
ENTORNO ECONÓMICO

Crecimiento



La economía peruana crecería a una tasa alrededor del 4.0% durante el 2016, mayor al 3.3% registrado en el 2015. Este resultado estuvo influenciado principalmente por la evolución de las exportaciones con un aumento de 9.6%, en línea con las altas tasas de crecimiento de la producción minera, especialmente de cobre en Las Bambas y Cerro Verde. En contraste, la demanda interna creció apenas 1.1% en una situación donde la inversión privada mantuvo una tendencia negativa (-6.2%) a consecuencia de la contracción de la inversión minera. Por otro lado, el gasto público creció 7%; mientras que el consumo privado mantuvo una tasa de crecimiento de 3.6%. Sin embargo, el último trimestre estuvo influenciada negativamente por 3 factores: i) la volatilidad de los mercados financieros internacionales debido a la incertidumbre post Brexit, ii) el resultado de las elecciones de Estados Unidos y iii) las negociaciones entre países productores de petróleo. Lo anterior generó una desaceleración en los sectores primarios (manufactura y pesca) y sectores no primarios (construcción).

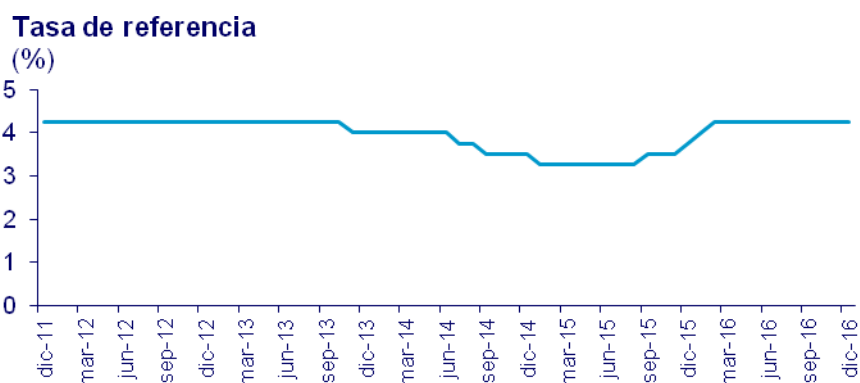
Inflación



Fuente: INEI

La inflación en el 2016 resultó 3.23%, por encima del rango meta (2% +/- 1pp) del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) por tercer año consecutivo. Sin embargo, se redujo significativamente en relación con el 4.4% registrado en el 2015. En ese sentido, fueron tres grandes rubros los que influyeron en los resultados obtenidos en el 2016: i) Alimentos y bebidas, ii) Enseñanza y iii) Alquiler de vivienda, combustibles y electricidad. En el primer caso, el más grande, los precios de las hortalizas y legumbres secas fueron los componentes que explican el alza en el indicador. Este incremento se debió al déficit hídrico en las zonas productoras del norte. Con respecto al segundo grupo, el aumento en los precios de matrículas y pensiones de enseñanza explicaron el aumento. Por último, las mayores tarifas eléctricas y el alza en el precio de combustibles para el hogar contribuyeron positivamente a una mayor tasa de inflación. Sin embargo, el Perú cerró el 2016 con una de las menores tasas de inflación de la región (Brasil: 6.6%, México: 3.4%, Chile: 2.7% y Colombia: 1.0%).

Tasa de referencia



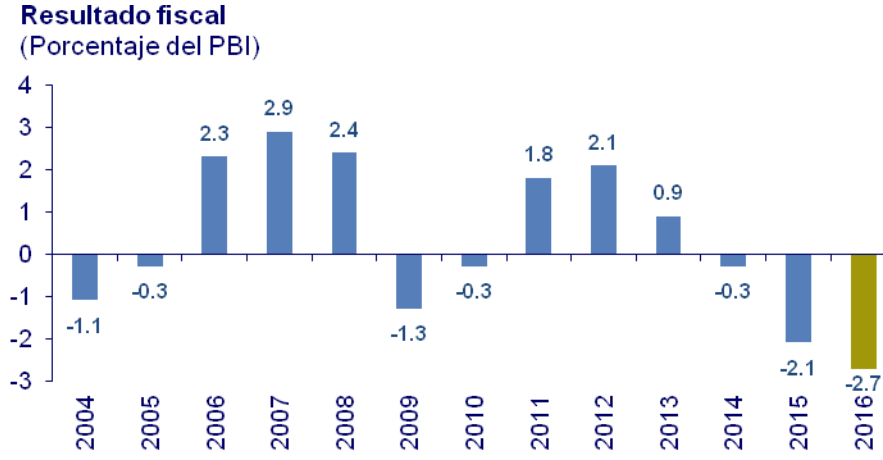
Fuente: Banco Central de Reserva

En el 2016, las condiciones del contexto local llevaron al BCRP a que eleve la tasa de referencia de política monetaria en dos sesiones de Directorio consecutivas, luego de aumentar a 3.75% en dic-

15. Las presiones inflacionarias asociadas a los choques temporales de oferta generados por el Fenómeno del Niño y la depreciación cambiaria motivaron a que la entidad monetaria eleve la tasa en 25pbs a 4.00% en ene-16. Sin embargo, la institución expresó una mayor preocupación en la evolución de las expectativas de inflación. Los incrementos en los precios al consumidor venían afectando la inflación esperada, situándola por encima del rango meta, lo que posiblemente podría generar un efecto de retroalimentación en la inflación. En ese contexto, el BCRP decidió, por tercera vez consecutiva, elevar la tasa a 4.25% en feb-16. Por otra parte, al cierre del 2016, la tasa se mantuvo en el mismo nivel; no obstante, las expectativas de inflación a 12 meses se han incrementado ligeramente, aunque dentro del rango meta, y el déficit hídrico generado por factores climáticos adversos viene afectando la inflación.

Este último indicador persiste fuera del rango meta y se espera que se mantenga elevada durante el primer semestre del 2017 debido a i) aumento en la cotización internacional de alimentos importados, y (ii) riesgo de menor oferta agrícola por problemas de sequía en las zonas Norte, Centro y, en menor medida, Sur del país. En ese sentido, se espera que la tasa de referencia se mantenga en su nivel actual, aunque se prestará especial a la evolución de las expectativas, choques de oferta en los precios de alimentos, y el ritmo de avance de la demanda interna. Adicionalmente, se esperará nueva información sobre la decisión de la FED una vez que Donald Trump asuma la presidencia de los Estados Unidos.

Finanzas públicas

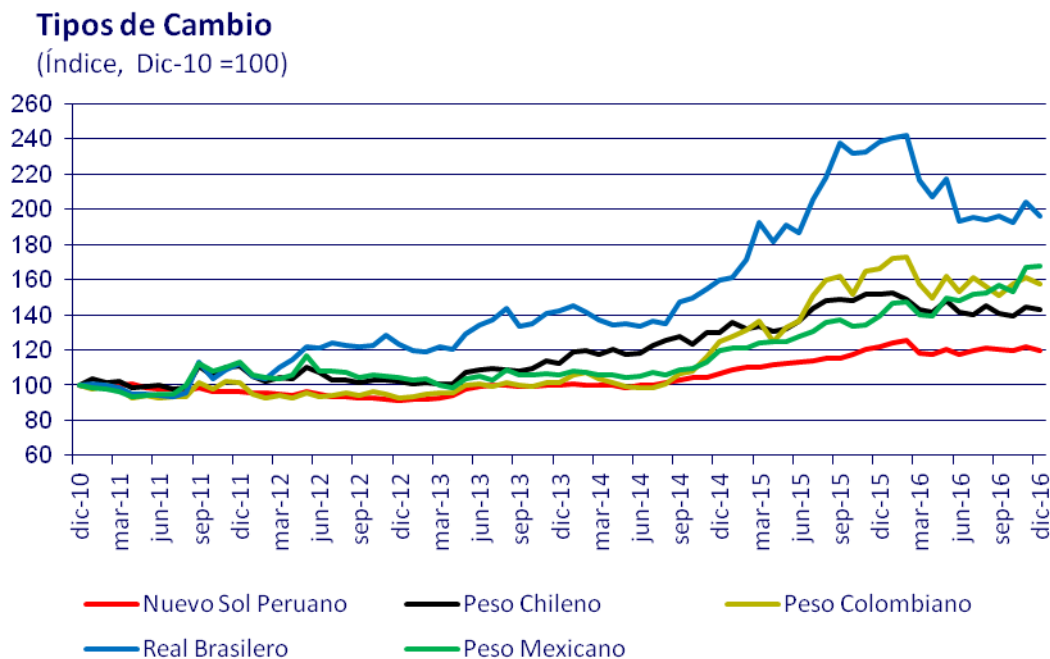


Fuente: Banco Central de Reserva, BCP

El déficit fiscal cerró el 2016 en 2.7% del PBI, superior en 60pbs al registrado en el 2015, de acuerdo a las cifras reportadas por el BCRP. Asimismo, este resultado es inferior en 30pbs a la meta del gobierno de 3.0% del PBI. Esta brecha se argumenta en 3 principales puntos: i) se recibió el pago del impuesto a la renta de empresas no domiciliadas por la venta del proyecto Línea Amarilla

ascendente a S/. 972 millones (0.15% del PBI), el cual se esperaba en el 2017; ii) la subejecución de Gobiernos Regionales y Locales producto de las expectativas generadas por el inicio del nuevo sistema de inversión pública *invierte.pe* (en reemplazo del SNIP), lo que planteaba una posibilidad de ejecutar proyecto bajo un esquema más ágil y flexible; y iii) anulaciones de gastos indebidamente devengadas por S/ 774 aproximadamente, según el BCRP.

Tipo de cambio



Fuente: Bloomberg

Al cierre del 2016, el tipo de cambio se ubicó en S/ 3.36 por dólar, en niveles similares al observado a fines de 2015. La evolución del tipo de cambio a lo largo del año mostró, en el primer semestre, un comportamiento a la baja en línea con i) las expectativas de política monetaria acomodaticia en las economías desarrolladas y ii) el aumento en el precio de los commodities. Sin embargo, en la segunda parte del año, el tipo de cambio mostró una ligera tendencia al alza ante la evolución negativa de los precios de los commodities, y las expectativas de una reversión más rápida de la posición de estímulo monetario de la FED, luego del resultado de las elecciones en los EUA.

Perspectivas 2017

En la actualización de proyecciones económicas (WEO - World Economic Outlook) de enero 2017 del Fondo Monetario Internacional (FMI) se proyectó un crecimiento mundial de 3.4% para el 2017 y 3.6% para el 2018. Las economías avanzadas crecerían 1.9% en el 2017 y 2.0% en 2018; sin embargo, este pronóstico tiene un alto grado de incertidumbre debido al cambio de gobierno de Estados Unidos. Donald Trump apunta a aplicar una política proteccionista, lo que genera que se planteen diferentes escenarios para las proyecciones de dicho país. Adicionalmente, los pronósticos en Alemania, España, Japón y Reino Unido se mostraron positivos, los mismos que compensan las bajas proyecciones obtenidas para Italia y Corea.

En el plano local, según las proyecciones económicas del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) se espera que el PBI se incremente alrededor de 4.6% gracias a una mayor producción minera, la normalización de las expectativas de los agentes económicos post cambio de gobierno e inversión privada en proyectos de infraestructura. En ese escenario, la economía peruana alcanzaría un nivel potencial de producción que permita un crecimiento del PBI de 1.7pp. Así, el sector minero se expandiría en 7.5% debido principalmente a los nuevos proyectos de cobre (Toromocho, Constancia, Las Bambas, Ampliación de Cerro Verde). De esta manera, dicho sector contribuiría en 0.7pp al crecimiento del PBI.

Sin embargo, estas proyecciones son muy inestables, ya que la inversión privada, factor clave para asegurar un sostenido crecimiento, viene cayendo por tres años consecutivos. En ese sentido, a inicios del 2017 se registraron retrasos en proyectos de infraestructura (Línea 2 del Metro de Lima y el aeropuerto de Chincheros) y el empleo formal se mantiene estancado. En caso no se logre acelerar la construcción de infraestructura, el impacto en el crecimiento sería significativamente negativo. Además, persiste el riesgo de que las expectativas y el optimismo empresarial se reduzcan a causa de los casos de corrupción en inversión privada-pública y conflictos sociales. Por el contrario, entre los factores favorables que llevarían a impulsar la economía están la estabilización del precio internacional del cobre, el rebote de la inversión pública del Gobierno central luego de contraerse por 3 años consecutivos, y el impacto en el corto plazo de los decretos legislativos aprobados por el Poder Ejecutivo.

