

A young girl with dark hair, wearing a white collared shirt and a blue and black plaid vest, is looking down at an open book she is holding. The book has a green cover with some text and illustrations. The background is blurred, showing other people and what appears to be a school setting.

Reporte de sostenibilidad 2013

HEMOS ALCANZADO GRANDES
RETOS

RIMAC

The logo for RIMAC, featuring the word "RIMAC" in white, bold, uppercase letters inside a red rounded rectangle.

RIMAC Seguros (G4-5)

Av. Paseo de la República N° 3505, piso 11, San Isidro, Lima, Perú
Aló RIMAC: 411-1111
www.rimac.com.pe

En caso de dudas sobre el contenido de este reporte, comunícate con: **(G4-31)**

Vicepresidencia Ejecutiva de Imagen y Asuntos Corporativos
Teléfonos: 411-1000 anexo 3738 y 3692
Correo electrónico: luciana.caravedo@rimac.com.pe

Elaborado por:

Perú 2021
www.peru2021.org



Reporte de sostenibilidad 2013

HEMOS ALCANZADO GRANDES
RETOS

RIMAC



This is our **Communication on Progress** in implementing the principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN Goals.

We welcome feedback on its contents.

MATERIALITY MATTERS



AT THE TIME OF PUBLICATION THE G4-17 TO G4-27 DISCLOSURES WERE CORRECTLY LOCATED IN THIS G4 CONTENT INDEX AND FINAL REPORT.



ÍNDICE

ACERCA DEL REPORTE

El GRI y los reportes de sostenibilidad.....	11
Principales impactos, riesgos y oportunidades.....	12
Aspectos materiales identificados, alcance y cobertura.....	13
Cambios significativos en 2013.....	16
Cambios organizacionales.....	16
Cambios operacionales.....	16
Cambios en la cadena de suministro.....	16

INFORMACIÓN GENERAL

Historia.....	18
Gestión de responsabilidad social.....	19
Misión, visión y valores.....	19
Comportamiento ético.....	19
Gestión de responsabilidad social: avances del proceso, logros y desafíos.....	20
Diálogo con grupos de interés.....	21
Organigrama.....	25
Perfil de la empresa.....	25
Principales productos y servicios.....	26
Presencia en el mercado.....	28
Desglose del colectivo de colaboradores.....	29
La Cadena de suministro.....	30
Buen Gobierno Corporativo.....	32
El directorio.....	32
Retribución e incentivos.....	34
Asociaciones.....	35

GESTIÓN DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

Desempeño económico.....	37
--------------------------	----

GESTIÓN DE DESEMPEÑO HACIA SUS CLIENTES

Gestión de riesgo.....	41
Protección de la salud y seguridad de sus clientes.....	42
Información transparente sobre sus productos y servicios.....	43
Comunicaciones de marketing.....	47
Respeto a la privacidad de sus clientes.....	47

GESTIÓN DE DESEMPEÑO EN PRÁCTICAS LABORALES	
Empleo.....	49
Diversidad e igualdad de oportunidades.....	53
Igualdad de retribución entre mujeres y varones.....	54
Relación entre colaboradores y la alta dirección.....	55
Capacitación y educación.....	56
Salud y seguridad en el trabajo.....	60
GESTIÓN DE DESEMPEÑO EN LA PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	
Inversión.....	63
No discriminación.....	64
Libertad de asociación y negociación colectiva.....	64
Trabajo infantil y trabajo forzado.....	65
Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos.....	66
GESTIÓN DE DESEMPEÑO HACIA LA SOCIEDAD	
Comunidades locales.....	68
Inversión social.....	71
Lucha contra la corrupción.....	75
Prácticas de competencia justa.....	76
GESTIÓN DE DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL	
Gestión de materiales.....	79
Gestión del consumo de energía.....	79
Gestión de emisiones.....	81
Gestión del transporte.....	81
ÍNDICE GRI/ISO 26000/PACTO MUNDIAL	82
GLOSARIO	93



...DOS ESTAM...
...ICES CON...
...ROS...
...BIBLIOTECA

...MAC
REALIZAR
...STROS
...OS

...RECIBIMOS
A RECREO
...OR NUESTRA
LINDA
BIBLIOTECA

AGRADECIMOS
LOS BUENOS
AMIGOS
AIMAC

...mos
...ntos de
...R una lín...
...biblioteca



MENSAJE DEL GERENTE GENERAL (G4-1)

Han transcurrido 3 años desde que nuestra empresa sistematizó su gestión de responsabilidad social con el objetivo de mejorar la relación con todos nuestros grupos de interés. Hoy nos sentimos más que seguros del camino que hemos empezado a recorrer para asegurar la sostenibilidad del negocio y su entorno.

En 2013 tuvimos un gran año para la gestión de la responsabilidad social en nuestra empresa. Logramos culminar con éxito nuestro segundo Reporte de Sostenibilidad correspondiente al año 2012, que fuera elaborado bajo el estándar del Global Reporting Initiative (GRI). A través de este documento, evidenciamos los avances a favor de la sostenibilidad que hemos alcanzado en términos sociales, ambientales y económicos.

El reporte significa también una comunicación bidireccional con nuestros grupos de interés quienes, a través de paneles de diálogo, nos dan a conocer sus expectativas y demandas. Éstos nos sirven luego para determinar qué acciones realizaremos en los próximos años.

Por otro lado, desde el año 2011 formamos parte del Pacto Mundial y asumimos sus compromisos. Uno de ellos es la erradicación del trabajo infantil, para el cual hemos firmado el Compromiso Empresarial para la Erradicación del Trabajo Infantil, promovido por la red local del Pacto Mundial y la Fundación Telefónica, sobre el cual empezaremos a trabajar este 2014.

En relación a nuestra inversión social, en 2013 concretamos uno de nuestros principales proyectos de educación en prevención: el portal web www.yomecuido.com.pe. A través de este programa, brindamos información en diversos temas de prevención sobre salud, accidentes domésticos, seguridad vial y desastres naturales a escolares, docentes y padres a nivel nacional. También concretamos las 2 primeras ediciones de nuestra colección de cuentos Aprendiendo a Cuidarme, sobre temas de salud y cuidado en casa. Estos fueron introducidos en diversos programas sociales orientados al mejoramiento de la comprensión lectora de escolares de la mano de Escuela de Capacitación Pedagógica.

A nivel empresarial, logramos articular con EXSA y TASA, empresas del grupo empresarial Breca, la ejecución de un par de proyectos sociales compuestos de voluntariado, lo que nos permitió llegar a 10,500 beneficiarios. Esta experiencia de trabajo a nivel intergrupo empresarial ha hecho posible que cada una de las empresas participantes aprovechemos nuestras competencias y fortalezas en favor de las comunidades en que operamos.

Por su parte, el voluntariado RIMAC también logró grandes avances reuniendo a más de 432 participantes de diversas áreas de la empresa. Ellos dieron 2,228 horas de trabajo voluntario y beneficiaron a alrededor de 3,000 personas tanto en Lima como en provincias. Cabe resaltar que en el año 2013 se ejecutó nuestro primer proyecto de voluntariado emprendedor a través de un concurso de ideas de voluntariado para los colaboradores de las sedes en provincias.

Sobre nuestro desempeño ambiental, realizamos la primera medición de huella de carbono, proyecto que nos permite dimensionar nuestro impacto ambiental y hacer un análisis de nuestras emisiones con la finalidad de definir estrategias de mitigación y compensación. En este sentido, obtuvimos el primer lugar entre las empresas que más aportan al programa Recíclame, Cumple tu Papel de Kimberly Clark en el año 2013, a través del reciclaje de papel.

Todas estas iniciativas lograron que, en el periodo 2013, validemos nuestra gestión de responsabilidad social a través de la obtención del Distintivo Empresa Socialmente Responsable otorgado por Perú 2021 y el CEMEFI de México. También fuimos reconocidos con el Índice de Buen Gobierno Corporativo de la Bolsa de Valores de Lima, con el cual reafirmamos la gestión transparente con nuestros accionistas. Todo esto nos deja la valla alta para el año 2014, un reto que asumimos con mucho gusto.

Esperamos que este reporte contribuya a seguir promoviendo la cultura de la responsabilidad social en el sector empresarial.



Rafael Venegas
Gerente General

A close-up photograph of a young child with dark hair and eyes, wearing a red t-shirt. The child is looking towards the camera with a slight smile. In the foreground, a hand holds a white card with a colorful cartoon illustration of a character with a red hat and a blue body. The background is blurred, showing other people in red shirts.

Acerca del reporte



El GRI y los reportes de sostenibilidad

Rimac Seguros y Reaseguros S.A., en adelante RIMAC Seguros, está convencida de que la responsabilidad social es el camino para la sostenibilidad de su negocio y entorno, por esa razón es que la integra en su planeamiento estratégico. Como la transparencia es un componente esencial en la responsabilidad social, en el año 2012 RIMAC Seguros hizo pública su gestión en su primer reporte de sostenibilidad correspondiente al periodo 2011. De esta manera, se convirtió en la primera empresa aseguradora del Perú en desarrollar un reporte de sostenibilidad de acuerdo a los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI)ⁱ, el estándar más utilizado a nivel mundial para comunicar la sostenibilidad de las organizaciones.

Nuestro Reporte de Sostenibilidad 2011 se elaboró con la versión G3 de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del GRI, la cual tuvo un nivel de aplicación C. El siguiente año, se repitió el ejercicio y se elaboró el Reporte de Sostenibilidad 2012, el cual, una vez más, fue construido siguiendo la versión G3. Fue en ese año que logró ampliar y mejorar su reporte, incluyendo más indicadores y logrando el nivel de aplicación B. **(G4-29)**

Continuando con su compromiso de transparencia y mejora continua de su gestión de responsabilidad social, RIMAC Seguros presenta ahora su tercer reporte de sostenibilidad, correspondiente al periodo 2013, el cual ha sido elaborado en base a las nuevas Guías G4 del GRI recientemente publicadas en mayo de 2013 en Ámsterdam, alcanzando el nivel máximo "De Conformidad Exhaustiva". **(G4-28) (G4-30)**

Principales impactos, riesgos y oportunidades (G4-2)

En línea con las nuevas Guías G4, RIMAC Seguros ha identificado los principales impactos de sostenibilidad de sus operaciones, productos y servicios y los efectos en sus grupos de interés; así como los desafíos y oportunidades asociados. Para ello, se realizó un análisis de sus operaciones y objetivos estratégicos. El proceso de priorización de estos impactos se detalla en el subcapítulo Aspectos materiales identificados y sus límites.