Por último, se proyecta que el déficit fiscal para el 2017 disminuya hasta llegar a un nivel de 2.3% del PBI. Este resultado sería explicado principalmente por una mejor gestión en los gastos e ingresos fiscales. Por ello, según el reporte de inflación del BCR para el 2017 y 2018, el gasto se reducirá a 20.3% y 19.7% del PBI. En ese sentido, se espera una reducción del gasto corriente, representando un 14.7% en el 2018; mientras que, por otro lado, la inversión pública se incrementaría gradualmente hasta llegar al 4.7% en el 2018.

MERCADO ASEGURADOR PERUANO

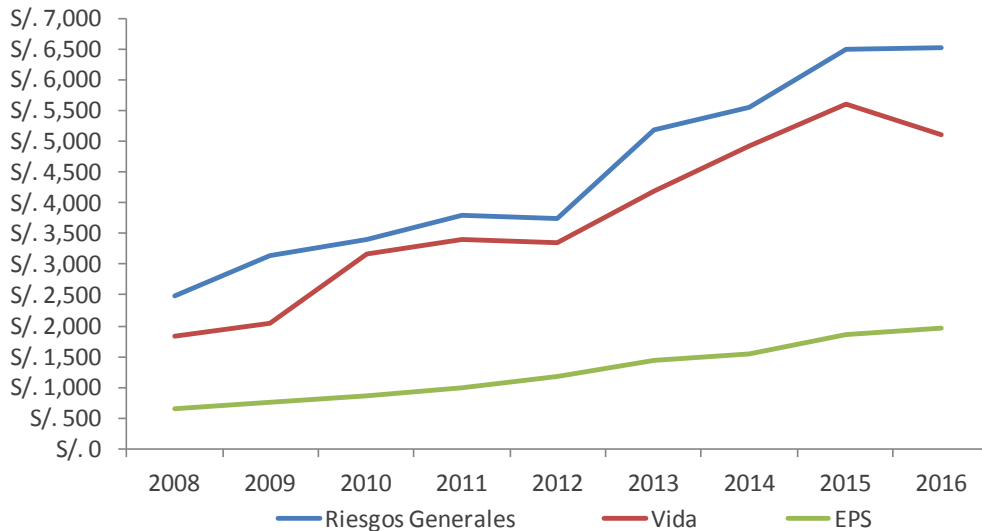
Según la información publicada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), la producción del mercado de seguros (Seguros Generales y Vida) alcanzó los S/. 11,256.3 millones al cierre del 2016, 4.2% por debajo de los S/. 11,743.9 millones registrados en el 2015, a diferencia de los crecimientos presentados en el 2014 y 2015 de 12.0% y 15.7% respectivamente.

La razón de esta disminución en el crecimiento del mercado estuvo marcada por dos factores: i) La aprobación de la ley que permitía el retiro del 95% de los fondos de pensiones y que afectó al negocio de Rentas Vitalicias y ii) la caída de la inversión privada que afectó la demanda de las empresas y familias.

Es importante mencionar que excluyendo el efecto Rentas Vitalicias, el crecimiento del mercado asegurador estaría en 3.3%.

El mercado peruano continua siendo uno de los menos penetrados de la región con un índice de primas directas de 1.9% del PBI, mientras que el promedio en la región es 3.1%, donde Chile representa 4.7%; Brasil 3.9% y Colombia 2.6%.

*Evolución de primas y aportes (S/. millones)
Mercado Asegurador Peruano*



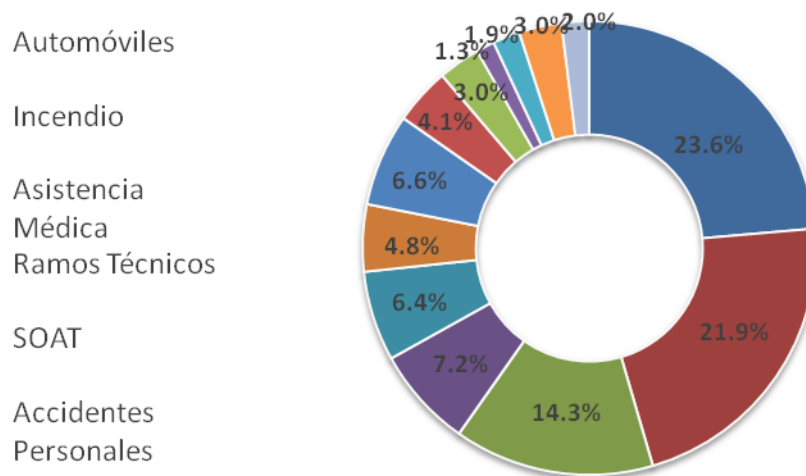
Fuente: Avance del boletín SBS y Avance del boletín SEPS al cierre del 2016.

Elaboración: Propia

Con respecto a los ramos de seguros generales y accidentes, las primas a cierre del 2016 ascendieron a S/. 6,143.4 millones, lo cual significó un aumento de 0.3% con respecto al 2015

versus crecimientos de 17.3% y 7.0% del 2015 y 2014, respectivamente. Este efecto está dado principalmente en Asistencia Médica, Vehiculares y Accidentes Personales presentaron crecimientos de 7.2%, 2.4% y 2.1% respectivamente; mientras que Riesgos Generales disminuyó 2.8% principalmente por Terremoto, Incendio y Responsabilidad Civil.

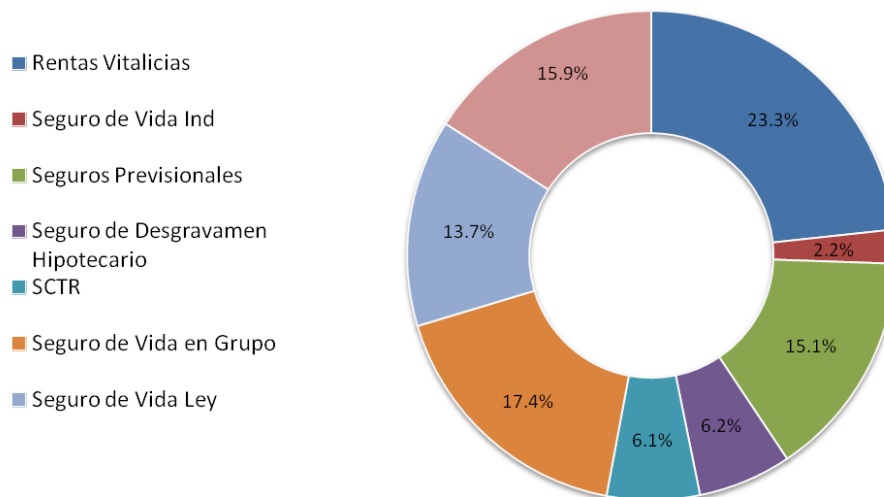
Distribución de cartera de primas netas de Ramos Generales, Accidentes y Enfermedades (S/. millones) Mercado Asegurador Peruano.



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2016
Elaboración: Propia

Los ramos de seguros de vida registraron al cierre del 2016 primas por un total de S/. 5,112.8 millones, lo que representó una caída de 9.0% en comparación con los S/.5,617.5 millones del año anterior, a diferencia de los crecimientos de 17.8% y 14.0% en el 2014 y 2015 respectivamente. La razón de esta disminución está explicada exclusivamente por el negocio de Rentas Vitalicias que vio caer su producción en 36% a raíz de la aprobación de la Ley N° 30425 que permite al afiliado a partir de los 65 años elegir entre percibir una pensión o solicitar a la AFP la entrega de hasta el 95.5% de su fondo. Por el contrario las otras líneas del mercado de Vida generaron crecimientos destacando Vida Individual con 15.2%, Vida Crédito 11.8%, AFP 4.7% y Vida Grupo 1.1%. Excluyendo el efecto de Rentas Vitalicias el mercado de Vida creció 8.7%.

*Distribución de cartera de primas netas de Ramos de Vida. (S/. millones)
Mercado Asegurador Peruano*



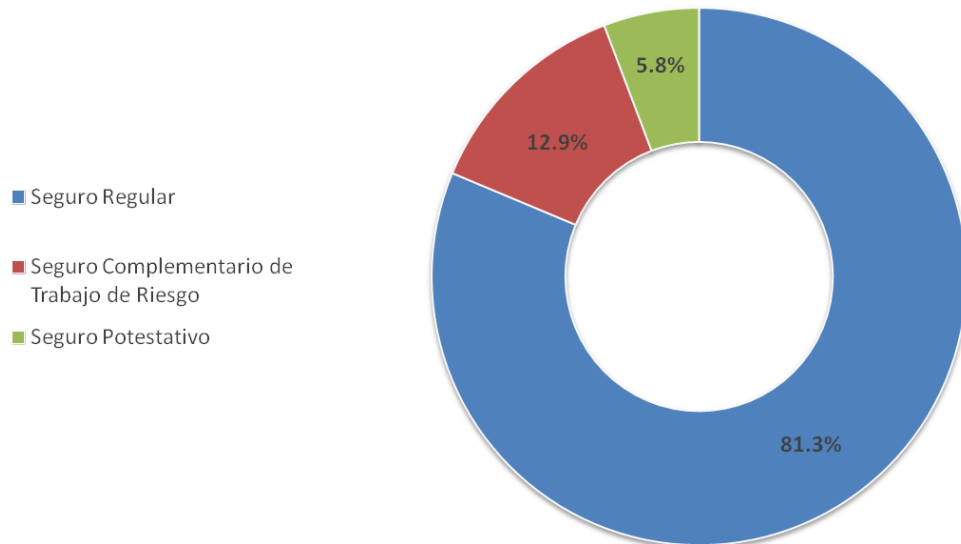
Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2016
Elaboración: Propia

Las compañías del Mercado asegurador total con mayor crecimiento anual fueron Mapfre 5.2% y Pacífico 1.5%, mientras que Rímac presentó una contracción en su crecimiento de 4.5%, seguidas de La Positiva e Interseguro con disminuciones de 12.4% y 19.3% respectivamente. En cuanto a la Participación de Mercado Rímac y Pacífico continúan liderando los primeros lugares con 31.5% y 24.4% de participación respectivamente. En tanto las 4 primeras aseguradoras representan el 81.3% del total (79.9% en el 2015), lo que convierte al mercado en uno de los más concentrados de Latinoamérica.

Por otro lado, los aportes de Salud crecieron en 6.3% a Diciembre 2016, alcanzando un total de S/. 1,974.0 millones.

Finalmente, por el lado de los aportes de Salud, el ramo con mayor crecimiento respecto al mismo periodo del año anterior, es el de Potestativos (12.2%), dentro del producto Regulares. Asimismo ambos productos componen el 87.1% de la cartera de aportes de Ramos de Salud.

*Distribución de cartera de primas netas de Aportes de Salud (S/. millones)
Mercado Asegurador Peruano*



Fuente: Avance del boletín SEPS a diciembre 2016
Elaboración: Propia

RESULTADOS

Las primas en el mercado asegurador disminuyeron en 4.2% versus el año anterior, siendo el Ramo de Vida el que presentó la mayor disminución -9.0%, mientras que los seguros generales aumentaron en 0.3%. La importante disminución en Vida la presentó el ramo de Rentas Vitalicias por la aprobación de la ley que permitió el retiro del 95% de los fondos de jubilación, mientras que en los seguros generales la mayor producción la generaron los negocios Asistencia Médica, Vehiculares y Accidentes Personales.

Al cierre del 2016, las utilidades del sistema asegurador alcanzaron los 1,023.4M, 1.5% por debajo del mismo período del anterior. Esta menor utilidad es producto de un menor resultado técnico, el cual fue mitigado por mayores ingresos financieros dados los mejores rendimientos en las carteras y un menor ratio en gastos generales producto de la búsqueda de eficiencias en los negocios.

Este menor resultado técnico es producto del incremento de siniestros y mayores costos de adquisición. La mayor siniestralidad se manifiesta en el incremento del ratio que pasa de 56.4% en el 2015 a 58.5% en el 2016. Los ramos donde se presentan mayores incrementos de siniestralidad fueron Rentas Vitalicias, Vida Individual, SCTR, Soat y Asistencia Médica, los cuales fueron en parte

mitigados por las mejoras en siniestralidad de Autos y Riesgos Generales, donde estos últimos años han sido más disciplinados y se aplicaron medidas correctivas. Los mayores costos de adquisición los generan, en mayor medida, los gastos técnicos con un incremento de 19.1% versus el año anterior.

En cuanto a gastos generales, estos presentaron un crecimiento de 2.5% versus el año anterior (13.1% de crecimiento en el 2015-2014) y a nivel de ratio de gastos/primas neta ganada estos disminuyeron a 26.4% versus 27.0% del año anterior y 27.7% del año 2014, como resultado de la búsqueda de eficiencias en los procesos.

Finalmente los ingresos financieros presentaron un crecimiento de 13.2% versus el año anterior, mientras que en el año 2015 el crecimiento fue de 6.9%. Las aseguradoras peruanas siguen teniendo una alta dependencia sobre sus resultados de inversiones que representan el 19.8% de sus primas directas (16.8% en el 2015) y triplicando su resultado técnico.

CAPÍTULO III: PACÍFICO SEGUROS GENERALES

3.1. INFORME DE GESTIÓN

La producción total al cierre del año 2016 alcanzó los S/. 1,454.3 millones, lo cual significó un crecimiento de 6.7% con respecto a lo obtenido el año anterior (S/. 1,363.6 millones), superando el decrecimiento del mercado asegurador de ramos generales que fue de -0.8%. Las líneas de negocios que contribuyeron al mayor crecimiento fueron Líneas Personales (13%), Vehiculares (7%), Asistencia Médica (6%) y Líneas Mayoristas (5%). Con respecto a la participación de mercado al cierre del 2016, Pacifico seguros ocupó el segundo lugar con 24.6% (23.1% en diciembre 2015).

La mayor producción en el año estuvo acompañado de un ligero aumento en los siniestros netos, el cual alcanzó la suma de S/.508.8 millones, superior en 2.6% a los 495.6M del año anterior. No obstante, el ratio de siniestralidad neta ganada disminuyó de 52.4% en el 2015 a 51.4% en el 2016. Esta reducción en el ratio de siniestralidad se presentó especialmente en los negocios de Asistencia Médica y Líneas Mayoristas (en los ramos de cascos, transporte y responsabilidad civil). En contraparte los ratio de siniestralidad de Vehiculares y Líneas Personales presentaron aumentos versus año anterior.

En lo que respecta a los costos de adquisición, este año alcanzó los S/. 161.9 millones, 26.9% mayor a los S/. 127.5 millones del 2015. Asimismo, el ratio de costo de adquisición registrado fue de 16.4%, frente a 13.5% del año anterior, lo cual se explica principalmente por el registro en el 2015 de la mayor participación de utilidades del reaseguro en el negocio de Líneas Mayoristas y que no se repitieron en el 2016; y a los mayores gastos técnicos en Vehiculares del 2016.

En tanto, los gastos de personal y gastos generales registraron un total de S/. 232.4 millones, 1.7% mayor al monto registrado en el 2015. En términos relativos, estos gastos se redujeron de 24.2% a 23.5%, acorde con nuestro estricto y adecuado control de gastos operacionales y con la búsqueda de eficiencia en los procesos.

Los ingresos financieros registraron un total de S/. 51.1 millones, 70.0% por encima de los S/. 30.1 millones obtenidos en el año anterior y que constituye la principal variación que generó la mayor utilidad de la compañía. El mayor ingreso financiero es resultado de mayores intereses en renta fija y variable y a la mayor utilidad en la venta de valores en comparación al importante deterioro de valores de renta fija y variable registrados el año anterior.

La utilidad neta del año 2016 alcanzó los S/. 70.6 millones superando los S/. 65.9 millones del año 2015, resultado acorde con nuestro objetivo estratégico de crecimiento rentable, sostenible y encaminado a una excelencia operacional.

Este mayor resultado se explica principalmente por los mayores ingresos financieros y el mayor resultado cambiario generado en el año, atenuado por un menor resultado técnico, mayores

gastos generales y mayor impuesto a la renta. Este menor resultado técnico se explica por la mayor siniestralidad alcanzada y el aumento en los costos de adquisición, que fueron mitigados por el mayor crecimiento en primas.

Finalmente, la compañía ratificó su solvencia al haber recibido una nueva calificación de A- por parte de A.M. Best Company, clasificadora de riesgo especializada en seguros, demostrando su fortaleza operativa y sólida posición en la industria.

Por otro lado, cabe resaltar que en el año 2015 Pacífico Grupo se asoció con la empresa Banmédica para participar en partes iguales en el negocio de Seguros y Prestación de Salud. Esta asociación incluye el negocio de seguros de salud privado que se vende por Pacífico Seguros Generales, los seguros de salud para empleados en planilla que se venden por Pacífico EPS y las subsidiarias que brindan prestación médica. Banmédica aportó a la sociedad la Clínica San Felipe y laboratorios ROE, empresas líderes en el mercado de salud peruano. Esto permitió consolidarnos como el mayor grupo de salud privada del Perú reforzando nuestra oferta de aseguramiento en salud y fortaleciendo los niveles de servicio de prestaciones médicas a nivel nacional.

Ante esto, Pacífico Seguros Generales cede control mayoritario de Pacífico EPS a Banmédica por lo que esta empresa y las subsidiarias médicas, dejan de consolidar contablemente con Pacífico Seguros Generales y Pacífico Vida para pasar a ser inversión en valores. Dicha asociación produjo una ganancia extraordinaria para Pacífico Grupo de S/. 99.1 millones (neta de impuestos diferidos) producto de la revalorización de la inversión de Pacífico Seguros Generales en Pacífico EPS.

El negocio de EPS alcanzó una utilidad neta de S/. 14.9 millones y el negocio de Prestación S/. 40.6 millones. En este sentido el negocio de salud consolidado (seguros y prestación) obtuvo una utilidad de S/. 55.6 millones, superior a los S/. 46.3 millones obtenidos en el 2015. Finalmente, cabe resaltar que la contribución neta del negocio de salud a PPS es equivalente al 50% o S/. 27.8 millones, monto que no está incluido en la utilidad de PPS de S/.70.6 millones indicada al inicio.

3.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS

3.2.1. VEHICULARES

Durante el 2016, el negocio de Seguros vehiculares consolidó sus bases para un crecimiento sostenible y empezó a ver resultados claros de la estrategia seguida en los últimos dos años.

El negocio vehicular en Pacífico creció 6.9%¹, mientras que el mercado creció 2.8%², manteniendo durante todo el año la menor siniestralidad del mercado. Esto es resultado de nuestra estrategia enfocada en mejorar la selección de riesgo a través de estrategias

¹ Cifras a Noviembre 2016

² Cifras a Noviembre 2016

diferenciadas por perfil, maduración de herramientas de tarificación y foco en la retención de buenos clientes, acciones que en su conjunto permitieron ser más competitivos en la venta nueva.

Por otro lado, consolidamos el nuevo modelo de atención de siniestros lanzado en el 2015, alcanzando los objetivos de excelencia operativa, eficiencia y mejora en satisfacción. En el 2016, el 42% de los siniestros fueron aprobados por teléfono y otro 40% por el asesor en el lugar del siniestro, alcanzando un ratio de aprobación de 99% de los siniestros; la satisfacción del cliente en lo relacionado a la atención de siniestros alcanzó niveles históricos, mejorando de 78% a 83%.

Finalmente, comprobamos los buenos resultados de nuestro programa de talleres preferentes, incrementando, en el último año, la derivación en 14pp y logrando ahorros del 15% en los casos atendidos en estos talleres.

3.2.2. SALUD

Durante el 2016, enfocamos una parte importante de nuestro esfuerzo comercial para llegar, a través de distintos canales de distribución, a los potenciales clientes de los segmentos AB- y B+. Creemos que el portafolio de nuestros productos de asistencia médica está preparado para llegar a estos nuevos segmentos de mercado de renta media y el reto para los siguientes años, está en el desarrollo de canales de distribución; segmentos todavía desatendidos, con bajo conocimiento de los seguros en general, pero con un gran potencial de crecimiento.

Para llegar a revertir el desconocimiento de la categoría, sobre todo en estos nuevos segmentos de mercado, además de trabajar con los distintos canales de distribución, lanzamos el ABC del Seguro; donde explicamos, de manera simple, cómo funcionan, que protegen y cómo se usan los seguros de salud.

Desde el frente de eficiencia, nos enfocamos en la optimización y automatización de los principales procesos comerciales y operativos para soportar la oferta de valor brindada a nuestros asegurados.

A través de nuestra Dirección Médica trabajamos en mejorar el proceso de administración y seguimiento de los convenios que tenemos con los distintos prestadores, simplificamos la red de prestadores reteniendo a los que cumplen con los estándares de atención establecidos, trabajamos con distintos prestadores para mejorar los protocolos de atención y realizamos mejoras en nuestros procesos de auditoría médica.

3.2.3. LÍNEAS PERSONALES

Durante el 2016 Líneas Personales continuó su crecimiento en primas, 13% respecto el año anterior, y defendió su liderazgo en el mercado asegurador con su portafolio de productos en Accidentes Personales. Asimismo, continuó con la estrategia de masividad de la cartera, que permite la “atomización del riesgo” entre varios clientes para poder tener un mejor manejo de la siniestralidad.

Luego de consolidarnos en los canales de Alianzas y Bancaseguros, la estrategia estuvo orientada al crecimiento de productos modulares como Viajes, Hogar y Pyme con el canal Corredores, obteniendo un crecimiento de primas de 18% respecto al año 2015.

3.2.4. LÍNEAS COMERCIALES, SUSCRIPCIÓN Y REASEGUROS

Durante el 2016, si bien la tendencia de reducción de tasas de reaseguro en el mundo continuó, esta no tuvo los mismos niveles del año anterior y más bien se observó mucho más resistencia de los grandes reaseguradores a otorgar descuentos dado que si bien aún gozan de niveles relativamente bajos de siniestralidad, el efecto positivo de liberaciones de reservas de los últimos años ha llegado prácticamente a su fin.

No obstante lo anterior, el mercado peruano sí exhibió mayores niveles de competencia y presión a la baja de tasas que los vistos en el 2015, presentando un reto importante para sostener la rentabilidad y salud del portafolio.

Gracias a la disciplina técnica y políticas de suscripción adoptadas por Pacífico desde el 2012, fue posible mantener un portafolio homogéneo con baja volatilidad y aprovechar esquemas de reaseguro acordes a las necesidades de Pacífico y que son respaldados por una nómina de reaseguradores que garantizan la estabilidad de los resultados y protegen los intereses de nuestros accionistas. Continuamos recogiendo valor de esta gestión a través de los ingresos por comisiones y utilidades de los contratos de reaseguro. Este año hemos trabajado también en sofisticar nuestras capacidades analíticas de reaseguros, para optimizar los resultados de las estructuras de los contratos en función al apetito de riesgo fijado por el Directorio.

Junto con el equipo comercial, seleccionamos el tipo de cuentas y perfil de riesgos que queremos para nuestro portafolio. Identificados los riesgos objetivo, el equipo de ingeniería realiza una evaluación y calificación de los mismos, permitiéndonos tener una idea clara de la situación actual de los mismos, estableciendo condiciones adecuadas a cada tipo de negocio. La gestión de reaseguros ha sido fundamental en la consecución de términos y condiciones que favorezcan los intereses del asegurado y de Pacífico. Por último y no menos importante, la permanente interacción con el equipo de gestión de siniestros nos ha permitido identificar mejoras en las recomendaciones que hacemos a nuestros asegurados en beneficio de sus intereses y mejoramiento del riesgo.

CAPÍTULO V: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

En Pacífico Seguros Generales y su subsidiaria (Pacífico Seguros de Vida), la Administración de Riesgos se sostiene en un objetivo estratégico y fundamental: resguardar la propuesta de valor de la compañía. En ese contexto, la compañía cuenta con una sólida estructura que hace posible gestionar de manera adecuada los riesgos financieros y operacionales de la organización. Bajo una visión integral de gestión de riesgos, acompañamos al negocio y contribuimos permanentemente con proteger a la compañía del deterioro de valor de sus procesos y estrategias.

Nuestra visión del riesgo, dentro del rol de prestador de respaldo económico a las personas, faculta a Pacífico Seguros Generales a buscar estar un paso adelante en lo referente a las mejores prácticas nacionales e internacionales, no solo adecuándonos a las existentes - como por ejemplo a las corporativas a nivel Credicorp - sino investigando o anticipando aquellas que serían aplicadas en el sector. Por ejemplo: los estándares de Solvencia II. La iniciativa de Pacífico apunta a asignar, de manera más eficiente y confiable, el capital necesario para la gestión de los diversos negocios de la compañía, así como para lograr una suficiencia de reservas acorde con el apetito de riesgo.