A continuación, se presentan los impactos significativos, retos y oportunidades relacionados al negocio; así como las iniciativas implementadas en el año 2013 para abordar los mismos:

IMPACTOS DE RIMAC SEGUROS EN EL AÑO 2013		
IMPACTOS	RIESGOS U OPORTUNIDADES	PROGRESOS EN EL AÑO 2013
Mayor protección de la privacidad de los datos de los clientes	Inicio de la implementación del Reglamento de la Ley de Protección de Datos, aprobado en el año 2013.	En alineamiento con proveedores, se desarrolló una cláusula específica sobre el tema que ha sido incluida en el modelo de contrato de locación de servicios estándar.
Mayor transparencia y claridad de información para clientes	a) Desarrollo de canales virtuales para brindar información clara a clientes. b) Implementación de la nueva Ley de Contrato de Seguros N° 29946 en toda la cartera de productos	Implementación del portal Habla Claro en el sitio web de la empresa como un canal para brindar información clara. Alineamiento del 100% de pólizas a los requerimientos de la nueva Ley de Contrato de Seguros. Publicación de información detallada sobre productos en el sitio web de la empresa.
Mejor gestión y control de prácticas anticorrupción	Capacitación a colaboradores sobre corrupción y lavado de activos.	El tema se gestiona a través de su Código de Conducta, Política Anticorrupción, Mapeo de Riesgo Operacional y Watchlist.
Mayor compromiso en el respeto a los derechos humanos	Reconocimiento explícito de los derechos humanos y rechazo al trabajo infantil y el trabajo forzado.	La empresa suscribió un compromiso con la red local del Pacto Mundial para contribuir a la erradicación del trabajo infantil. Se concluyó la etapa de planeamiento y diseño de políticas, para su posterior despliegue en el año 2014.
Inclusión de los sectores más vulnerables dentro del mercado asegurador	Desarrollo de microseguros: Esto brinda la oportunidad de ampliar la base de clientes, al mismo tiempo que contribuye con el desarrollo e inclusión financiera de los sectores más necesitados del país. Incluye la posibilidad de generar alianzas con el estado para brindar productos innovadores a los segmentos más necesitados.	La iniciativa de desarrollo de microseguros tuvo un progreso del 100%. Además, RIMAC Seguros tiene productos a precios económicos y accesibles que son vendidos a través de sus canales no tradicionales.
Asegurar una competencia justa	Promover prácticas de competencia leal entre corredores de seguros. Podría ser un riesgo debido a la mayor exigencia de colocación de productos de RIMAC Seguros.	Se gestiona a través de su Código de Conducta y las distintas políticas de cada equipo de fuerza de ventas. Inclusión de cláusula de responsabilidad social en el 94% de los contratos con corredores de seguros.
Mayor rentabilidad para los accionistas	Mejorar el crecimiento económico equilibrando las necesidades de sus clientes y demandas de sus grupos de interés. Esto le permitirá a RIMAC Seguros posicionarse como una empresa de excelente reputación que impacte en el desempeño de sus acciones manteniendo una licencia social a largo plazo.	Despliegue de plan de inversiones para mejorar servicio al cliente a través del proyecto Visión Integral del Cliente (VIC).
Continuar protegiendo la salud y seguridad de los colaboradores	Implementación de actividades de salud y seguridad de colaboradores en todas las agencias a nivel nacional. Promover la mejora de la eficiencia de los procesos a través de la innovación, buscando no afectar el equilibrio trabajo-familia de sus colaboradores.	Ejecución del Plan de Salud y Seguridad Ocupacional al 100%.
Reducción del consumo de materiales	Implementación de acciones de reducción de consumo de materiales, como el envío de pólizas digitales en lugar de impresas.	Medición de la huella de carbono, con la que la empresa establecerá un plan de mitigación de sus impactos ambientales más significativos en el año 2014. Esto le brindará la oportunidad de, además de mejorar la relación con el medioambiente, disminuir los costos por consumo de materiales y energía.
Incremento de emisiones de CO2	Medición de huella de carbono con la que establecerá un plan de mitigación en el año 2014 de sus impactos ambientales más significativos. El riesgo que la empresa enfrenta en este aspecto es el incremento en la flota propia y tercerizada de grúas, motos y otros vehículos de asistencia.	Medición de la huella de carbono al 100% a un alcance 3, incluyendo los vehículos de terceros.

Aspectos materiales identificados, alcance y cobertura

El presente reporte de sostenibilidad brinda información sobre la gestión económica, social y ambiental únicamente de RIMAC Seguros. Dado que su subsidiaria RIMAC SA Entidad Prestadora de Salud - EPS tiene otra razón social y su propia estructura, no forma parte de este reporte. La exclusión de su información no afecta la interpretación o comparabilidad de este documento en el futuro. **(G4-17) (G4-23)ⁱⁱ**

La determinación de la materialidad o relevancia de la información a reportar se realizó en 4 etapas: **(G4-18)**



1. Revisión:

- » Se revisó el Reporte de Sostenibilidad 2012 y se evaluó su contenido para comprobar si los aspectos reportados aún proporcionaban una imagen razonable y equilibrada de su gestión en el año 2013.
- » Durante esta etapa se aplicaron los principios relativos al Contexto de Sostenibilidadⁱⁱⁱ y a la Participación de los Grupos de Interés^{iv}.

2. Identificación:

- » Se desarrolló un taller con gerentes para actualizar, identificar y definir sus grupos de interés^v. Además, se identificaron los impactos, riesgos y oportunidades que genera su gestión enfocada al logro de sus objetivos estratégicos.
- » Posteriormente, se revisaron los procesos de diálogo con sus grupos de interés desarrollados durante los años 2012 y 2013, los cuales revelaron sus expectativas y percepciones con respecto a la gestión de RIMAC Seguros y el reporte a desarrollarse.
- » A continuación, se revisó una serie de documentos corporativos y del sector, y se identificaron los aspectos que debe gestionar una empresa aseguradora responsable. De esta manera, se reconocieron los aspectos y demás asuntos relevantes para su gestión, al igual que su cobertura.
- » Se revisaron los impactos de sostenibilidad del sector asegurador establecidos en The Sustainability Yearbook 2013 de RobecoSAM, especialista en inversión sostenible a nivel mundial, que junto a S&P Dow Jones Indices publica los reconocidos Dow Jones Sustainability Indices (DJSI).
- » Durante esta etapa se aplicaron los principios relativos al Contexto de Sostenibilidad y a la Participación de los Grupos de Interés.



3. Priorización:

- » Se priorizaron las expectativas de los grupos de interés y los aspectos relacionados, utilizando una metodología específica para determinar el grado de madurez tal como es definido por AccountAbility^{vi}.
- » A continuación, se priorizaron los impactos de la empresa, utilizando una metodología de medición de riesgos, para medir el nivel de significancia de cada impacto.
- » Posteriormente, tanto los aspectos considerados maduros^{vii}, como aquellos considerados significativos, fueron insertados en una matriz de materialidad, en la cual se destacaron los 24 aspectos GRI materiales, objeto de este reporte de sostenibilidad.
- » Durante esta etapa se aplicaron los principios de Materialidad^{viii} y Participación de los Grupos de Interés.

4. Validación:

- » Los resultados de esta matriz de materialidad fueron validados por el Comité de Responsabilidad Social, el órgano interno de RIMAC Seguros que vela por la implementación de la estrategia interna y externa de responsabilidad social.
- » Durante esta etapa se aplicaron los principios de Exhaustividad^{ix} y de Participación de los Grupos de Interés.

Todos los aspectos materiales identificados en el año 2013 como resultado del proceso de materialidad, su nivel de cobertura y grupos de interés relacionados se detallan a continuación*:

(G4-19) (G4-20) (G4-21) (G4-22) (DMAs Genéricos)

ASPECTOS MATERIALES			
ASPECTO MATERIAL GRI	CATEGORÍA GRI	COBERTURA	GRUPOS DE INTERÉS
1 Capacitación y educación	Social: Prácticas laborales	Cobertura interna	Colaboradores
2 Comunicaciones de marketing	Responsabilidad de productos	Cobertura externa	Clientes
3 Comunidades locales	Social: Sociedad	Cobertura externa	Comunidad
4 Desempeño económico	Económica	Cobertura interna	Accionistas
5 Diversidad e igualdad de oportunidades	Social: Prácticas laborales	Cobertura interna	Colaboradores
6 Emisiones	Ambiental	Cobertura interna y externa	Colaboradores y proveedores
7 Empleo	Social: Prácticas laborales	Cobertura interna	Colaboradores
8 Energía	Ambiental	Cobertura interna	Comunidad
9 Etiquetado de productos y servicios	Responsabilidad de productos	Cobertura interna y externa	Colaboradores, socios intermediarios y clientes
10 Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos	Social: Derechos humanos	Cobertura externa	Proveedores, socios intermediarios
11 Igualdad de retribución entre mujeres y varones	Social: Prácticas laborales	Cobertura interna	Colaboradores
12 Inversión	Social: Derechos humanos	Cobertura externa	Estado
13 Libertad de asociación y negociación colectiva	Social: Derechos humanos	Cobertura interna	Colaboradores
14 Lucha contra la corrupción	Social: Sociedad	Cobertura interna y externa	Clientes, socios intermediarios, proveedores, colaboradores
15 Materiales	Ambiental	Cobertura interna y externa	Colaboradores, proveedores
16 No discriminación	Social: Derechos humanos	Cobertura interna	Colaboradores

ASPECTOS MATERIALES			
ASPECTO MATERIAL GRI	CATEGORÍA GRI	COBERTURA	GRUPOS DE INTERÉS
17 Prácticas de competencia desleal	Social: Sociedad	Cobertura externa	Clientes, Estado
18 Privacidad de los clientes	Responsabilidad de productos	Cobertura externa	Clientes
19 Relaciones entre los colaboradores y la dirección	Social: Prácticas laborales	Cobertura interna	Colaboradores
20 Salud y seguridad de los clientes	Responsabilidad de productos	Cobertura externa	Clientes
21 Salud y seguridad en el trabajo	Social: Prácticas laborales	Cobertura interna	Colaboradores
22 Trabajo forzoso	Social: Derechos humanos	Cobertura interna y externa	Colaboradores, proveedores
23 Trabajo infantil	Social: Derechos humanos	Cobertura externa	Proveedores
24 Transporte	Ambiental	Cobertura externa	Proveedores

Cambios significativos en 2013

Durante el año 2013, RIMAC Seguros experimentó una serie de cambios significativos que la ayudaron a ser más responsable, efectiva y eficiente en su gestión. Estos incluyen tanto cambios organizacionales como operacionales y también cambios en su cadena de suministro, descritos a continuación. **(G4-13)**

Cambios organizacionales:

En enero de 2013 se comenzó a implementar un plan de transformación y modernización de la organización. Como parte de ello, se creó una nueva estructura organizacional enfocada en lograr una visión integral del cliente, lo que llevó a la creación de la unidad de Seguros Empresariales, la unidad de Seguros Personales y la unidad de Salud Integrada.