Pacífico mantiene una sólida estructura que permite administrar, desde una gerencia, tanto los Riesgos Operacionales como los Riesgos Financieros.

RIESGOS OPERACIONALES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

Pacífico cuenta con un marco de gobierno que le permite gestionar los riesgos operacionales y la continuidad de negocios en sus actividades, el mismo que está basado en las mejores prácticas nacionales e internacionales, y que ha sido adaptado de manera específica a nuestra empresa en función al tamaño, complejidad y naturaleza del propio negocio.

Este marco de gobierno se apoya en metodologías corporativas desarrolladas por Credicorp y procesos que permiten identificar, medir, tratar, monitorear y comunicar los riesgos operacionales a los que está expuesta la Compañía, para así responder de acuerdo a los requerimientos de nuestros clientes, tomar decisiones de negocio informadas y cumplir con todos los grupos de interés.

Consideramos de gran relevancia dos principales factores:

- La gestión descentralizada de riesgos, soportada en una sólida estructura organizacional, la asignación adecuada de responsabilidades y la asesoría de una Gerencia especializada.
- El fortalecimiento de una cultura de riesgos en toda la organización, que parte de la Alta Gerencia hacia todos los colaboradores.

Finalmente, cabe señalar que la gestión del riesgo se aplica en el análisis de posibles nuevos productos, en la creación de nuevos canales y procesos y en la relación con proveedores, entre

otros frentes. No obstante, uno de los mayores esfuerzos se centra en la continuidad operativa de la compañía, por lo que se analiza permanentemente los impactos de fallas en los principales procesos. Ese trabajo asegura la atención a nuestros clientes, incluso en situaciones adversas, ya sean propias o generalizadas (terremotos, tsunamis, etcétera).

RIESGOS FINANCIEROS

A fin de proteger los intereses de nuestros asegurados, y en cumplimiento de las exigencias regulatorias, la Gestión de Riesgos Financieros vela por el control y medición de los riesgos asociados al manejo de nuestras inversiones, al mismo tiempo que se encarga de hacerle seguimiento a aquellas variables que pudieran comprometer la solvencia patrimonial de la compañía y, por consiguiente, nuestra capacidad para honrar futuras obligaciones. Entre los principales riesgos bajo monitoreo destacan los técnicos, de crédito y contraparte, y de mercado.

La gestión del riesgo técnico cumple con vigilar la suficiencia de primas y de reservas de siniestros, asegurando así los más altos estándares en la suscripción, tarificación y gestión de las reservas. Cabe señalar que se cuenta con la asesoría de firmas independientes de servicios actuariales con reconocido prestigio, las cuales se encargan de hacer una revisión periódica respecto de la adecuada suficiencia de reservas para las empresas que conforman el grupo asegurador. Por su parte, nuestra política de control del riesgo de crédito tiene como principal propósito el de velar por la solidez financiera de los principales emisores que componen nuestra cartera de inversiones y de generar señales de alerta temprana ante un posible deterioro en el valor de nuestros activos.

La supervisión del riesgo de contraparte contempla la aplicación de criterios estrictos en la selección de reaseguradores, tanto para el negocio facultativo como para la renovación de los contratos automáticos de los diversos programas de reaseguros con los que se cuenta.

En lo que compete a los riesgos de mercado, la gestión del riesgo de liquidez monitorea constantemente el estado de los vencimientos de activos y pasivos para mantener un calce adecuado entre los flujos de ingresos y pagos futuros, todo con el fin de contar con instrumentos financieros de fácil y oportuna realización.

De igual forma, el riesgo de tasa de interés es seguido muy de cerca mediante el control de límites internos de duración y vencimiento, así como a través de cálculos de sensibilidad para cuantificar la magnitud de pérdidas potenciales.

En cuanto al riesgo de moneda, éste es mitigado gracias a la aplicación y seguimiento de restricciones de exposición por las que se procura mantener un equilibrio adecuado entre la posición de la moneda extranjera y la moneda nacional.

Finalmente, la gestión de Riesgos Financieros en Pacífico Grupo Asegurador cumple también con monitorear los indicadores de solvencia regulatoria de Pacífico Seguros Generales, Pacífico EPS y Pacífico Seguros de Vida al mismo tiempo que cuantifica el impacto que futuras decisiones estratégicas pudieran generar en dichos indicadores.

CAPÍTULO VI: INFORME DE GESTIÓN PACÍFICO SEGUROS DE VIDA

La producción total de primas de seguros de vida alcanzó los S/.1,302.7 millones, 3.9% por debajo de los S/.1,356.2 millones obtenidos en el 2015. Esta disminución esta explicada exclusivamente por las menores primas en Rentas Vitalicias producto de la aprobación de la Ley N° 30425 mencionada anteriormente y que afectó a todo el mercado de vida. Por el contrario los otros negocios presentaron un crecimiento importante de primas directas con respecto al año anterior: Vida Crédito (+18%), Vida Individual (+8%) Vida Grupo (+8%) y Previsionales (+7%). Excluyendo el negocio de Rentas Vitalicias el crecimiento de primas fue de 10.5%, lo que permitió que nuestra participación de mercado alcance a Diciembre el 24.1% contra 22.9% al cierre del 2015. En relación al mercado de seguros previsionales, cabe resaltar que Pacifico Vida participó en diciembre último en el proceso de licitación SISCO III donde se adjudicó un tramo (1/7) del mercado para los años 2017-18.

La menor producción en el año estuvo acompañado de un aumento en los siniestros netos, el cual alcanzó la suma de S/.582.5 millones, superior en 12.3% a los 518.4M del año anterior. Este aumento de la siniestralidad se presentó especialmente en los negocios de Rentas Vitalicias, Vida Crédito, Vida Individual y Seguro Complementario de Riesgo, siendo mitigado por la menor siniestralidad en AFP.

Por el lado de las reservas estas registraron un total de S/. 383.8M, 28.4% por debajo de los 536.0M registrados el año anterior, como consecuencia de la menor producción en las primas de de Rentas Vitalicias a raíz de la aprobación de la Ley N° 30425 mencionada líneas arriba.

En lo que respecta a los costos de adquisición, este año se alcanzó los S/. 349.6 millones, 12.9 % mayor a los S/. 309.8 millones del 2015. Este incremento estuvo explicado por el incremento de comisiones en 15.4% especialmente en el negocio de Vida Crédito en línea a la mayor producción de primas en el año, mitigado por el menor gasto técnico por mayor Participación de utilidades de reaseguro.

En tanto, los gastos de personal y generales registraron un total de S/. 117.2 millones, 6.7% mayor al monto registrado en el 2015 (S/.109.6 millones), acorde con nuestro estricto y adecuado control de gastos operacionales y búsqueda de eficiencia en los procesos.

Los ingresos financieros registraron un total de S/. 375.5 millones, 25.3% por encima de los S/. 299.7 millones obtenidos el año anterior. Este importante incremento se explica por los mayores ingresos por intereses de renta fija y arrendamientos y por el mayor resultado por venta de valores en renta fija y variable.

El mayor ingreso por intereses se dio principalmente por un mayor tamaño de portafolio y ligera mejora en las tasas de interés de la cartera; mientras que los arrendamientos mejoraron por el ingreso a la posición inmobiliaria de nuevos inmuebles e inquilinos con mejores condiciones.

La utilidad neta del año 2016 alcanzó los S/. 194.0 millones, 25% por encima de los S/. 155.1 millones del año 2015. Este resultado se explica principalmente por los mayores ingresos financieros que superaron largamente los resultados del 2015 gracias a la prudente gestión de inversiones en términos de rentabilidad y control. Este mejor resultado fue atenuado por el menor resultado técnico, los mayores gastos generales y la mayor pérdida cambiaria.

Dentro de las principales líneas con mejor resultado destacaron AFP, Vida Grupo, Rentas Vitalicias y Vida Individual.

CAPÍTULO VII: ÁREAS DE SOPORTE

7.1. MARKETING

7.1.1. COMUNICACIÓN, PUBLICIDAD Y MARCA

Durante el 2016, nos planteamos el objetivo de fortalecer nuestro posicionamiento de marca, dotando de contenido nuestra promesa “vive pacifico” a través de evidencias concretas del valor del seguro en la vida de las personas. Apostamos por una mayor presencia de medios digitales para maximizar el alcance de nuestras campañas y dinamizar la estrategia con acciones promocionales tácticas consistentes a lo largo del año.

En lo que respecta a Seguros Generales comenzamos el año con una campaña de Seguros de Auto comunicando dos servicios innovadores: un aplicativo móvil que ofrece asistencia vehicular a través de un sistema de geolocalización y el servicio de aprobación inmediata que permite atender un siniestro vehicular leve a través de una llamada telefónica. En lo que va del año hemos logrado más de 15,000 descargas del App, con casi 10,000 registros únicos.

Para los Seguros de Vida y Pensión, enfocamos nuestras acciones en el portafolio de productos de jubilación. La coyuntura generada por la nueva nueva ley de retiro del Fondo de las AFPs del 95.5% cambió las reglas del mercado de Jubilación, incentivando a las aseguradoras a fortalecer la estrategia de comunicación del producto Rentas Vitalicias. Así mismo, entendimos que el mercado tenía nuevas necesidades y hacia finales del 2016 lanzamos Renta Flex, una propuesta diferente en la que el asegurado tiene el control de su renta y nosotros asumimos el riesgo.

En el frente de Salud y EPS contribuimos a la difusión y fortalecimiento de imagen del seguro Oncológico a través de campañas publicitarias que consolidaron además la imagen de la Categoría Salud.

Para nuestros clientes de seguros con cobertura médica internacional, lanzamos la campaña de difusión del Nuevo APP Medicvida Viajes, brindándoles acceso rápido y fácil al servicio de asistencia médica en caso de accidentes en el extranjero.

En el frente de Eficiencia Operativa, continuamos contribuyendo con la consolidación de la Póliza Electrónica de Salud. Con este proyecto venimos consiguiendo eficiencias relacionadas con los costos implicados en el envío físico y mejora de la experiencia de servicio del cliente, simplificando y agilizando el proceso de venta. Actualmente más de 3,000 personas están afiliadas a Póliza Electrónica a través de nuestra campaña de comunicación digital.

Un eje transversal a Asistencia Médica y EPS fue capitalizar sobre la “Gestión de la Salud de Pacífico” para fomentar una cultura de prevención en nuestros clientes y colaboradores. Para acompañar esta estrategia relanzamos el Programa de Crónicos, ahora Programa Siempre Sano y otros Programas de Salud.

El 2016 la Cámara de Comercio de Lima, en su XVI Encuesta anual de Ejecutivos, reconoció a Pacífico como la Mejor Empresa de Seguros Personales y la Mejor Entidad Prestadora de Salud por noveno y quinto año consecutivo respectivamente.

De cara al canal corredores, principal aliado en la distribución del seguro, seguimos trabajando bajo el paraguas “Somos Corredores” como soporte comunicacional a las distintas mejoras operativas, nuevas plataformas de capacitación y consolidación de un modelo de gestión óptimo para brindarle al corredor el respaldo necesario para su labor diaria. La satisfacción de este canal alcanza hoy el 60% liderando la industria y alcanzando un pico histórico en nuestra relación con ellos.

En el frente digital, renovamos nuestra manera de comunicarnos a través de dos importantes lanzamientos realizados en el último trimestre del año: la renovación total de la web corporativa y el nuevo portal del "ABC del Seguro".

La renovada web corporativa ahora presenta contenido más claro y simple para que nuestros actuales y potenciales clientes tengan una experiencia agradable de navegación en ella. El cambio de la web, que ahora es www.pacifico.com.pe, se soporta en cuatro grandes pilares: Enfoque en las necesidades de los clientes, simplificación de la comunicación, adaptabilidad a cualquier dispositivo y mayor accesibilidad a los contenidos por medio de un buscador destacado desde el home.

Por otro lado, el "ABC del Seguro" es un portal que hemos creado para resolver dudas y explicar los seguros de una forma más simple, cercana, transparente y divertida. Este nuevo activo digital nos permitirá sensibilizar sobre la importancia de contar con un seguro en momentos claves de la vida y construir una conexión emocional con los usuarios, para así ampliar nuestra base de relación con el mercado potencial y además, fortalecer los lazos con nuestros actuales clientes, reduciendo para los malos entendidos sobre coberturas y beneficios de los productos.

En el 2016 fuimos reconocidos por la consultora de reputación corporativa MERCO como **la empresa aseguradora de mejor reputación en la industria**, logro obtenido en base a la evaluación de distintos stakeholders que nos llena de orgullo y nos motiva a seguir trabajando por llevar una gestión sólida y transparente en beneficio de nuestros asegurados.

7.1.2. GESTIÓN DE CLIENTES

Este año hemos continuado trabajando sobre nuestros pilares de gestión con clientes, además de iniciar una serie de iniciativas que potenciarán nuestras capacidades de gestión en el corto plazo. Así, continuamos trabajando en: a) mejorar los indicadores de retención de clientes; b) Incrementar la tenencia media de productos por cliente; y c) asegurar indicadores de satisfacción y experiencia de nuestros clientes de un nivel adecuado.

a) Retención de clientes:

Este ha sido un año muy positivo en este frente, toda vez que ya cosechamos los frutos el trabajo iniciado el año 2015. Hemos visto incrementos importantes en las tasas de retención de nuestros clientes en todas las líneas de negocio y canales de distribución.

Al ser la retención de cartera un factor clave para rentabilizar el negocio, continuaremos con nuestros esfuerzos por seguir mejorando aún más este indicador en el futuro.

b) Tenencia media de productos por cliente:

Este 2016 hemos construido sobre las iniciativas que sembramos en años anteriores, y que giran en torno a dos elementos fundamentales:

- Mayor inteligencia en la captación y venta cruzada a nuestros cliente, vía el uso de modelos predictivos; y
- La explotación de nuestra multicanalidad para poder llegar a nuestros distintos segmentos de clientes de manera adecuada y oportuna.

Cerraremos el año excediendo nuestras metas y con muy buenas perspectivas de crecimiento en el corto plazo.

c) Satisfacción y experiencia de clientes:

Este año hemos logrado superar todas las metas de satisfacción que nos propusimos, las cuales se extienden a toda la cadena de valor del cliente: venta, post-venta y atención de siniestros. Hemos además, introducido una serie de mejoras que se reflejan en esta satisfacción, y que podemos resumir de la siguiente manera:

- Mejoras en los procesos de atención en nuestros diversos puntos de contacto, que incluye simplificaciones de procesos, mayor capacidad resolutive, mejores protocolos de atención;
- Mejoras importantes en nuestra plataforma de comunicación con clientes; y
- Despliegue de iniciativas para potenciar la experiencia de nuestros clientes.

7.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL

En Pacífico buscamos una gestión de la responsabilidad social bajo el concepto actual de **sostenibilidad, ligado a la *expertise* y acciones del negocio**. Así, desarrollamos iniciativas bajo cuatro ejes de la estrategia del negocio: **salud, seguridad vial, gestión del riesgo frente a desastres y medio ambiente** que, al mismo tiempo, se relacionan a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas y de los que Perú es firmante con responsabilidades vinculantes.

Para el 2016 continuamos liderando iniciativas que permitieron fomentar una cultura preventiva en distintos sectores de la población y ayudaron a mejorar la salud y calidad de vida de las personas. Entre las más resaltantes están:

Salud

Programa de Salud - Pacífico Te Cuida (PTC)

Buscamos una salud inclusiva impulsando prácticas de buen cuidado de la salud con talleres prácticos y chequeos preventivos en especialidades como Medicina General, Pediatría, Nutrición, Odontología, Dermatología, Ginecología y Oftalmología, entre otras.

En el 2016 se realizaron PTC en 15 comunidades de Arequipa, Cajamarca, Lima y Callao llegando a **más de 11 mil atenciones** que incluyeron la detección temprana de enfermedades como VIH, Diabetes y ETS. Esto ha sido posible gracias a alianzas estratégicas establecidas con empresas cliente cuyos ámbitos de acción incluyen zonas con acceso limitado a atenciones de salud de calidad.

Apoyo a iniciativas de salud inclusiva

Para el 2016 continuamos con el apoyo administrativo y económico al Centro Médico Educativo en Chíncha, a cargo de la Peruvian American Medical Society, donde se ofrecen atenciones de salud de calidad a muy bajo costo. Asimismo iniciamos una alianza con la Asociación de Voluntarias por los Niños con Cáncer - Magia, con quienes trabajamos una campaña de sensibilización sobre la importancia de estar protegidos frente a esa enfermedad y donaciones para el albergue que tienen a su cargo. Finalmente continuamos el apoyo a la Asociación Unámonos de Arequipa, donde se incentiva la atención y educación de niños con habilidades especiales.

Seguridad Vial

Buscamos sensibilizar en prevención y respeto a las reglas de tránsito mediante **dos campañas estratégicas para peatones y conductores**, además de una ola reflexiva en redes sociales.

La primera campaña, “Ecomurales educando en Seguridad Vial” incluyó talleres con niños de una escuela pública en Lima, quienes aprendieron sobre las reglas de tránsito y compartieron 15 frases relacionadas a temas viales que fueron plasmadas en un mural de 400 mts² elaborado con pintura fotocatalítica (que absorbe el Dióxido de Nitrógeno emitido por los carros).

La segunda campaña, “Efecto 0.5” buscó usar como recurso principal You Tube, una de las redes sociales más usadas en esta época, para llamar la atención sobre el límite de alcohol permitido en la sangre. A través de un simple cambio de velocidad en los videos los usuarios podían evidenciar de manera clara cómo se ven las personas cuando beben licor y proyectar esa misma condición pero frente al volante. Bajo la frase “el efecto 0.5 es divertido... pero al volante, mata” la campaña se hizo viral permitiendo que más personas pudieran tomar conciencia y evitar manejar tras haber ingerido alcohol.

Gestión del Riesgo frente a Desastres

En Pacífico no solo buscamos ofrecer opciones adecuadas de protección para el cuidado integral de las personas sino que **fomentamos el apoyo y relación estrecha con aquellas entidades que impulsan el bienestar social** de manera desinteresada. En esa línea y como todos los años **seguimos apoyando al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú** con la donación de uniformes y capacitaciones relacionadas a prevención de riesgos. Asimismo y como complemento contamos con la brigada de colaboradores Pacífico, quienes año a año son capacitados tanto por los bomberos como por entidades expertas, para poder brindar primeros auxilios y asistencia en situaciones inesperadas como sismos, incendios, entre otros.

Medio Ambiente

Continuamos nuestro compromiso con un entorno sostenible mediante acciones de sensibilización y educación, junto a la gestión de nuestras emisiones. En esa línea seguimos midiendo, reduciendo y compensando la Huella de Carbono de Pacífico manteniendo nuestra condición de empresa Carbono Neutral.

A nivel de sensibilización y educación buscamos concientizar a un número cada vez mayor de personas. Por eso a inicios de año decidimos ampliar la campaña “Yo Fui Botella” a través de la iniciativa “Que tu calor de verano abrigue en invierno” fomentando el reciclaje de botellas para la elaboración de frazadas que fueron donadas a comunidades expuestas a heladas y friaje. Esto no solo nos permitió recolectar más de 300 mil botellas superando en 400% nuestra meta inicial sino que permitió continuar la campaña en alianza con dos empresas de talla internacional, con quienes iniciamos “Ponchilas” también bajo el concepto de reciclar para ayudar.

7.3. RECURSOS ESTRATÉGICOS

A inicios del 2016, se creó la Gerencia Central de Recursos Estratégicos que integra las áreas de Gestión y Desarrollo Humano, Administración, Procesos, Operaciones y Tecnología de Información. El objetivo detrás de esta decisión es lograr sinergias y alineamiento entre las áreas que dan el soporte necesario para asegurar la disponibilidad y entrega de servicios que agreguen valor y contribuyan al posicionamiento y la sustentabilidad del negocio. Al reunir los recursos clave bajo una estructura integrada es posible ejecutar iniciativas alineadas a la estrategia corporativa, permitiendo contar con colaboradores capacitados y motivados, con procesos eficientes y automatizados, y con operaciones y sistemas estables y escalables.

Gestión y Desarrollo Humano

Durante el año 2016, el área de Gestión y Desarrollo Humano tuvo la oportunidad de acercarse aún más a sus colaboradores con diversas actividades que se realizaron logrando índices de participación por encima de las metas, superando años anteriores, con lo cual los colaboradores demostraron su gran aceptación a las actividades, el compromiso con la empresa y el bienestar que representa trabajar en Pacífico.

Enfocados en capacitar a nuestros colaboradores, se desarrollaron a lo largo del año, la Escuela de Seguros, el Programa de Gestión en Seguros, la Escuela de Servicio al Cliente, nuestro concurso Desafío y el taller de Train de trainers, con el objetivo de seguir profesionalizando a nuestros colaboradores, así como diversos talleres en los que se trabajaron necesidades puntuales identificadas en los resultados de la encuesta de Clima Laboral.

Asimismo, dentro de las actividades más exitosas tenemos los Pacdays con un cambio de temática interesante; se trabajó el concepto de Un Equipo de Película que tuvo una participación del 80%, lo que significó un incremento del 12% respecto al año anterior. Se realizaron 7 ferias internas fomentando el Vivir Pacífico, y apoyando a los colaboradores para que hagan sus compras seguras en fechas especiales. Asimismo la fiesta de aniversario Pacífico Movie Awards tuvo una participación del 90%.

Continuando con la línea de crecimiento interno y generación de oportunidades para nuestros colaboradores, el 28% de los procesos de selección fueron cubiertos por candidatos internos; y el 38% de los procesos entry level, por practicantes egresados, manteniendo el porcentaje de movimientos internos e incrementado la promoción de practicantes a posiciones de staff en 4%, en comparación al año anterior.

Adicionalmente, con la finalidad de posicionar a Pacífico Seguros como empleador de elección, participamos de ferias laborales y eventos de networking en la PUCP, ULima, UPC y en el Ministerio de Trabajo. Esto, junto a otras acciones, nos permitió ser reconocidos

como la empresa más atractiva para trabajar en el sector, según el estudio "Marca empleadora 2016" elaborado por Laborum y Apoyo comunicación, y también ser la empresa más atractiva en el estudio "Donde quiero trabajar" DQT organizado por Arellano y APERHU.

La encuesta de Clima Laboral se realizó en el mes de setiembre, obteniendo el 80% de satisfacción y 96% de adhesión, lo que significa un incremento de 4 y 5 puntos, respectivamente, con relación a los resultados del 2015. Este logro se fundamenta en las acciones que desarrollan la motivación y compromiso de nuestros colaboradores, fomentando una cultura de confianza, retroalimentación, y buena comunicación entre colaboradores y líderes que han logrado que pacífico se convierta en una gran familia.

¿Cuántos somos?

El siguiente cuadro muestra la evolución que ha experimentado los colaboradores en nuestra planilla:

	2016	2015
	PPS	PPS
Ejecutivos	60	50
Personal administrativo	660	669
FFVV	179	165
TOTAL	899	884

Administración

En la gestión 2016, se continuó orientado los esfuerzos hacia la eficiencia operativa y optimización de recursos, destacando entre las principales acciones de la Gerencia de Administración, lo siguiente:

- Adecuación de 4,039 m2 de oficinas, distribuidos a nivel nacional adecuados a las nuevas regulaciones en materias de seguridad de edificaciones, garantizando la seguridad de los colaboradores y la continuidad del negocio.
- Gestión y seguimiento al plan de mantenimiento preventivo para el mejor funcionamiento de las oficinas a nivel nacional.
- Optimización de la distribución y funcionalidad de los puestos de trabajo respetando los requerimientos básicos de ergonomía.
- Inventarios a nivel nacional de Economato, logrando mejora en el control de la demanda, destrucción de material obsoleto y reordenamiento de almacenes.
- Negociación corporativa de Impresos y Folletería, logrando un ahorro del 26% sobre el gasto presupuestado.

7.4. PLANEAMIENTO, OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

PLANEAMIENTO

Planeamiento es el punto de partida del proceso administrativo y de la ejecución de la estrategia. El área de Planeamiento facilita el proceso de Planeamiento de la compañía cuyo resultado son los objetivos, la estrategia y el presupuesto. Así mismo, el área de Planeamiento asegura el control y el seguimiento de dichos resultados. El Planeamiento es corporativo e integrado para la compañía y sus subsidiarias y las líneas de negocio y canales de esta. En el 2016 se trabajó mucho más en la integración entre Pacífico Seguros Generales, Pacífico Seguros de Vida, Pacífico EPS y Prestadoras con el fin de alinear objetivos y buscar sinergias entre las compañías.

PROCESOS, OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

Procesos

El Área de Procesos continuó la ejecución de la “hoja de ruta” de transformación *Lean* de procesos críticos y de mayor impacto hacia nuestros clientes. A lo largo del año, hemos conseguido mejoras en productividad y calidad de los procesos de cierre contable, impresión y envío de pólizas y emisión y cobranza de productos del canal Bancaseguros y Alianzas.