Fue durante este proceso que, en junio de 2013, y luego de haber participado por más de 9 años en puestos de la más alta responsabilidad, Alfonso Brazzini, Vicepresidente Ejecutivo de la Oficina Corporativa, se retiró de la empresa.

Es así que, a partir del segundo semestre del año 2013, en RIMAC Seguros rige una nueva estructura organizacional que incluye 5 unidades generadoras: Seguros Personales, Seguros Empresariales, Riesgos Humanos, Inversiones, y Negocios Internacionales; 3 unidades habilitadoras: Servicios, Operaciones y TI, y Riesgos y Reaseguros; así como 4 unidades de soporte: Legal y Regulación, Estrategia y Finanzas, Imagen y Asuntos Corporativos, y Gestión y Desarrollo Humano; cada una con un vicepresidente ejecutivo a la cabeza.

Todos los cambios que tuvieron lugar durante el año 2013 contribuyeron a dar un paso más hacia la transformación de una empresa que vende productos a una empresa responsable centrada en el cliente, que construye y mantiene relaciones a largo plazo.

Cambios operacionales:

Debido al crecimiento y reestructuración organizacional, en el año 2013 se dio el cierre, apertura y ampliación de varias oficinas de RIMAC Seguros, que incluyen:

- » Apertura de áreas para ser utilizadas por la fuerza de ventas en Piura, Huánuco, Chimbote y Ayacucho, que suman alrededor de 600m² adicionales a estas oficinas.
- » Apertura de áreas para ser utilizadas por Atención al Cliente en la sede Paseo del Parque, Lima.
- » Fusión de las áreas de Atención al Cliente y Fuerza de Ventas en Iquitos, que ponen un total de 400m² disponibles para el desarrollo del negocio.
- » Cierre de alrededor de 600m² en diferentes oficinas ubicadas en el distrito de San Isidro, Lima.

Cambios en la Cadena de Suministro:

En su búsqueda de eficiencia, a finales del mes de mayo de 2013, la empresa culminó la implementación del proyecto de gestión de compras administrativas, el cual tenía como fin lograr una gestión centralizada ejecutada por el área de Logística. Como fruto de este esfuerzo, se logró implementar una serie de procesos estándar para la gestión de compras y la gestión de proveedores, alineada con sus políticas corporativas.

Información general





Historia

La historia de RIMAC Seguros se remonta a finales del siglo XIX con la constitución de 2 compañías líderes de seguros a nivel nacional; la Compañía Internacional de Seguros del Perú en 1885 y la Compañía de Seguros Rimac en 1896. En el año 1992 estas 2 grandes compañías se fusionan, dando inicio a su historia moderna bajo el nombre Rimac Internacional Compañía de Seguros y Reaseguros.

Tras la adquisición del negocio de Riesgos Generales de Wiese Aetna Compañía de Seguros de Riesgos Generales y la fusión con Royal & SunAlliance-Vida y Royal & SunAlliance-Seguros Fénix en el año 2004, se elevó su participación de mercado de manera significativa.

Tras 8 años como líderes en el mercado asegurador peruano, en 2012 se cambió la denominación social a RIMAC Seguros y Reaseguros SA, y se diseñó una nueva imagen institucional más acorde a la modernización de la empresa, lanzada junto con una exitosa campaña publicitaria.

Gestión de Responsabilidad Social



Comportamiento ético

Los valores, al igual que los principios, estándares y normas que rigen la actuación diaria de RIMAC Seguros, están reunidos y detallados en su Código de Conducta^{xi}.

Al menos una vez al mes, todos los nuevos colaboradores incorporados a RIMAC Seguros se capacitan sobre el contenido, alcances y demás aspectos del Código de Conducta. Además de esta capacitación de inducción, todos los colaboradores y proveedores tienen la obligación de leer y firmar, en señal de conformidad, dicho código.

El Comité de Cumplimiento, junto con el Gerente de Cumplimiento, vela por el respeto y obediencia de los valores, principios y normas de conducta. **(G4-56)**

Es tal el compromiso de RIMAC Seguros con el comportamiento ético que a finales del año 2013 se modificó el Código de Conducta, adecuándolo a los lineamientos del grupo empresarial Breca, al cual pertenece RIMAC Seguros, y a los nuevos retos que se presentan en la empresa. Éste fue aprobado mediante sesión de Directorio el día 17 de diciembre del año 2013.

A través de correos electrónicos del Gerente General, el sitio web, contratos y otros mecanismos, se informa a los colaboradores y proveedores sobre el nuevo Código de Conducta y los mecanismos de asesoramiento con los que cuentan. Además, para el año 2014 se han programado capacitaciones para los colaboradores sobre el contenido del mismo, incluyendo los mecanismos de consulta incorporados, entre ellos el nuevo Canal de Integridad, que es un medio de denuncias para temas éticos y de corrupción.

Hasta diciembre de 2013 se contaba con un mecanismo para reportar prácticas no éticas. Éste consistía en hacer la denuncia personal ante un superior inmediato, al Gerente de Cumplimiento o la cuenta de correo informanos@rimac.com.pe.

Cualquier colaborador o proveedor podía hacer denuncias con la protección y tranquilidad que brindaba la garantía de confidencialidad. Durante el año 2013 se resolvieron 4 denuncias por incumplimiento del Código de Conducta y Reglamento Interno de Trabajo.

Con el nuevo Código de Conducta aprobado en diciembre 2013, se genera un nuevo mecanismo de denuncias: el Canal de Integridad, a través del cual las personas pueden informar de manera anónima y responsable las actuaciones que consideren contrarias a lo estipulado en el nuevo Código de Conducta.

Este canal es un mecanismo independiente, administrado por Ernst & Young. La firma recibe las denuncias de forma confidencial y anónima, de modo que se protege al denunciante de cualquier represalia, y luego las deriva al Comité de Cumplimiento de RIMAC Seguros, el cual toma las acciones necesarias.

Se puede acceder a este canal a través de los siguientes medios, disponibles en cualquier momento:

- » Página web <http://www.canaldeintegridad.com/rimac>
- » Correo electrónico: rimac@canaldeintegridad.com
- » Comunicación escrita a Ernst & Young a la dirección Av. Víctor Andrés Belaúnde 171 Piso 6, San Isidro.

Además, de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 6:30 p.m., se encuentran disponibles los siguientes mecanismos de denuncia y asesoramiento:

- » Número telefónico o buzón de voz: 0-800 1 8114 (opción 2) ó 219-7104 (opción 2).
- » Entrevista personal: Av. Víctor Andrés Belaúnde 171 Piso 6, San Isidro.

El nuevo Canal de Integridad, al ser recientemente incorporado, no contaba con denuncias recibidas al cierre de este documento y, por ende, no se tiene ningún índice de satisfacción de los usuarios.

Aun así, en caso de recibir una denuncia, ésta se investiga de acuerdo al siguiente procedimiento:

Captura: El Canal de Integridad recibe los casos de posibles incumplimientos al Código. Ernst & Young los cataloga y los reporta al secretario del Comité quien actualiza en la base de datos las nuevas denuncias que ha recibido.

Filtro: Al recibir un caso, el Secretario del Comité valida la información de la denuncia y determina si convoca a un Comité extraordinario o espera una sesión programada.

Investigación: Se elabora un plan de trabajo para la investigación con el fin de estimar el plazo, el presupuesto y los recursos a utilizar.

Respuesta: El Comité evalúa los resultados de la investigación que podrían consistir en Proceso disciplinario, desvinculación, mejora de controles u otros. **(G4-56) (G4-57) (G4-58).**

Gestión de responsabilidad social: avances del proceso, logros y desafíos.

RIMAC Seguros basa su gestión de responsabilidad social en la norma internacional ISO 26000:2010. La Norma Internacional ISO 26000: Guía sobre responsabilidad social (2010), es una guía voluntaria no certificable que proporciona orientación sobre 7 materias fundamentales de responsabilidad social y su integración en las empresas. Estas materias forman la base de la gestión en responsabilidad social de RIMAC Seguros e incluyen: gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores, y participación activa y desarrollo de la comunidad.

Asimismo, RIMAC Seguros está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, iniciativa voluntaria que promueve la inclusión de criterios de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción. Estos criterios se definen en sus 10 Principios sobre los cuales mide la práctica de responsabilidad social de empresas a nivel mundial.

Como parte del avance y mejora de la gestión de responsabilidad social de RIMAC Seguros, en el año 2013 se migró a la elaboración del reporte de sostenibilidad bajo la nueva Guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI), convirtiéndose en la primera empresa aseguradora a nivel nacional en reportar bajo este nuevo conjunto de indicadores de manera exhaustiva. Igualmente, el Reporte de Sostenibilidad 2013 incluye referencias a las materias de la norma ISO 26000:2010 y a los Principios del Pacto Mundial.



Adicionalmente a sus esfuerzos en materia de iniciativas voluntarias, en el año 2013 RIMAC Seguros fue reconocida con el distintivo de Empresa Socialmente Responsable (ESR®) otorgado por Perú 2021 y CEMEFI. Este distintivo se entrega luego de una ardua evaluación de su gestión y prácticas, y se otorga solamente a aquellas empresas que demuestran su compromiso voluntario con la gestión socialmente responsable y su integración en la cultura y estrategia del negocio.

Este reconocimiento, junto con la aplicación voluntaria de normas e iniciativas reconocidas a nivel mundial, demuestra el compromiso constante y la mejora continua de la gestión en responsabilidad social de la empresa.