Operaciones

En el 2016, en la ruta hacia la Excelencia operativa hemos hecho un cambio de modelo: de la administración de Operaciones hacia la gestión de Operaciones, teniendo como lineamientos trabajar en la causa raíz de los problemas y brindar procesos ágiles, simples y eficientes con foco en el cliente. Para ello, se viene trabajando en los siguientes frentes: Procesos, Resultados Financieros, Riesgos y Personas.

En Procesos, continuamos con las mejoras encaminadas a lograr un alto estándar de atención, y nos hemos enfocado especialmente en la reducción de errores que conllevan a reclamos y posibles pérdidas económicas.

En el frente de Resultados Financieros buscamos la eficiencia en costos y, para tal fin, hemos licitado los procesos de emisión y distribución de pólizas, SOAT delivery, servicio de grúas, entre otros. Además, dentro de las mejoras en los procesos de recaudación hemos empezado a incentivar el pago por canales o medios de menor costo para Pacífico (ejemplo: pago por internet).

En Riesgos, buscamos reducir el impacto en el negocio y las pérdidas financieras por Eventos de Pérdida a través del mapeo de los procesos, la implantación de controles integrales en los mismos y la gestión proactiva de incidentes por medio de los planes de contingencia.

Para lograr la excelencia operativa es estratégico contar con personal altamente competente y motivado. Para lograrlo, fomentamos la profesionalización y el desarrollo del colaborador de Operaciones, a través del desarrollo de sus competencias y habilidades.

Tecnología de Información

Buscamos ser un socio estratégico de toda la organización de Pacífico a través de la entrega de soluciones tecnológicas orientadas a los objetivos de satisfacción/visión cliente, crecimiento, eficiencia y gestión de riesgos que tiene nuestro negocio.

Durante el 2016 implementamos los productos de líneas personales en la nueva solución Guidewire Insurance Suite lo cual representa más del 50% de las primas de los productos de seguros de propiedad y que ya operamos con la nueva plataforma core. Además de los beneficios por eficiencia operativa, reducción de errores y mejora en el servicio a nuestros clientes, esta implementación nos prepara para iniciativas futuras relacionadas al despliegue de soluciones innovadoras en el ámbito digital.

En el ámbito de nuestra infraestructura tecnológica implementamos proyectos de consolidación y eficiencia importantes que nos permitieron además mejorar nuestros niveles de resiliencia y disponibilidad como parte de nuestro Plan de Continuidad de Negocios y Plan de Recuperación ante Desastres.

Por otro lado, iniciamos también un proceso de transformación de nuestros procesos internos que implican el despliegue a mayor escala de métodos ágiles de trabajo así como en la adopción de soluciones basadas en la nube, ambos temas claves como parte de nuestra estrategia futura.

DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA

Pacífico Seguros Generales se constituyó el 4 de setiembre de 1992, como consecuencia de la fusión de la compañía El Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros con la Compañía de Seguros y Reaseguros Peruano Suiza S.A., iniciando sus actividades el 1 de octubre de 1992.

La Compañía se encuentra inscrita en la Partida Electrónica N° 02005506 del Registro de Personas Jurídicas de la Zona Registral N° IX, sede de Lima. Su plazo de duración es indefinido y el domicilio social es Avenida Juan de Arona N° 830, distrito de San Isidro, ciudad de Lima. El número telefónico es 518 4000 y el de fax 518 4090.

El objeto social de nuestra compañía es suscribir contratos de seguro, realizar operaciones de coaseguro y reaseguro en todos los riesgos, con excepción de los seguros de vida, así como llevar a cabo todas las operaciones o actos relacionados con nuestro objeto social que coadyuven a la realización de sus fines. Su objeto social corresponde al grupo N° 66036 de actividad económica, de acuerdo con la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU).

Al 31 de diciembre de 2016, el capital social de Pacífico Seguros Generales, inscrito en Registros Públicos de Lima, asciende a la suma de S/. 1,044,268,854.00, el mismo que se encuentra representado por 104,426,854 acciones comunes, con un valor nominal de S/. 10.00 cada una. De estas, el 37.55% está en poder de inversionistas nacionales y el 62.45%, en el de inversionistas extranjeros, domiciliados y no domiciliados.

El 100% de las acciones de Pacífico Seguros Generales tiene derecho a voto. La propiedad de estas acciones se encuentra distribuida de la siguiente manera:

Tenencia	Número de accionistas	Porcentaje de participación
Menor al 1%	137	1.55 %
Entre 1% - 5%		
Entre 5% -10%		
Mayor al 10%	2	98.45%
Total	139	100.00%

Pacífico Seguros Generales forma parte del Grupo Económico Credicorp Ltd. (Bermudas), conglomerado financiero propietario del 62.10% de nuestro accionariado, mientras que el Grupo Crédito S.A., posee el 36.35% del capital social. El 1.55% restante es propiedad de 137 accionistas minoritarios.

Pacífico Seguros Generales es propietario del 85.99% de las acciones de El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros (Pacífico Seguros de Vida), que inició sus operaciones el 1 de enero de 1997.

Cotización de las Acciones Comunes y Bonos Subordinados - Bolsa de Valores de Lima periodo Enero-diciembre 2016.

Las acciones representativas del capital social de El Pacífico-Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros no han registrado cotización en Rueda de Bolsa durante el año 2016. Cabe indicar que, en el mes de febrero se registró una operación; sin embargo, la misma no alcanzó el monto mínimo para el establecimiento de cotización (importe equivalente al valor de una Unidad Impositiva Tributaria).

En lo que se refiere a los valores representativos de deuda de El Pacífico-Peruano Suiza Cía. de Seguros y Reaseguros, cumplimos con informarles que en la revisión efectuada se ha verificado que los mismos no han registrado negociación durante el año 2016.

El Valor Contable de la Acción de El Pacífico-Peruano Suiza al 31.12.2016 es de S/. 17.90 soles.

ENTORNO JURÍDICO

NORMAS EMITIDAS

Entre las normas emitidas durante el presente año, las siguientes normativas merecen un comentario especial:

- **Resolución SBS N° 603-2016**, del 3 de febrero de 2016, publicada el 6 de febrero, a través de la cual, se modificó el “Reglamento de requerimientos patrimoniales de las empresas de seguros y reaseguros”, aprobado por la Resolución SBS N° 1124-2006 y normas modificatorias.
- **Resolución SBS N° 604-2016**, del 3 de febrero de 2016, publicada el 6 de febrero, mediante la cual se incorporó una Tercera Disposición Final y Transitoria del Reglamento de constitución de reservas matemáticas de los seguros sobre la base del calce entre activos y pasivos de las empresas de seguros, aprobado por Resolución SBS N° 562-2002 y sus normas modificatorias, para tener en cuenta la coyuntura del mercado de instrumentos representativos de deuda en soles a largo plazo, así como la posibilidad de reinversión de los flujos de activos elegibles para el calce, que exceden a los flujos de pasivos elegibles para el calce, particularmente en las bandas de largo plazo.
- **Resolución SBS N° 925-2016**, del 18 de febrero de 2016, publicado el 24 de febrero, por la cual se modificó el numeral 6.4 del artículo 6º del Reglamento de Requerimientos Patrimoniales de las Empresas de Seguros y Reaseguros, aprobado por Resolución N° 1124-2006, referida a la metodología de cálculo aplicable a los seguros previsionales, a efectos de ajustarlo al comportamiento de siniestralidad de dicho seguro, tomar en cuenta las particularidades del nuevo esquema operativo del seguro previsional bajo póliza colectiva (SISCO), y diferenciar la cartera vigente de la cartera antigua (run off).
- **Resolución SBS N° 1041-2016**, del 26 de febrero de 2016, publicada el 27 de febrero, mediante la cual se aprobó el Reglamento de Inversiones de las Empresas de Seguros, con el propósito de actualizar la normativa que regula las inversiones de las empresas de seguros, y dictar condiciones mínimas que deben cumplir las inversiones que respaldan las obligaciones técnicas de las empresas de seguros.
- **Resolución SBS N° 1692-2016**, del 23 de marzo de 2016, publicada el 30 de marzo, mediante la cual se modificó el cuarto párrafo del artículo 4º del Reglamento para la constitución de las reservas matemáticas de los seguros de rentas vitalicias asociadas al Sistema Privado de Pensiones sobre la base del calce entre activos y pasivos de las empresas de seguros, aprobado por Resolución SBS N° 562-2002 y sus normas modificatorias.
- **Resolución SBS N° 1694-2016**, del 23 de marzo de 2016, publicada el 30 de marzo, por la cual se modificó el primer párrafo del artículo 8º del Reglamento para la Constitución de la Reserva

de Riesgos Catastróficos y de Siniestralidad Incierta, aprobado mediante Resolución SBS N° 1305-2005 del 19 de agosto de 2005, y sus modificatorias, para contar con las curvas de pérdidas del riesgo de terremoto, por empresa de seguros, para distintos períodos de retorno, a fin de evaluar el apropiado cálculo del PML recomendado por las empresas especializadas encargadas de realizar dicho cálculo.

- **Resolución SBS N° 2579-2016**, del 4 de mayo de 2016, publicada el 9 de mayo, por medio de la cual se amplió a ciento veinte (120) días calendario, el plazo máximo para la presentación de los planes de adecuación, al Reglamento de Inversiones de las Empresas de Seguros, aprobado por el artículo primero de la Resolución SBS N° 1041-2016.
- **Resolución SBS N° 2829-2016**, del 20 de mayo de 2016, publicada el 24 de mayo, mediante la cual se aprobó el nuevo Reglamento de Microseguros, dejando sin efecto al anterior aprobado mediante Resolución SBS N° 14283-2009, teniendo en cuenta el nuevo marco normativo que regula el contrato de seguro a raíz de la Ley N° 29946; así como establecer las normas que permitan mejorar la identificación de dichos productos; para lo cual, se modificó la definición de microseguro y se precisaron sus características, se establecieron las condiciones de comercialización y un nuevo procedimiento de inscripción de los modelos de pólizas de microseguro, entre otros.
- **Resolución SBS N° 3650-2016**, del 30 de junio de 2016, publicada el 3 de julio de 2016, por la cual se modificó el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros, aprobado por Resolución SBS N° 3199-2013, como consecuencia de la publicación de la Resolución SBS N° 2370-2016, que aprobó el Procedimiento Operativo para el ejercicio de las opciones del afiliado cuando llega a la edad de jubilación o accede al REJA, cuya entrada en vigencia ha sido dictada desde el 16 de mayo del presente.
- **Resolución SBS N° 3862-2016**, del 13 de julio de 2016, publicada el 16 de julio, mediante la cual se aprobaron las normas que regulen los mecanismos y procedimientos para que la UIF-Perú, en el uso de las facultades otorgadas, congele administrativamente los fondos u otros activos de las personas o entidades vinculadas al terrorismo y al financiamiento del terrorismo, identificadas en el marco de la Resolución 1267 (1999) y la Resolución 1373 (2001) del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas y las resoluciones que la sucedan, modifiquen o reemplacen, así como de aquellas vinculadas a la proliferación de armas de destrucción masiva y su financiamiento, identificadas en el marco de las Resoluciones 1718 (2006) y 2231 (2015); y, las resoluciones del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas que la sucedan, modifiquen o reemplacen.
- **Resolución SBS N° 3863-2016**, del 13 de julio de 2016, publicada el 16 de julio, por medio de la cual se aprobó el Reglamento de Gestión Actuarial para Empresas de Seguros, con el propósito que las empresas de seguros cuenten con una gestión actuarial de forma proporcional a la naturaleza, magnitud y complejidad de los riesgos inherentes a sus actividades.

- **Resolución SBS N° 4025-2016**, del 20 de julio de 2016, publicada el 23 de julio, por medio de la cual se precisó que la solicitud de autorización para la emisión de fianzas a las que se refiere el artículo 318° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus modificatorias, comprende únicamente las fianzas emitidas por las empresas de seguros consideradas como garantías sobre obligaciones crediticias y que no tienen vinculación con las obligaciones a las que hace referencia la definición del riesgo caución del plan de cuentas para las empresas del sistema asegurador. Para tal efecto, se entiende por obligación crediticia aquella que consista en el pago de una suma de dinero. A las fianzas distintas a las señaladas anteriormente se les aplicará el tratamiento de operaciones de seguros de acuerdo a la normativa vigente, concordantemente se modificó el Plan de Cuentas para las empresas del sistema asegurador.