Para garantizar el avance en su gestión de responsabilidad social, RIMAC Seguros cuenta con una Política de Responsabilidad Social y un Comité de Responsabilidad Social que asegura su aplicación y se apoya en la Subgerencia de Responsabilidad Social y Buen Gobierno Corporativo a fin de lograr una gestión efectiva.

El Comité de Responsabilidad Social creado en el año 2011 ha sido reconformado a inicios del 2013 con nuevos miembros. De ésta manera, garantiza la representación constante de diferentes áreas de la empresa y, con ellas, la solución integral de retos de sostenibilidad.

En el año 2013, el Comité de Responsabilidad Social se dividió en 3 subcomités. Esto le permitió abarcar una serie de proyectos destinados a mejorar la gestión a nivel empresa con mayor eficiencia. Los avances obtenidos en cada uno de los subcomités se reportan en la sesiones del Comité de Responsabilidad Social, el cual se reúne cada 2 meses.

Ese año, el Comité adoptó 23 iniciativas dirigidas a sus grupos de interés. Las principales iniciativas y logros ejecutados por el Comité de Responsabilidad Social en ese periodo incluyen:

- » Impulsar la realización del plan piloto del proyecto de compras, auditoría y homologación de proveedores.
- » Capacitación del personal de vigilancia y seguridad en derechos humanos.
- » Impulsar el desarrollo de microseguros.
- » Impulsar la creación de la consulta médica virtual.
- » Desarrollo de campañas de prevención de enfermedades graves como el cáncer y el Sida.
- » La implementación de un sistema anticorrupción.
- » La medición de la huella de carbono de la empresa.

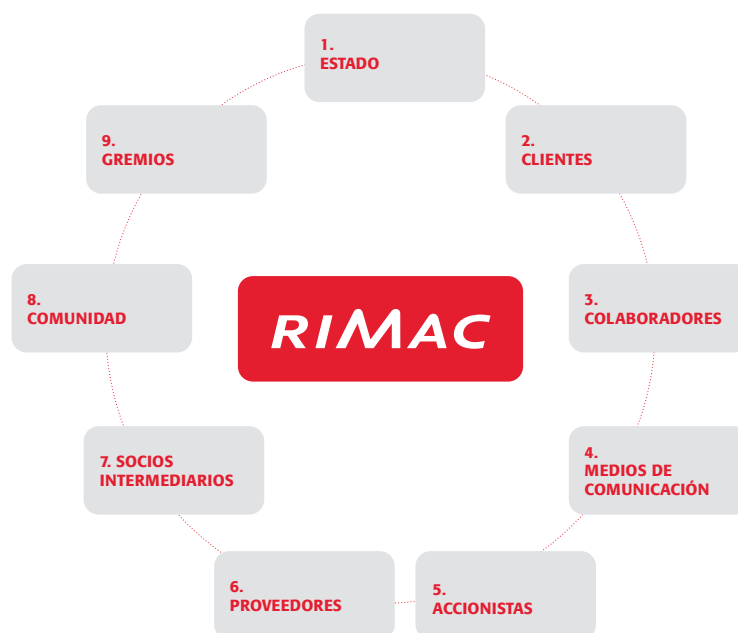
Diálogo con grupos de interés

Debido a los grandes cambios organizacionales y el crecimiento de la empresa durante el año que ocupa este reporte, en el segundo semestre de 2013 se llevó a cabo una revisión del mapa de grupos de interés. Esta revisión se desarrolló en un taller con gerentes y vicepresidentes de diversas áreas de RIMAC Seguros en el cual se presentó el mapa elaborado en el año 2011. De manera colectiva, los participantes discutieron el mapa anterior, el efecto del crecimiento de la empresa y la importancia de ciertos grupos como grupos de interés relevantes. El ejercicio tuvo como resultado un acuerdo sobre los nuevos grupos y subgrupos de interés, al igual que las definiciones de éstos **(G4-25) (G4-18)**. El nuevo mapa de grupos de interés se detalla a continuación **(G4-24)**:

GRUPOS DE INTERÉS DE SEGUROS EN EL PERIODO 2013

GRUPO DE INTERÉS	SUBGRUPOS DE INTERÉS	DEFINICIÓN
Colaboradores	Generadores	Conformado por las áreas generadoras de ventas de seguros: áreas comerciales y de marketing.
	Habilitadores	Conformado por las áreas que atienden siniestros: Experiencia del Cliente, Plataforma, Call Center, Sistemas y las áreas que dictan las políticas de riesgos y operaciones.
	Soporte	Conformada por las áreas que brindan soporte transversal a la organización: Legal, Imagen y Asuntos Corporativos, Gestión y Desarrollo Humano.
Clientes	Personas	Conformado por clientes que son personas naturales.
	Empresas	Conformado por clientes que son personas jurídicas que contratan pólizas individuales o colectivas.
Socios intermediarios	Corredores de seguros -empresa	Conformado por intermediarios de venta de seguros empresariales a nivel nacional.
	Corredores de seguros - persona	Conformado por intermediarios de venta de seguros personales a nivel nacional.
	Canales No Tradicionales (CNT)	Conformado principalmente por el sector retail: bancos, supermercados, entre otros.
	Partners globales	Conformado por intermediarios en ventas internacionales.
Medios de comunicación	Medios tradicionales	Conformado por medios de comunicación de prensa escrita, radio, TV.
	Redes sociales	Conformado por clientes y no clientes y líderes de opinión con presencia en redes sociales (Facebook, Twitter, etc.) y blogs.
Accionistas	Mayoritarios	Conformado por accionistas con participación mayor al 50%: Inversiones Breca SA.
	Minoritarios	Conformado por accionistas con participación menor al 50%.
Comunidad	Sociedad peruana con necesidad de cultura de prevención	Conformado por aquellos sectores de la sociedad peruana con necesidad de desarrollar una cultura de prevención en salud, casa, vehicular y desastres naturales.
	Otras organizaciones de la sociedad civil	Conformado por organizaciones de la sociedad civil como ONG, asociaciones de consumidores o universidades que pudiesen tener alguna expectativa relacionada o interés sobre temas de prevención en salud, casa, vehicular y desastres naturales.
Proveedores	Administrativos	Conformado por proveedores de bienes y servicios que no están relacionados directamente con las pólizas (papel, insumos de oficina, recursos tecnológicos, etc.).
	Técnicos de Patrimonial y Vida	Conformado por proveedores que atienden directamente los servicios de póliza patrimoniales y de vida (talleres mecánicos, grúas, etc.).
	Técnicos de Salud	Conformado por proveedores de pólizas de salud de propiedad o no de la red prestacional de RIMAC Seguros (clínicas, medicamentos, ambulancias, etc.).
	Corredores de Reaseguros	Conformado por personas naturales o jurídicas que participan en la intermediación de reaseguros, entre RIMAC Seguros (cedente de riesgos) y la que lo ofrece (entidad que asume los riesgos).
Estado	Reguladores y supervisores	Conformado por entidades reguladoras o que ejercen algún tipo de supervisión como: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud (Sunasa), Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Sunafil), Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (Sunat), Superintendencia de Mercado de Valores (SMV) y Ministerio de Justicia, entre otros.
	Poder Judicial, centros de arbitraje, Ministerio Público y Policía Nacional del Perú	Poder Judicial, centros de arbitraje, Ministerio Público (que incluye principalmente las fiscalías) y la Policía Nacional del Perú, que se encargan de investigar y decidir sobre asuntos contenciosos.
	Congreso de la República	Conformado por la Comisión de Salud, de Trabajo, de economía y otras comisiones del Congreso.
	Otras instituciones del Estado	Ministerios que no ejercen supervisión directa sobre las actividades, gobiernos locales, entre otros.
Gremios	Gremios del negocio	Conformado por la Asociación Peruana de Corredores de Seguros (Apecose), Asociación de Empresas de Seguros (Apeseg), Asociación de Clínicas Particulares (ACP), Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud (Apeps).
	Gremios empresariales	Conformado por la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (Confiep), la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comexperú), la Cámara de Comercio Americana (Amcham) y otros.

Adicionalmente, se priorizaron los nuevos grupos de interés de acuerdo a su poder, legitimidad y urgencia^{xii} en relación con la empresa, para determinar un nuevo enfoque en cuanto a su participación y colaboración. Los resultados de esta priorización se presentan a continuación:



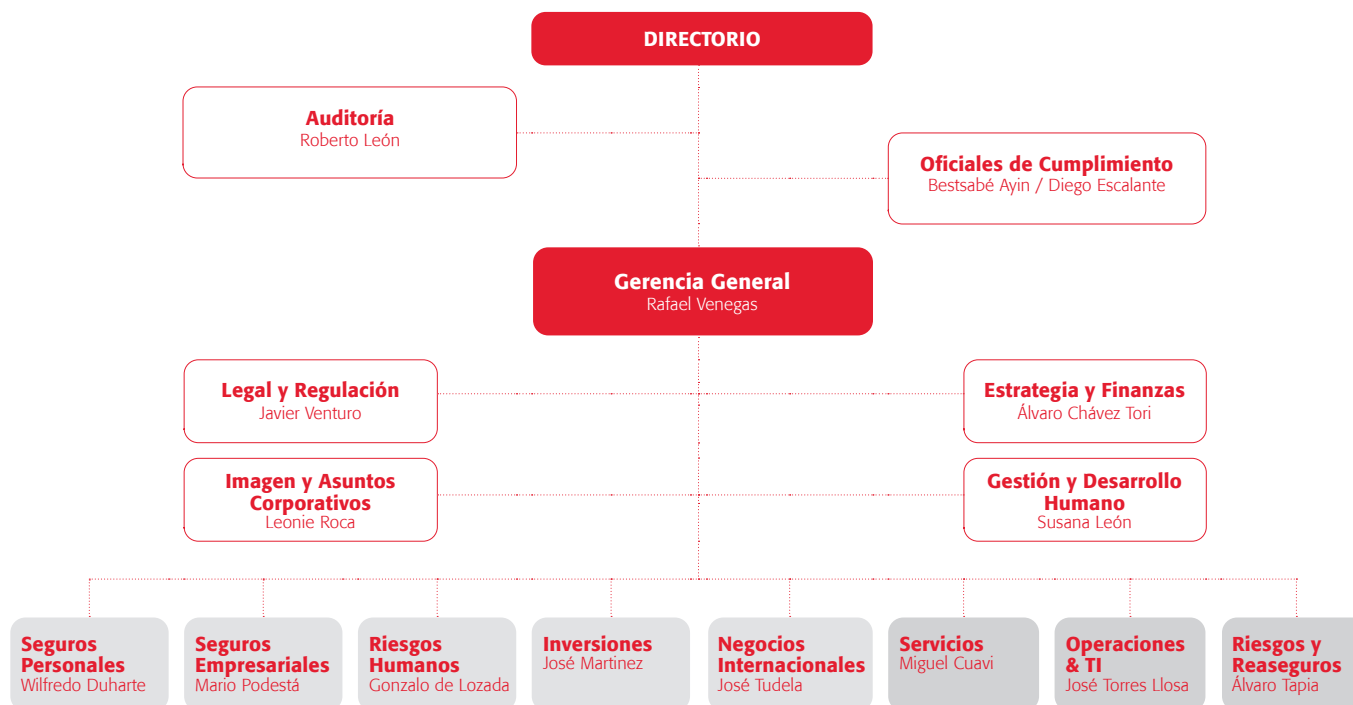
De esta manera, se resalta la importancia de cada grupo de interés en la gestión de responsabilidad social integrada. Consecuentemente, cada uno de los grupos de interés participa de diferente manera, de acuerdo a la siguiente tabla: **(G4-26) (G4-18):**

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
GRUPO DE INTERÉS	TIPO DE PARTICIPACIÓN
Estado	- Regulación y supervisión del negocio a través de normativa, auditorías, entre otros. - Debates públicos sobre temas relacionados al negocio de RIMAC Seguros. - Además, fueron incluidos en el proceso de diálogo llevado a cabo en agosto-septiembre de 2013.
Clientes	- Encuestas sobre: satisfacción, momentos de verdad Aló RIMAC y un análisis de detección de necesidades. - Además, fueron incluidos en el proceso de diálogo llevado a cabo en agosto-septiembre de 2013.
Colaboradores	- Estudios anuales de clima laboral. - Además, fueron incluidos en el proceso de diálogo llevado a cabo en agosto-septiembre de 2013.
Medios de comunicación	- Proceso de diálogo llevado a cabo en agosto-septiembre de 2013.
Accionistas	- Creación de los objetivos estratégicos y validación de la Memoria Anual.
Proveedores	- Análisis de detección de necesidades. - Estudios de satisfacción. - Además, fueron incluidos en el proceso de diálogo llevado a cabo en agosto-septiembre de 2013.
Socios intermediarios	- Evaluación de ofertas de valor a corredores. - Estudios de satisfacción. - Además, fueron incluidos en el proceso de diálogo llevado a cabo en agosto-septiembre de 2013.
Comunidad	- Proceso de diálogo llevado a cabo en agosto-septiembre de 2013.
Gremios	- Participación de RIMAC Seguros en diversas mesas de trabajo del gremio, específicamente a través de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg).

A través del análisis de estos eventos, RIMAC Seguros logró identificar una serie de expectativas de sus grupos de interés relacionadas a la gestión de la empresa. Éstas se sometieron a un examen de madurez como parte del proceso de materialidad^{xiii}. De esta manera, se determinaron las expectativas más relevantes de sus grupos de interés, las cuales serán abordadas mediante este Reporte de Sostenibilidad y en su gestión en el periodo 2014. El detalle de las expectativas se presenta a continuación: **(G4-27)**:

EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
EXPECTATIVAS	GRUPOS DE INTERÉS
Formación de colaboradores, gestión de habilidades y desarrollo de carrera.	Colaboradores
Gestión de quejas y sanciones concernientes a productos y/o servicios prestados.	Clientes
Adaptación de productos/servicios a la capacidad de compra de las personas desfavorecidas económicamente.	Comunidad
Mayor rentabilidad.	Accionistas
Gestión de la diversidad y la igualdad de oportunidades.	Colaboradores
Gestión de la contaminación ambiental producida por el transporte de productos o servicios.	Colaboradores y proveedores
Iniciativas para reducir el consumo de energía.	Comunidad
Gestión de la diversidad y la igualdad de oportunidades.	Colaboradores
Apoyo a la negociación colectiva.	Colaboradores
Difusión del código de conducta entre proveedores, corredores de seguros, clientes, y otros grupos de interés. / Formación a los trabajadores para identificar y erradicar el soborno y la corrupción. / Formación a los representantes, contratistas y proveedores para identificar y erradicar el soborno y la corrupción.	Clientes, socios intermediarios, proveedores, colaboradores
Gestión de la no-discriminación	Colaboradores
Aplicación de una política de competencia justa.	Clientes, Estado
Gestión de la privacidad de los datos del cliente. / Protección de la información crítica del negocio a través de un sistema de almacenamiento de <i>backups</i> .	Clientes
Gestión de los beneficios sociales, impuestos por ley y voluntarios. / Gestión de quejas y reclamos de las prácticas laborales.	Colaboradores
Salud y seguridad del consumidor/cliente.	Clientes
Gestión de la salud y seguridad en el trabajo. / Promover la buena salud y toma de conciencia en relación a la prevención de enfermedades graves como VIH/SIDA, cáncer, enfermedades cardíacas, malaria, tuberculosis y obesidad.	Colaboradores
Gestión de la contaminación ambiental producida por el transporte de productos o servicios.	Proveedores

Organigrama^{xiv}



Perfil de la empresa

Información general (G4-9)

RIMAC Seguros			
Naturaleza jurídica	Rimac Seguros y Reaseguros SA (G4-3) (G4-6) (G4-7)		
País en donde opera	Perú.		
Número de productos ofrecidos	259 productos ofrecidos a través de 4 tipos de canales de atención a nivel nacional.*		
Número de colaboradores	3,684 colaboradores.		
Composición accionaria	561 accionistas, todos con derecho a voto. Accionistas con participación mayor al 5%:		
	Nombres y Apellidos / Razón Social	Número de Acciones	Participación (Porcentaje)
	Inversiones Breca SA (Antes Holding Breca SA)	488'101,317	61.012665%
	Minsur SA	116'013,036	14.501630%
	Mario Augusto Brescia Cafferata	57'026,990	7.128374%
Ventas netas	US\$1,106 millones en ventas netas.		
Capitalización (deuda y patrimonio)	US\$2,733 MM capitalización (deuda y patrimonio).		

*Según la SBS a febrero 2014.

Principales productos y servicios

Para los 259 productos ofrecidos al público, RIMAC Seguros realiza el análisis técnico, control de riesgo, emisión y cobranza, encargándose de cubrir los siniestros conforme a lo que establezcan las pólizas contratadas y manteniendo las reservas requeridas por ley para estos productos.

RIMAC Seguros divide sus productos en 2 categorías: seguros para personas y seguros para empresas. Cada una de estas categorías cuenta con subcategorías de productos, tales como salud o vida, e incluyen los siguientes productos principales: **(G4-4)** :

SEGUROS PARA PERSONAS	
Seguros de salud	Seguro Oncológico Integral
	Salud Preferencial
	Full Salud
	Salud Red Médica
	Salud Red Médica Clásico
	Salud Red Médica Hospitalaria
	Salud de Oro
	Salud Red Privada
	Salud Red Preferente
	Salud Indemnizatorio Enfermedades Graves
	Plan Continuidad
	Salud Red Médica Provincia
	Salud Emprendedores
	Asistencia Médica Colectiva
	Seguro de Viaje
Seguros de vida	Vida Futuro Protegido
	Vida Capital
	Vida Ideal
	Vida Ahorro Flexible
	Accidentes Individuales
	Accidentes Plan Familiar
	Vida Temporal Total
Seguros vehiculares/SOAT	Vehicular a Tu Medida
	Vehicular Premier
	Vehicular Clásico
	Practimóvil
	Vehicular 4x4
	Vehicular Timón Invertido
	Taxi Urbano
	Vehicular Chinos e Hindúes
	Vehículos Pesados
	SOAT
Seguros para jubilados	Jubilación Legal
	Jubilación Anticipada
	Sobrevivencia
	Invalidez
Seguros domiciliarios	Seguro Domiciliario
	Casa Segura

SEGUROS PARA EMPRESAS

Seguros para el personal	SCTR Pensiones
	Vida Ley
	Vida Ley Cesantes
	Vida Grupo
	Salud Viajeros
	Accidentes Personales Colectivos
	Formación Laboral Juvenil
Seguros a través de convenios	Protección Familiar
	Protección Ahorro
	Protección Familiar Nota 20
	Protección Accidental
	Sepelio
Seguros para riesgos generales	Riesgos Patrimoniales
	Riesgos de Ingeniería
	Multiriesgo Pyme
	Hotel Seguro
	Restaurante Seguro

Como parte de sus servicios, RIMAC Seguros ofrece asistencia complementaria a sus clientes a través de proveedores técnicos. Es decir, además de cubrir el costo causado por un siniestro, por ejemplo, la reparación de un vehículo tras un accidente, los gastos de hospitalización de un paciente o el costo de la reconstrucción de una casa dañada por un incendio; RIMAC Seguros ofrece asistencia complementaria con servicios subcontratados de grúa, asistencia en viajes, servicio de cerrajería, servicio de chofer de reemplazo, entre otros. En el año 2013, sus clientes utilizaron la asistencia complementaria 420,321 veces, tal y como se detalla en la siguiente tabla (G4-4) :

NÚMERO Y TIPO DE ASISTENCIA COMPLEMENTARIA EN EL AÑO 2013

TIPO DE ASISTENCIA COMPLEMENTARIA	CASOS EN EL AÑO 2013
Consulta médica a domicilio	114,346
Orientación médica telefónica	98,497
Unidad médica de emergencia	29,482
Traslados entre clínicas	4,178
Reporte de siniestros vehiculares	75,940
Reporte de siniestros SOAT	9,506
Auxilio mecánico	37,212
Grúa	32,211
Conductor de reemplazo	13,660
Reporte de siniestros de riesgos generales	2,006
Asistencia en viajes	243
Sepelio	30
Evacuaciones	157
Delivery de medicinas	2,853
TOTAL	420,321

Presencia en el mercado

El liderazgo de RIMAC Seguros en Perú, como empresa aseguradora, no solo se basa en sus productos, sino en su capacidad para ofrecerlos en varias zonas a nivel nacional. La empresa ofrece sus productos de manera directa a través de una red de agencias y su fuerza de ventas. **(G4-8)** .