- **Resolución SBS N° 4462-2016**, del 17 de agosto de 2016, publicada el 20 de agosto, que modificó e incorporó algunos artículos del Reglamento de Registro de Modelos de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas aprobado por Resolución SBS N° 7044-2013, con la finalidad de mejorar y simplificar el procedimiento de aprobación administrativa previa y revisión administrativa posterior de la Superintendencia ha desarrollado herramientas informáticas para su tramitación, a fin de dinamizar el procedimiento y mejorar los plazos de aprobación y revisión.

- **Resolución SBS N° 4464-2016**, del 17 de agosto de 2016, publicada el 20 de agosto, que aprobó la Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas a través de la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (en adelante, la SBS), como departamento encargado de la prestación de servicios a los ciudadanos.

- **Resolución SBS N° 6075-2016**, del 16 de noviembre de 2016, publicada el 17 de noviembre, a través de la cual se adecuaron las disposiciones referidas al medio de acreditación de los requisitos que las empresas de seguros deben cumplir para participar en el proceso de licitación, los plazos respecto al aviso de convocatoria de la licitación, así como la información que se deberá presentar en el primer sobre en el acto público de apertura de ofertas a fin de llevar a cabo el proceso en condiciones expeditivas y en cumplimiento de la normativa del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, aprobado mediante Resolución N° 232-98-EF/SAFP, referido a Prestaciones.

- **Resolución SBS N° 6394-2016**, del 7 de diciembre de 2016, publicada el 9 de diciembre, mediante la cual se aprobó el Reglamento de la Reserva de Riesgos en Curso, a fin de incorporar mejoras en los métodos y procedimientos de cálculo de la reserva, y en las disposiciones y normas relacionadas.

- **Resolución SBS N° 6724-2016**, del 28/12/2016, publicada el 31 de diciembre, por medio del cual se modificaron las normas para control de las cuentas por cobrar y pagar a reaseguradores y coaseguradores, aprobadas mediante Resolución SBS N° 10839-2011, de fecha 21 de octubre de 2011.

PROCESOS LEGALES

Por motivos derivados de su propia actividad económica, Pacífico Seguros Generales interviene en algunos procesos civiles, donde participa como demandante o demandado.

Las acciones legales que ha tomado como demandante se refieren al cobro de primas a asegurados deudores, al pago de rentas por contratos de arrendamiento y a otras derivadas de la recuperación de indemnizaciones pagadas a nuestros asegurados por terceros, especialmente en las pólizas de Automóviles y Transportes. Como entidad demandada, forma parte de procesos relacionados, generalmente, con reclamos derivados de las pólizas de seguro de Responsabilidad Civil.

Vale subrayar que los montos implicados en dichos procesos no son una contingencia importante para la empresa; en otras palabras, ninguno de ellos afecta significativamente la compañía.

CAPITAL SOCIAL

El Capital Social de la compañía, suscrito, pagado e inscrito en registros públicos al 31 de diciembre de 2016, asciende a la suma de S/. 1,044,268,540.00, el mismo que se encuentra representado por 104,426,854 acciones comunes de valor nominal de S/. 10.00, cada una.

La Junta Obligatoria Anual de Accionistas, celebrada el 14 de marzo de 2016 aprobó el Aumento de Capital por la suma de S/. 129,083,000.00 soles, como consecuencia de la Capitalización de las Utilidades Acumuladas. Esto generó la entrega a los señores accionistas de la cantidad de 12,908,300 en acciones liberadas, con un valor nominal de S/. 10.00 nuevos soles cada una. El porcentaje que recibieron fue de 14.10457% por acción. El nuevo Capital Social quedó registrado en el Asiento N° B00022 de la Partida N° 02005506 del Registro de Personas Jurídicas de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

Las acciones liberadas estuvieron a disposición de los accionistas en nuestra sede principal a partir del 10 de octubre del 2016.

POLÍTICA DE DIVIDENDOS

El 14 de marzo de 2016, la Junta General de Accionistas aprobó la Modificación de la Política de Dividendos.

Mediante esta medida, la Compañía distribuirá en efectivo cuando menos el 20% de las utilidades de libre disposición del ejercicio, con sujeción a las disposiciones de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Ley N.º 26702), así como de la Ley General de Sociedades (Ley N.º 26887).

La Junta Obligatoria Anual tendrá en consideración los siguientes criterios al momento de tomar la decisión de distribuir dividendos:

- Que se hayan generado utilidades de libre disposición en el ejercicio o haya resultados acumulados de ejercicios anteriores.
- Que la decisión de distribuir dividendos no afecte los requerimientos legales o de crecimiento patrimonial de la empresa.
- Que las condiciones económico-financieras de la empresa lo permitan y aconsejen.

En tal sentido, el Directorio podrá recomendar a la Junta Obligatoria Anual la distribución de un porcentaje menor al 20%, si no se cumple con alguno de los criterios antes indicados.

El pago se hará una vez al año, dentro de los sesenta días calendario de celebrada la Junta Obligatoria Anual que apruebe su distribución.

La Compañía está impedida legalmente de distribuir dividendos a cuenta.

Esta política de dividendos estará vigente a partir del ejercicio 2016.

ESTADOS FINANCIEROS

Gráfico 1: PRINCIPALES CIFRAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS BAJO NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF) 1. Cifras en millones S/. (1)

	2013	2014	2015	2016
EGP (PEN millones, fin de período)				
Primas totales	3,082.1	3,155.6	2,738.5	2,782.3
Primas cedidas	480.9	457.7	453.4	494.4
Incremento de reserva	410.8	445.1	554.8	407.7
Primas netas ganadas	2,190.5	2,252.8	1,730.3	1,880.1
Siniestros netos	1,460.5	1,426.7	1,019.8	1,098.9
Comisiones netas	388.3	422.6	403.3	459.4
Gastos técnicos netos	88.0	75.9	33.3	49.6
Resultado técnico	317.6	425.8	273.9	272.2
Rendimiento financiero	332.2	319.8	339.5	440.0
Gastos generales y Provisiones	527.6	536.5	386.0	403.8
Utilidad neta consolidada	89.8	180.8	324.5	270.5
Contribución a Credicorp	108.4	202.7	246.9	299.1
Balance (PEN millones, fin de período)				
Activos	7,723.3	8,656.4	9,329.1	10,159.6
Inversiones en valores e inmuebles	5,053.8	5,809.5	7,141.2	8,046.0
Reservas técnicas	4,993.5	5,549.0	6,377.4	6,804.1
Pasivo total	6,196.0	6,744.6	7,399.3	7,767.0
Patrimonio neto	1,386.7	1,715.7	1,786.8	2,191.2
Interés minoritario	140.7	196.0	143.1	201.4
Rentabilidad				
Utilidad neta por acción (S/. por acción)	1.40	2.17	4.51	3.71
Retorno sobre patrimonio promedio ²	6.0%	11.7%	18.5%	13.6%
Retorno sobre activos promedio ²	1.2%	2.2%	3.6%	2.8%
Ratios Operativos				
Patrimonio / Activo total	18.0%	19.8%	19.2%	21.6%
Aumento de reservas técnicas	15.8%	16.5%	24.3%	17.8%
Siniestros netos / Primas netas ganadas	66.7%	63.3%	58.9%	58.4%
Gastos y comisiones / Primas netas ganadas	21.7%	22.1%	25.2%	27.1%
Resultado técnico / Primas netas ganadas	14.5%	18.9%	15.8%	14.5%
Gastos generales / Primas netas ganadas	24.1%	23.8%	22.3%	21.5%
Gastos generales / Activos promedio ²	7.3%	6.6%	4.3%	4.1%
Ratio combinado ³	105.7%	98.5%	108.5%	108.5%
Otras Datos				
Número de acciones, neto (en millones)	64.0	83.4	72.0	73.0

1 Cifras no auditadas de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

2 Promedios determinados tomando el promedio del saldo inicial y saldo final de cada período.

3 No incluye Pacífico Vida

*Pacífico Seguros Generales, a partir de enero 2015, no consolida la información financiera de Pacífico EPS, luego de la asociación con Banmedica quienes adquirieron control.

Gráfico 2: BALANCE GENERAL CONSOLIDADO
(S/. millones, fin de período)

BALANCE GENERAL CONSOLIDADO

(PEN millones, fin de período)

Activo	2013	2014	2015	2016
Caja y Bancos	292.4	485.2	431.6	354.4
Inversiones netas	5,053.8	5,809.5	7,141.2	8,046.0
Inmueble, Mobiliario y equipo, neto	243.3	278.8	82.6	77.8
Cuentas por cobrar y otros activos	2,133.7	2,082.8	1,673.7	1,681.3
Total activo	7,723.3	8,656.4	9,329.1	10,159.6
Pasivo y patrimonio neto	2013	2014	2015	2016
Reservas técnicas	4,993.5	5,549.0	6,377.4	6,804.1
Cuentas por pagar y otros pasivos	1,202.4	1,195.6	1,021.9	962.9
Total pasivo	6,196.0	6,744.6	7,399.3	7,767.0
Patrimonio neto	1,386.7	1,715.7	1,786.8	2,191.2
Interés minoritario	140.7	196.0	143.1	201.4
Total pasivo y patrimonio neto	7,723.3	8,656.4	9,329.2	10,159.6

*Pacífico Seguros Generales, a partir de enero 2015, no consolida la información financiera de Pacífico EPS, luego de la asociación con Banmedica quienes adquirieron control.

Gráfico 3: ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS CONSOLIDADO
(S/. millones, fin de período)

	2013	2014	2015	2016
Primas totales	3,082.1	3,155.6	2,738.5	2,782.3
Primas cedidas	480.9	457.7	453.4	494.4
Ajuste de reservas	410.8	445.1	554.8	407.7
Primas netas ganadas	2,190.5	2,252.8	1,730.3	1,880.1
Siniestros netos	1,460.5	1,426.7	1,019.8	1,098.9
Comisiones netas	388.3	422.6	403.3	459.4
Gastos Técnicos netos	88.0	75.9	33.3	49.6
Resultado técnico	317.6	425.8	273.9	272.2
Ingresos financieros, netos	332.2	319.8	339.5	440.0
Gastos generales y provisiones	527.6	536.5	386.0	403.8
Ingresos varios	14.4	23.3	35.5	39.4
Resultado por traslación	(21.3)	4.6	13.9	(3.2)
Asociación en participación	0.0	0.0	10.2	16.5
Inversión en Asociadas	0.0	0.0	157.1	26.7
Impuesto a la renta y participación de los trabaja	8.6	31.1	74.4	51.4
Utilidad antes de interés minoritario	106.7	205.9	349.5	303.3
Interés minoritario	16.9	25.0	25.0	32.8
Utilidad neta consolidada	89.8	180.8	324.5	270.5
Contribución a Credicorp	108.4	202.7	246.9	299.1

*Pacífico Seguros Generales, a partir de enero 2015, no consolida la información financiera de Pacífico EPS, luego de la asociación con Banmedica quienes adquirieron control.