PRESENCIA DE RIMAC SEGUROS A NIVEL NACIONAL			
AGENCIAS DE RIMAC Y FUERZA DE VENTAS		SOLO FUERZA DE VENTAS	
DEPARTAMENTO	CIUDAD	DEPARTAMENTO	CIUDAD
Áncash	Chimbote	Amazonas	Alto Amazonas
Arequipa	Arequipa		Chachapoyas
Cajamarca	Cajamarca	Áncash	Áncash
	Jaén		Huaraz
Cusco	Cusco	Apurímac	Andahuaylas
Huánuco	Huánuco		Abancay
Ica	Chincha	Ayacucho	Ayacucho
Junín	Huancayo	Huancavelica	Huancavelica
La Libertad	Trujillo	Ica	Ica
Lambayeque	Chiclayo	Junín	Junín
Lima	Lima		Tarma
Loreto	Iquitos	Lambayeque	Lambayeque
Piura	Piura	Lima	Huacho
San Martín	Tarapoto		Barranca
Tacna	Tacna	Moquegua	Ilo
Ucayali	Pucallpa	Pasco	Cerro de Pasco
		Puno	Puno
		San Martín	Juanjví
			San Martín
		Tumbes	Tumbes

Asimismo, la empresa cuenta con una fuerza asociada de corredores de seguros y canales no tradicionales que se ubican a nivel nacional, los cuales comercializan sus productos y atienden a sus clientes de manera diversificada y accesible. De igual forma en que se clasifican los productos, en RIMAC Seguros los clientes se segmentan en 2 categorías principales: clientes personas y clientes empresas.

A su vez, RIMAC Seguros segmenta a los clientes personas de acuerdo al rango de la suma de primas anuales de los productos.. El resultado son las siguientes subdivisiones: **(G4-8)** :

CLIENTES PERSONA POR PRIMAS	
CATEGORÍA	PORCENTAJE POR CARTERA
Platino 1	0.39%
Platino 2	1.60%
Oro 1	2.97%
Oro 2	11.25%
Oro 3	19.84%
Masivo	63.95%
TOTAL CARTERA	100%

Los clientes empresa se dividieron en el año 2013 de la siguiente manera **(G4-8)**:

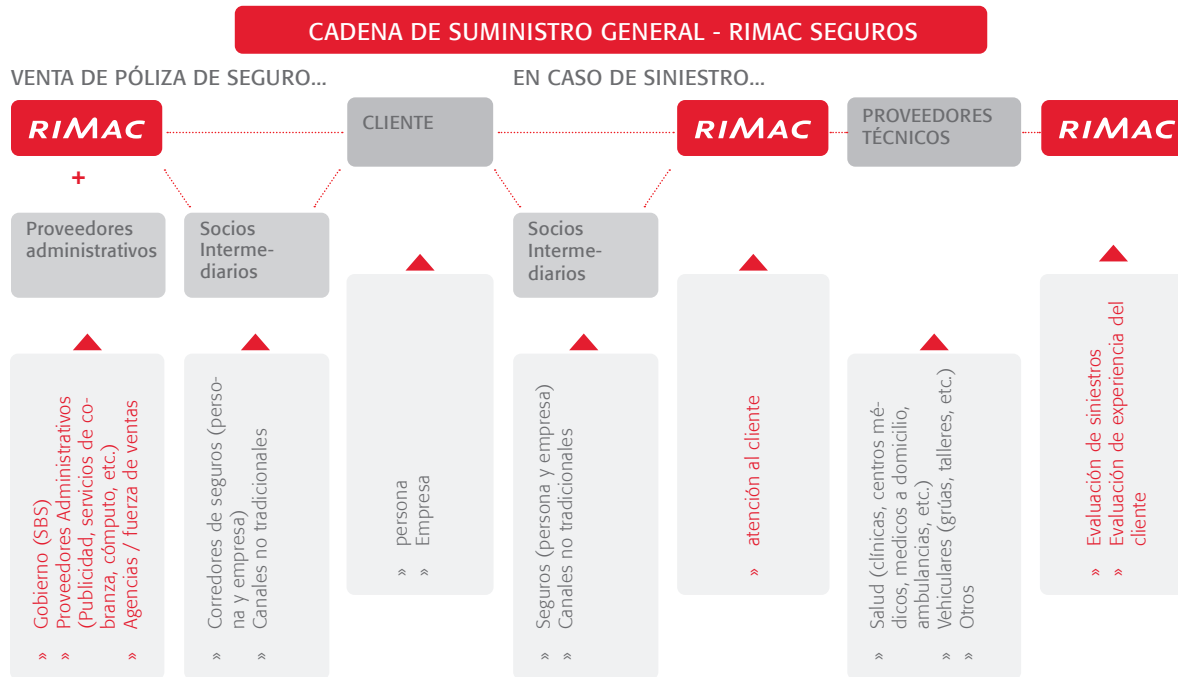
CLIENTES EMPRESA POR SECTOR EN EL AÑO 2013	
SECTORES ABASTECIDOS	PORCENTAJE DE CARTERA CORPORATIVA
Construcción	12%
Minería	12%
Asesoría	9%
Energía	7%
Transporte y carga	5%
Comercios - varios	4%
Comercios - vehiculares, maqunaria, motores y repuestos	4%
Financieras	4%
Pesca	3%
Ganadería, agro y agroindustria	3%
Otros	20%
TOTAL	100%

Desglose del colectivo de colaboradores

Los colaboradores de RIMAC Seguros son su recurso primordial. Con su trabajo y acciones diarias forjan el futuro de la empresa, razón por la cual RIMAC Seguros se compromete con el bienestar y desarrollo profesional y personal de sus colaboradores. En el año 2013, debido a una serie de proyectos temporales, se sumó un total de 3,684 colaboradores, desglosados de la siguiente manera **(G4-10)**:

DESGLOSE DE COLABORADORES EN EL AÑO 2013			
SECTORES ABASTECIDOS	GÉNERO	NÚMERO	TOTAL
Colaboradores directos	Masculino	1,480	3,576
	Femenino	2,096	
Practicantes	Masculino	38	68
	Femenino	30	
Colaboradores subcontratados	Masculino	26	40
	Femenino	14	
TOTALES	Masculino	1544	3,684
	Femenino	2140	

COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO ^{xv} EN EL AÑO 2013				
TIPO DE CONTRATO	TIPO DE JORNADA	GÉNERO	NÚMERO	TOTAL
A plazo fijo ^{xvi}	Tiempo completo	Masculino	577	1,618
		Femenino	1,038	
	Tiempo parcial	Masculino	0	
		Femenino	0	
A plazo Indeterminado	Tiempo completo	Masculino	902	1,958
		Femenino	1,056	
	Tiempo parcial	Masculino	0	
		Femenino	0	
TOTALES		Masculino	1,479	3,576
		Femenino	2,094	



La cadena de suministro

Debido a que RIMAC Seguros cuenta con una diversa gama de productos de aseguramiento, su cadena de suministro varía notablemente según el riesgo. Aun así, tiene un modelo de cadena de suministro general, el cual cubre los pasos básicos de sus operaciones más comunes, tal como se grafica a continuación **(G4-12)** :

La cadena de suministro de la empresa inicia con el apoyo de sus 264 proveedores administrativos a nivel nacional, entre ellos proveedores de publicidad, auspicios y eventos, merchandising, capacitación, combustible, movilidad, alquileres, cómputo, materiales de oficina, entre otros. Éstos proveen los insumos necesarios para la creación de las pólizas de seguros y el proceso asociado a su venta.

Posteriormente, RIMAC Seguros inicia un proceso de negociación y venta directa con sus clientes a través de sus agencias y fuerza de ventas directa, de ser el caso. En otros, la venta del seguro se hace de manera indirecta por sus socios intermediarios; es decir, el cliente adquiere su póliza a través de algún canal no tradicional (CNT), como por ejemplo retail, bancos, u otros, o a través de un corredor de seguros. De igual manera, RIMAC Seguros brinda el apoyo a través de cotizaciones, impresión de pólizas, entre otros medios. En esta etapa, se incorpora el estado a través de las regulaciones aplicables al negocio.

Debido a la naturaleza de sus productos, éstos no se utilizan hasta que ocurre un siniestro; es decir, cuando ocurre aquel evento inicialmente asegurado (por ejemplo, un accidente vehicular, una enfermedad o un incendio). Es cuando ocurre el siniestro que el cliente accede a la asistencia complementaria de los proveedores técnicos, los cuales incluyen a 171 proveedores asociados a los productos de salud (tales como ambulancias y clínicas), y 153 proveedores asociados a los productos vehiculares (tales como grúas, proveedores de GPS y talleres autorizados), entre otros.

Los proveedores técnicos se encuentran tanto en Lima como en provincias, y por ende brindan el soporte necesario a los clientes en el momento en que se presenta el siniestro.

En algunos casos, luego de ocurrido el siniestro, los clientes se ponen en contacto directo con los proveedores técnicos, y en otros, primero se contactan con RIMAC Seguros. Es en este momento en el cual se evalúa la situación y se toman las medidas acordes a aquello negociado; por ejemplo, el pago o reembolso correspondiente.

Con este último paso, se mide la satisfacción de los clientes.

Tal como fue señalado anteriormente, los proveedores tienen un rol esencial en la cadena de suministro. Por esta razón, RIMAC Seguros cuenta con altos estándares para su búsqueda, selección, desempeño y evaluación a través de políticas y procedimientos para garantizar una atención eficiente y de la más alta calidad^{xvii} **(G4-12)**.



Buen Gobierno Corporativo

Es conocido que la implementación de los principios de Buen Gobierno Corporativo tiene un impacto directo y significativo en el valor, solidez y eficiencia de las empresas y, por tanto, en el desarrollo económico y bienestar general de los países. Conscientes de ello, al interior de RIMAC Seguros, no sólo se fomentan tales prácticas de buen gobierno sino que, con el tiempo, se han integrado a la estructura orgánica y funcional y se tienen como base para alcanzar los objetivos estratégicos de largo plazo. Tal es así que, en el año 2013, la Bolsa de Valores de Lima reconoció a RIMAC Seguros como una de las empresas listadas en la bolsa con las mejores prácticas de Buen Gobierno Corporativo en Perú. Cabe señalar que los principios de Buen Gobierno Corporativo por los que fue reconocida tienen 4 pilares: derechos de los accionistas, tratamiento equitativo de los accionistas, comunicación y transparencia informativa, y responsabilidades del Directorio.

El Directorio

RIMAC Seguros cuenta con un órgano máximo decisivo, el Directorio, el cual es elegido por su Junta General de Accionistas por un periodo de 1 año^{xviii} (**G4-40**). Está conformado por 9 directores titulares y 3 directores suplentes, de género masculino y mayores a 50 años^{xix}, tal como se detalla a continuación (**G4-38**) :

NOMBRES Y APELLIDOS	FORMACIÓN	FECHA INICIO	FECHA TERMINO
DIRECTORES DEPENDIENTES			
Mario Brescia Cafferata	Ingeniero Agrónomo - Experiencia en directorios	1957	16/5/2013
Fortunato Brescia Moreyra	Ingeniero de Minas - Experiencia en directorios	1997	A la fecha
Mario Brescia Moreyra	Administrador de Empresas - Experiencia en directorios	1995	A la fecha
Pedro Brescia Moreyra	Economista - Experiencia en directorios	1998	A la fecha
Alex Fort Brescia	Bachiller en Economía - Experiencia en directorios	1993	A la fecha
Bernardo Fort Brescia	Arquitecto - Experiencia en directorios	2005	A la fecha
DIRECTORES INDEPENDIENTES			
Alfonso Brazzini Díaz-Ufano	Bachiller en Economía y Administración - Experiencia en directorios	1993	A la fecha
Ricardo Cillóniz Champin	Ingeniero Civil - Experiencia en directorios	1979	A la fecha
Luis Carranza Ugarte	Economista - Experiencia en directorios	2012	A la fecha
DIRECTORES SUPLENTE			
Edgardo Arbocco Valderrama	Licenciado en Administración de Empresas - Experiencia en directorios	1998	A la fecha
Jaime Araoz Medanic	Licenciado en Administración de Empresas - Experiencia en directorios	2013	A la fecha
Miguel Angel Salmón Jacobs	Licenciado en Derecho y en Ciencias Políticas - Experiencia en directorios	2013	A la fecha

Cabe anotar que, en caso de existir conflicto de intereses, los miembros del Directorio están sujetos a las mismas obligaciones que se exigen a los colaboradores bajo el Código de Conducta, utilizando el mismo mecanismo para su solución. De igual manera, pueden acceder a los mecanismos de denuncia y consulta, tal como el nuevo Canal de Integridad (**G4-41**) .

Los miembros del Directorio conforman un Comité de Gestión Integral de Riesgos, el cual incluye a 3 directores y al Gerente General, y un Comité de Auditoría, el cual incluye otros 3 directores, tal como se detalla a continuación (**G4-38**):

COMITÉ DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

NOMBRES Y APELLIDOS	FECHA INICIO	FECHA TERMINO	CARGO DENTRO DEL COMITÉ
Ricardo Cillóniz Champin	31/ene/2013	A la fecha	Miembro
Rafael Venegas Vidaurre Gerente General	31/ene/2013	A la fecha	Miembro
Javier Ventura Urbina Vicepresidente Ejecutivo del Área Legal y Regulación	31/ene/2013	25/oct/2013	Miembro
Alex Fort Brescia	25/oct/2013	A la fecha	Miembro
Mario Brescia Moreyra	25/oct/2013	A la fecha	Miembro

COMITÉ DE AUDITORÍA

NOMBRES Y APELLIDOS	FECHA INICIO	FECHA TERMINO	CARGO DENTRO DEL COMITÉ
Mario Brescia Cafferata	28/mar/2000	20/sep/2011	Miembro
Mario Brescia Moreyra	18/jul/2006	A la fecha	Miembro
Ricardo Cillóniz Champin	24/jun/2008	A la fecha	Miembro
Alex Fort Brescia	20/sep/2011	A la fecha	Miembro

Conjuntamente, estos comités son responsables por la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales relacionadas a la empresa. Cabe mencionar que ninguno de los directores ocupa un puesto ejecutivo en la misma. **(G4-39) (G4-34) (G4-LA12) (G4-38):**

De acuerdo a sus funciones, el Directorio asume competencias exclusivas en cuanto a la determinación de la estrategia, sistema de control interno y en temas relacionados con los impactos económicos, ambientales y sociales de la empresa **(G4-42)**.

Estos impactos se analizan en cada una de sus sesiones, dejando constancia en sus actas correspondientes. En el año 2013, el Directorio sesionó en 12 oportunidades **(G4-47)**.

El Directorio toma en cuenta las preocupaciones o recomendaciones que transmiten sus comités, el Auditor Interno, el Gerente General y otros grupos de interés relacionados a las operaciones de RIMAC Seguros ya sea por correo electrónico, informes, reportes o presentaciones. De igual manera, éstas son transmitidas a través de la Junta de Accionistas **(G4-49) (G4-37) (G4-50)**.

Entre los principales temas que abordó el Directorio durante el ejercicio del año 2013, destacaron las siguientes 6 preocupaciones importantes **(G4-50)**:

1. Avances y logros en responsabilidad social: Se destacaron las actividades que viene desarrollando la empresa como parte de su gestión de responsabilidad social, los alcances del voluntariado realizado por sus colaboradores, así como otras acciones de ayuda humanitaria.
2. Adecuación a la nueva Ley de Contratos de Seguros: Se presentaron informes de sus respectivos reglamentos con la finalidad de regular los cambios introducidos a través de dicha ley.
3. Obtención del reconocimiento de la Bolsa de Valores como la primera aseguradora en superar el Índice de Buen Gobierno Corporativo, así como conseguir la calificación de ser una de las empresas listadas en bolsa con las mejores prácticas de Buen Gobierno Corporativo.
4. Obtención del Premio del World Finance (UK) como la Mejor Aseguradora de Riesgos Generales y Mejor Aseguradora de Vida en el Perú.
5. Mantenimiento del puesto 13 dentro de las 100 empresas de mejor reputación del país, según el rankin Merco Empresas.
6. Aprobación del nuevo Código de Conducta de la empresa.

Ocasionalmente, el Directorio delega autoridad en cuestiones económicas, ambientales y sociales como parte de sus funciones. De igual manera, puede celebrar sesiones ordinarias o no presenciales en las cuales solicita información de interés con el Gerente General. A su vez, el Gerente General presenta mensualmente la marcha de la empresa. Además de rendir cuentas, el Gerente General forma parte del Comité de Alta Dirección y el Comité de

Responsabilidad Social, donde consulta temas relevantes para decidir en conjunto las acciones pertinentes. Esta función ha permitido a los directores conocer más sobre los temas económicos, sociales y ambientales que impactan la empresa **(G4-35) (G4-43)**.

Además, en RIMAC Seguros existen cargos con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales como la Subgerencia de Responsabilidad Social y Buen Gobierno Corporativo, la cual reporta directamente a la vicepresidencia de Imagen y Asuntos Corporativos y al Comité de Responsabilidad Social **(G4-36)** .

En general, la consulta con los grupos de interés se relaciona con el proceso de elaboración del presente reporte. El mismo es aprobado por el Comité de Responsabilidad Social, el cual incluye al Gerente General, su representante ante el Directorio.

El Reporte de Sostenibilidad, que informa a los grupos de interés sobre la gestión de RIMAC Seguros en temas económicos, sociales y ambientales, se revisa y es aprobado por el Comité de Responsabilidad Social. El Comité se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados en el reporte y éste se aprueba en consenso. Posteriormente, se evalúan los resultados anuales y se establecen nuevos retos para el accionar del año siguiente, incluyendo las consultas respectivas con los grupos de interés **(G4-48)** .

Una de las funciones del Directorio es establecer las disposiciones y crear un ambiente interno que facilite la implementación de la Gestión Integral de Riesgos por parte del Gerente General, la alta gerencia y los colaboradores especializados. El Directorio aprueba políticas y manuales, selecciona a la plana gerencial y aprueba recursos para implementar la Gestión Integral de Riesgos en temas económicos, ambientales y sociales **(G4-45) (G4-46)**.

Actualmente, RIMAC Seguros no cuenta con un mecanismo definido, ni formal ni informalmente, sobre la evaluación del desempeño del Directorio o de sus miembros, ya sea de manera colectiva o individual. Por ello, no existe un proceso de evaluación aplicable **(G4-44)**.

En su papel como el órgano de mayor importancia dentro de RIMAC Seguros, el Directorio toma las decisiones finales en la aplicación de procesos de debida diligencia **(G4-45)**.

En estos casos, el Directorio no consulta a los grupos de interés para identificar y gestionar los impactos, riesgos y oportunidades, pero comunica todos los hechos de importancia a la Superintendencia del Mercado de Valores^{xx} **(G4-45)**.

Retribución e Incentivos

El Directorio es el responsable de evaluar la remuneración de sus miembros, asegurándose de que el procedimiento para elegirlos sea formal y transparente. De la misma forma, el Directorio es el responsable de evaluar la remuneración de la Alta Dirección **(G4-51)**.

La remuneración de los miembros del Directorio consiste únicamente en una retribución económica por cada asistencia a sesión; sin embargo, no está relacionada al desempeño de la empresa **(G4-51)**. Estas dietas son definidas y aprobadas por la Junta General de Accionistas. **(G4-53)** La remuneración de la Alta Dirección de RIMAC Seguros está compuesta de una porción fija y otra variable sujeta al desempeño individual. El desempeño de la Alta Dirección es evaluado una vez al año y está relacionado al cumplimiento de objetivos en aspectos económicos, sociales y ambientales. Las indemnizaciones en caso de cese laboral son las que indica la Ley, sin diferir de las de los otros colaboradores .

Asimismo, la remuneración de los colaboradores se determina de acuerdo a su puesto. Cada puesto en la empresa tiene un valor, y esta valorización se hace de acuerdo a los siguientes criterios: conocimiento funcional, conocimiento del negocio, liderazgo, resolución de problemas, naturaleza de impacto, área de impacto y habilidades interpersonales. Dependiendo de su valoración, el puesto se asigna a una categoría, y cada categoría cuenta con una banda salarial^{xxi}. El salario para cada puesto incluye compensación fija y compensación variable, la cual toma en cuenta el cumplimiento de objetivos **(G4-52)**. Este proceso toma en cuenta la opinión de los grupos de interés, principalmente de los colaboradores. Los estudios salariales, los cuales forman la base de las bandas salariales, son propuestos por el equipo de Compensaciones, el Comité de Alta Dirección los aprueba y es el Gerente General el que define la estrategia de compensaciones que se presenta al Directorio **(G4-53)**.