Gráfico 4: PACÍFICO SEGUROS BALANCE GENERAL
(S/. millones, fin de período)

BALANCE GENERAL

(PEN millones, fin de período)

Activo	2013	2014	2015	2016
Caja y Bancos	129.0	137.4	114.1	190.0
Inversiones netas	1,541.2	1,854.5	2,039.3	2,346.6
Inmueble, Mobiliario y equipo, neto	246.9	270.8	264.0	254.5
Cuentas por cobrar y otros activos	1,433.0	1,346.0	1,362.5	1,386.1
Total activo	3,350.1	3,608.7	3,779.9	4,177.1
Pasivo y patrimonio neto	2013	2014	2015	2016
Reservas técnicas	1,211.4	1,131.9	1,143.3	1,124.1
Cuentas por pagar y otros pasivos	738.7	746.7	837.7	848.0
Total pasivo	1,950.1	1,878.6	1,981.1	1,972.1
Patrimonio neto	1,400.0	1,730.1	1,798.8	2,205.1
Interés minoritario				
Total pasivo y patrimonio neto	3,350.1	3,608.7	3,779.9	4,177.1

PRINCIPALES OFICINAS EN LIMA Y PROVINCIAS

OFICINA PRINCIPAL

Av. Juan de Arona N°830 San Isidro, Lima

Casilla Postal N°595 Lima 27

Tel: 518-4000

Fax: 518-4090

www.Pacificoseguros.com

GERENCIA DE PROVINCIAS

Alan Tocre

TRUJILLO

Ricardo Calderon

Av. Victor Larco Herrera 505, Trujillo

Tel: (044) 223104- 223107

Cel: #962927439

RPM: 962927439

Email: ricalderon@pacifico.com.pe

TRUJILLO FFVV

Silvia Álvarez

Av. Victor Larco Herrera 505, Trujillo

Tel: (044) 223104- 223107

Cel: 972862284

RPM: #972862284

Email: salvarez@pacifico.com.pe

CHICLAYO

Ana Díaz

San José 857, Chiclayo

Tel: (074) 23-3961, 22-7724

Desde Lima: 518-4000 – Anexo 2115

Fax: (074) 22-4683

Cel: 978014146

RPM: #110187

Email: ana_diaz@Pacífico.com.pe

PIURA

Carlos Amayo Abanto
Calle Libertad 657, Cercado, Piura
Tel: (073) 30-1885
Fax: (073) 32-7811
Cel: (073) 96941-5247
RPM: # 393383
Email: camayo@pacifico.com.pe

PIURA FFVV

Jessica Vega
Av. Loreto 865, Piura
Tel: (073) 32-2624
Cel: 955858107
RPM: #0305175
Email: jesvega@pacifico.com.pe

HUANCAYO

Miguel Mayta
Jr. Ayacucho N° 282, Huancayo
Tel: (064) 236-102
Desde Lima: 518-4000 - Anexo 2521 / 2520
Cel: 964418888
RPM: #964418888
Email: mmayta@Pacífico.com.pe

ICA

Italo Babiche Fuentes
Av. San Martín N° 1312, Mz "M-2", Lote 40, Urbanización San Isidro, Ica
Fax (056) 23-3436
Desde Lima: 518-4000 - Anexo 2550
Cel: 980346842
RPM: *0090688
Email: ibabiche@Pacífico.com.pe

AREQUIPA

Pablo Ernesto Márquez - Mares Manrique

Av. Bolognesi 301, Yanahuara, Arequipa

Tel: (054) 380460

Desde Lima: 518-4000 anexo: 2208

Cel: (054) 99909-3154

RPM: # 551862

Email: pmarquez@Pacífico.com.pe

CUSCO

Alex Kalinowski Barclay

Jr. Julio C. Tello Mz "C" Lote 13 - Urb. Santa Mónica Wanchaq, Cusco

Tel: (084) 25-1280

Cel: (084) 975030627

RPM: #0117793

Email: akalinowski@Pacífico.com.pe

TACNA

Maria Angelica Anderson

Plaza Zela 975, Cercado, Tacna

Tel: (052) 24-4241

Cel: (052) 96560-2395

RPM: #623392

manderson@pacifico.com.pe

IQUITOS

Nelson Berrocal

Yavarí 363, Of. 4, Edificio El Dorado, Iquitos

Tel: (065) 23-5341

Cel: 988343694

RPM: #741485

nberrocal@pacifico.com.pe

GOBIERNO CORPORATIVO

Directorio y Administración Interna

Para cumplir con nuestras atribuciones y responsabilidades, el Directorio de Pacífico Seguros cuenta con diversos comités especiales para la mejor administración de la compañía:

- Comité Ejecutivo
- Comité de Auditoría Corporativo de Credicorp Ltd.
- Comité de Gestión Integral de Riesgos

En el ámbito gerencial, se cuenta con comités, lo que constituye una práctica de Buen Gobierno Corporativo en Pacífico Seguros. Estableciéndose entre los principales:

- Comité de Activos y Pasivos (ALCO)
- Comité de Riesgos de Mercado
- Comité de Inversiones
- Comité de Seguridad Informática
- Comités por línea de negocio (autos, salud, propiedad, líneas personales)

Sistema de denuncias

En Credicorp, informamos y sensibilizamos a los colaboradores sobre la importancia de cumplir con las Políticas de Conducta Corporativas: Código Corporativo de Ética, Política de Ética y Conducta, Política Contra la Corrupción y Soborno, así como la Política de Conducta Específica para Inversiones y Finanzas. En ese sentido y para prevenir cualquier incumplimiento a las disposiciones de estas Políticas, contamos con una sistema web denominado **Alerta GenÉtica Credicorp**, el mismo que es administrado por el equipo de Cumplimiento, a través de un proveedor externo, lo que confirma el anonimato al 100%, funciona las 24 horas del día, y con la información que ingresa se toman las medidas correctivas que correspondan. Además, Credicorp garantiza la protección de quien alerte contra represalias o cualquier otra forma de discriminación o intimidación por haber realizado algún tipo de alerta o reclamo.

Este canal está habilitado para colaboradores, clientes, proveedores y terceros, además de incumplimientos éticos se puede enviar reportes, quejas o alertas sobre irregularidades que se hayan cometido (o donde exista una sospecha razonable de que se haya cometido) de carácter contable, financiero y/o administrativo. El acceso es simple, puede ser desde el PAD web o desde la web externa de Credicorp: www.credicorpnet.com

Del mismo modo, propiciamos que toda vez que los colaboradores tengan dudas o consultas sobre cómo actuar en función a las Políticas de Conducta, escriban al equipo de Cumplimiento, a través del buzón: **Pacífico – Cumplimiento Ética**.

Pacífico está totalmente comprometido en promover la conducta ética de todos sus colaboradores. La GenÉtica Credicorp es nuestra forma de ser y de actuar, es el marco para generar Cultura de Cumplimiento.

Cumplimiento Sarbanes OXLEY ACT (Ley Sarbanes – Oxley)

En el ejercicio 2012, la compañía cumplió con el reto de obtener la certificación de la Ley Sarbanes Oxley referida al cumplimiento de estándares internacionales en la presentación, divulgación y controles internos para la elaboración de sus informes financieros.

Informe principios de buen Gobierno Corporativo

El buen gobierno corporativo es y seguirá siendo un sistema sustancial que actúa sobre las sociedades, con el objetivo de respaldar una atmósfera de credibilidad y transparencia. Para Pacífico Seguros es indispensable cumplir permanentemente las políticas de un buen gobierno corporativo y responsabilidad social. Para ello, contamos con normas recopiladas en el Reglamento Interno y en la Memoria Anual de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social. Pacífico Seguros en su calidad de prestador de respaldo económico a sus asegurados ante eventualidades inesperadas y como herramienta de transferencia de riesgos, pone especial énfasis en su responsabilidad no sólo con sus clientes sino también con la comunidad en su conjunto, sus proveedores, colaboradores y accionistas.

Como práctica adoptada a partir del año 2005, Pacífico Seguros continúa mejorando la calidad de su información de acuerdo a lo solicitado por la Resolución Conasev No. 140-2005/EF, para que los inversionistas cuenten con la mejor información respecto del grado de implementación de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.

GESTIÓN DEL VALOR DE AUDITORÍA INTERNA

Auditoría Interna

Las actividades de Auditoría Interna durante el 2016 se enfocaron en ser reconocidos como un ente independiente y objetivo que cuenta con un alto nivel profesional que aplica las mejores técnicas y prácticas de auditoría, ser reconocidos por el Directorio y la Gerencia por agregar valor al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía, y la mejora continua en base a la eficiencia de nuestros procesos. Entre las más resaltantes, destacan las siguientes:

Aseguramiento y mejora de la calidad

Durante el 2016, el resultado de la evaluación interna bajo la Norma 1311 del IIA fue “Cumple Generalmente”, como resultado del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad. Asimismo, desde el año 2013, contamos con la máxima calificación otorgada por *The Institute of Internal Auditors Global* (IIA por sus siglas en inglés), calificativo que nos ubica dentro del Top 5 de las empresas evaluadas en los últimos 4 años. Ambos resultados evidencian que la actividad de Auditoría Interna de Grupo Pacífico cumple con los Principios fundamentales para la práctica profesional de auditoría interna, la Definición de la profesión, el Código de Ética y las Normas, emitidos por el IIA.

Plan de Trabajo de Auditoría Interna y Metodología

Cumplimos con el Plan Anual de Auditoría Interna emitiendo 121 informes bajo el enfoque de Auditoría Basada en Riesgos, que considera la cobertura de las unidades y procesos de la compañía en un plazo de tres años en el negocio de seguros. La actividad ha implementado un sistema de medición del desempeño a través de indicadores que permite una adecuada gestión del Plan Anual.

Compañía	Años		
	2014	2015	2016
Pacífico Seguros Generales	59	61	45
Pacífico Seguros de Vida	46	42	25
Pacífico EPS	37	35	20
Otras empresas de Grupo Pacífico	45	52	31
Total	187	190	121

Nos alineamos a las políticas y metodología corporativa de Credicorp Ltd., esta acción se concreta a través de la participación en el Comité de Auditores Internos de Credicorp, foro que sirve para

consolidar el alineamiento, difundir la metodología y asegurar el mejoramiento y capacitación continua.

Capacitación y Certificaciones con valor internacional

Al cierre de 2016, de los 23 auditores del Área de Auditoría Interna, 13 han finalizado estudios de Maestría además de obtener 10 Certificaciones Internacionales Especializadas por parte de organizaciones como *The Institute Internal Auditors (IIA)*, *Systems Audit and Control Association (ISACA)*, *British Standards Institution (BSI)*, *Project Management Professional (PMI)* e *International Information Systems Security Certification Consortium (ISC2)*, así tenemos:

1 CRMA certificado por IIA.	1 CISA certificado por ISACA.
1 CobiT Foundation certificado por ISACA	1 ISO 22301 LA certificado por BSI.
2 CRISC certificados por ISACA.	1 CICA certificado por IIC.
1 CISM certificado por ISACA.	1 PMP certificado por PMI
1 CISSP certificado por ISC2.	

Por otro lado, se impartió 1,593 horas de capacitación especializada con un promedio de 69 horas/auditor en temas de riesgos de seguros de propiedad, salud y vida, prevención de fraudes, lavado de activos y marco para la práctica profesional de auditoría interna. Esto incluye la participación del 100% del equipo de Auditoría Interna en la Escuela de Seguros y del 57% en el Programa de Gestión de Seguros que se dicta en convenio con la Universidad ESAN.

Seguimiento a la implementación de recomendaciones

Durante el año 2016, se ha continuado con el esfuerzo por mantener un alto nivel de respuesta en la implementación de Observaciones emitidas por Auditoría Interna, Externa y entes reguladores. Ello se ve reflejado en los Informes enviados a la Gerencia a través de los cuales se comunica el progreso mensual, con las observaciones por vencer, vencidas, e implementadas por verificar; en el negocio de seguros y negocio de prestación de salud.

HONORARIOS DE AUDITORIA

De conformidad con lo establecido en la Segunda Disposición Final del Reglamento de Auditoría Externa aprobada por Resolución SBS N° 17026-2010, cumplimos con revelar, en forma comparativa por los dos últimos ejercicios económicos, los servicios prestados por las Sociedades de Auditoría Externa a El Pacífico-Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros, bajo los rubros y por los montos siguientes (montos expresados en nuevos soles):

SOCIEDAD AUDITORA	AÑO 2015 NUEVOS SOLES				
	HONORARIOS DE AUDITORIA	HONORARIOS RELACIONADOS A AUDITORIA	HONORARIOS DE IMPUESTOS	OTROS HONORARIOS	TOTAL
PAREDES, ZALDIVAR, BURGA & ASOCIADOS S CIVIL DE F	237,900	-	-	-	237,900
ERNST & YOUNG ASESORES S CIVIL DE R L	-	-	195,965	-	195,965
GAVEGLIO, APARICIO Y ASOCIADOS S.C.R.L.	473,997	-	-	27,184	501,181
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	-	-	97,415	20,388.00	117,803
KPMG ASESORES SOCIEDAD CIVIL DE RESPONSABILIDA	-	-	-	36,900	36,900
	711,897	-	293,379	84,472	1,089,749

SOCIEDAD AUDITORA	AÑO 2016 NUEVOS SOLES				
	HONORARIOS DE AUDITORIA	HONORARIOS RELACIONADOS A AUDITORIA	HONORARIOS DE IMPUESTOS	OTROS HONORARIOS	TOTAL
PAREDES, ZALDIVAR, BURGA & ASOCIADOS S CIVIL D	-	-	-	93,618	93,618
ERNST & YOUNG ASESORES S CIVIL DE R L	-	-	255,452	837,209	1,092,661
GAVEGLIO, APARICIO Y ASOCIADOS S.C.R.L.	714,344	-	-	-	714,344
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	-	-	46,084	41,544.55	87,629
KPMG ASESORES SOCIEDAD CIVIL DE RESPONSABIL	-	-	-	100,350	100,350
	714,344	-	301,536	1,072,722	2,088,602