Debido a este sistema, se puede decir que la relación entre la compensación anual total de la persona mejor pagada^{xxii} en la empresa y la media de toda la planilla fue de 14.1, con un incremento de 1.1. Esto incluye tanto la compensación fija como la variable y contiene un incremento de 5% con respecto al año anterior.

De igual manera, en el año 2013, la remuneración total anual media de los colaboradores fue de S/.67,509, incluyendo la compensación fija y la compensación variable de los colaboradores a tiempo completo, plazo indeterminado y plazo fijo a nivel nacional **(G4-54) (G4-55)**.

Asociaciones

Como parte de su visión de ser una empresa socialmente responsable, RIMAC Seguros se ha suscrito a una serie de iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental. Estas iniciativas son las siguientes:

» Principios de Buen Gobierno Corporativo

Fecha de adhesión: 2004

Desde el ejercicio del 2004, la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) requiere que las empresas listadas en la Bolsa de Valores de Lima (BVL) informen junto con su Memoria Anual el grado de implementación de los 26 Principios de Buen Gobierno Corporativo (PBGC) para las Sociedades Peruanas.

Es así que, desde dicha fecha, RIMAC Seguros implementa dichos principios en todas sus actividades. Por eso, ha logrado, en el año 2013, ser reconocida por la BVL como una de las empresas con las mejores prácticas de gobierno corporativo en el Perú.

» Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Fecha de adhesión: Septiembre de 2011

El Pacto Mundial es una iniciativa voluntaria promovida por las Naciones Unidas desde el año 2000. Esta iniciativa está diseñada para estimular el cambio, promover la buena ciudadanía corporativa y fomentar soluciones innovadoras a los retos del nuevo milenio a nivel empresarial.

Desde el año 2011, RIMAC Seguros forma parte de esta iniciativa, comprometiéndose a llevar a la práctica un conjunto de valores fundamentales en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, a través de la aplicación de sus 10 principios **(G4-15)**.

De igual manera, la empresa forma parte de las siguientes asociaciones y organizaciones nacionales e internacionales **(G4-16)**:

- » **Asociación de Buenos Empleadores de la Cámara de Comercio Americana del Perú (ABE - Amcham)** - Fecha de adhesión: Febrero de 2011.
- » **Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg)** - Fecha de adhesión: Marzo de 1953.
- » **Cámara de Comercio Americana del Perú (Amcham)** - Fecha de adhesión: Diciembre de 1995.
- » **Cámara de Comercio Peruano Británica (BPCC)** - Fecha de adhesión: Febrero de 1997.
- » **Cámara de Comercio Canadá - Perú (CCCP)** - Fecha de adhesión: Enero de 2000.
- » **Cámara Oficial de Comercio de España en el Perú (Cocep)** - Fecha de adhesión: Junio de 2001.
- » **Cámara Binacional de Comercio e Integración Perú - Brasil (Capebras)** - Fecha de adhesión: Agosto de 2006.
- » **Patronato de Perú 2021** - Fecha de adhesión: Enero de 2013.
- » **Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comexperú)** - Fecha de adhesión: Julio de 1997.



Gestión de Desempeño Económico



Desempeño económico

En RIMAC Seguros la gestión del desempeño económico está intrínsecamente ligada al trabajo diario. La empresa mejora constantemente los impactos positivos de su desempeño económico a través de la creación de objetivos y metas económicas. Cada año, con la definición de los objetivos de desempeño y presupuestos para cada área, se establecen las metas de la empresa. Estas metas se incluyen en la herramienta del Balanced Scorecard, un semáforo de desempeño ligado al trabajo de toda la plana gerencial, el cual se evalúa y se comunica trimestralmente como indicador de la gestión del desempeño económico (**DMA Genérico Desempeño Económico**).

Debido a su compromiso con la responsabilidad social y sus altos estándares de gestión, el valor que RIMAC Seguros crea se distribuye entre sus grupos de interés de la siguiente manera (**G4-EC1**) + **FSSS** / (**G4-EC4**):

VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO (En Millones de Dólares)	US\$
Ingreso netos por primas	1,106.2
Ingresos financieros	131.7
TOTAL INGRESOS	1237.9
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (En Millones de Dólares)	US\$
CLIENTES	
Pago a clientes por siniestros pagados + ajustes de reservas técnicas + comisiones pagadas + ajustes de gastos técnicos	1036.4
SALDO	201.5
COSTES OPERATIVOS	
Gastos de personal + gastos administrativos + depreciación y amortización	52.6
COLABORADORES	
Salarios	63.8
Beneficios sociales	36.2
GOBIERNO	
Pago de impuestos	0.2
COMUNIDAD	
Inversiones en la comunidad, donaciones deducibles y no deducibles	0.4
ACCIONISTAS	
Dividendos	30.2
TOTAL EGRESOS	1,219.8
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (VER)	18.1

En cuanto a su inversión social, desde el año 2011 –año en el cual, a través de la identificación de los grupos de interés, conoce sus expectativas y los temas relevantes para RIMAC Seguros–, se identificaron como temas esenciales para los proyectos de inversión a la salud y a la prevención en todos los aspectos.

Ambos temas son críticos para la sostenibilidad del negocio asegurador pues una sociedad que se cuida más es una sociedad más sana y, por lo tanto, esto significa menos siniestros. Por ello, trabajar para lograr una cultura de prevención se ha convertido en el principal objetivo de los proyectos y programas que la empresa realiza para la comunidad. Este compromiso con la salud y prevención se refleja en su Política de Auspicios, Membresías y Apoyo Filantrópico^{xxiii}, la cual guía las donaciones de la empresa.

En el caso de las inversiones sociales, cada una tiene beneficios y evaluaciones diferentes, pero todas se asemejan en sus objetivos de negocio y en cómo estas inversiones son identificadas. El detalle de las inversiones sociales en la comunidad de RIMAC Seguros se puntualiza en la sección Comunidades Locales (**DMA Específico Desempeño Económico**).

De igual manera, es de importancia notar que debido a la naturaleza del negocio como empresa aseguradora, el cambio climático afecta económicamente a RIMAC Seguros a través de un incremento en la siniestralidad de la cartera de Riesgos Generales y a través de los posibles daños a las instalaciones.

La vulnerabilidad^{xxiv} de Perú ante el cambio climático es alta, ya que registra 4 de los 5 criterios de vulnerabilidad según la Convención Macro de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC). El Perú es un país con zonas costeras bajas, zonas áridas y semiáridas, zonas expuestas a inundaciones, seguías y desertificación, además de ser un país en desarrollo con ecosistemas montañosos frágiles.

Tradicionalmente en Perú, las lluvias son frecuentes sólo en la zona norte del país asociadas al Fenómeno del Niño. Sin embargo, en los últimos años, debido al cambio climático, las lluvias se han presentado con mayor intensidad en las zonas medio y alto andinas del país, por lo cual generaron inundaciones, aluviones, deslizamientos, huacos y aludes.

Desde sus áreas de Suscripción e Ingeniería, RIMAC Seguros ha adoptado medidas para contrarrestar las consecuencias negativas del cambio climático en los riesgos de lluvia e inundación, que impactan de manera directa en los índices de siniestralidad. Entre estas medidas, se incluyen:

- » Elaboración del mapa de riesgos por zona geográfica asociados a lluvia e inundación.
- » Identificación de riesgos asegurados en zonas críticas.
- » Modificación de la política de suscripción.

Además, se ha elaborado un set de medidas preventivas básicas que los clientes deben implementar de forma obligatoria, al igual que una cartilla de prevención en caso de lluvias e inundaciones para clientes empresas y para clientes personas, donde se brindan recomendaciones sobre el manejo estructural de sus instalaciones físicas y viviendas.

Para el año 2014, la empresa se encuentra trabajando en manuales de prevención de riesgos para otros fenómenos naturales como vientos huracanados, tormentas eléctricas y crecidas de mar, que ayuden a sus asegurados a iniciar las mejoras en sus riesgos para prevenir pérdidas humanas y materiales **(G4-EC2)**.

Debido a la gestión de riesgos asociada al cambio climático, en el año 2013 se incrementó el costo del contrato del Reaseguro Catastrófico. Además, se identificó que en los últimos 4 años las indemnizaciones causadas por lluvias e inundaciones alcanzaron los US\$11.3 millones, siendo 2013 el año con mayor monto registrando un valor de US\$4.2 millones **(G4-EC2)**.

En cuanto al impacto del cambio climático sobre las operaciones de RIMAC Seguros, se ha identificado una serie de escenarios de desastre posibles, tales como terremotos, inundaciones, tsunamis, entre otros. Ante un escenario catastrófico, la prioridad de la estrategia de recuperación de RIMAC Seguros estará enfocada en la atención médica y en la indemnización de siniestros, ya que se prevé un volumen masivo de clientes haciendo reclamaciones en todos los ramos causados por el desastre. Gracias a su Plan de Gestión de Crisis y los Planes de Continuidad de Negocio^{xxv}, la empresa tiene un equipo de respuesta ante este tipo de desastres, el cual administrará y reducirá las tensiones con sus grupos de interés. De este modo, controlará adecuadamente el flujo de mensajes internos y externos, demostrando el compromiso de la RIMAC Seguros en su solución, y en el manejo efectivo de sus recursos **(G4-EC2)**.

Además, se han tomado medidas específicas en el campo de respuestas a emergencias con la creación de un fondo para casos de desastres naturales. En el año 2013, este fondo se utilizó en respuesta al friaje e inundaciones en las provincias de Arequipa, Cuzco e Iquitos, donde se donaron tiendas de campaña, bolsas de dormir, mantas de abrigo y pastillas para la purificación del agua **(DMA Genérico Desempeño Económico)**.



Gestión de Desempeño hacia sus Clientes



Gestión de riesgos

La gestión adecuada del riesgo es una parte fundamental del negocio: garantiza la estabilidad y crecimiento suficiente para poder asegurar a sus clientes tranquilidad ante cualquier siniestro. De esta manera, RIMAC Seguros cuenta con un área de Gestión Integral de Riesgos, a través del cual identifica, administra y monitorea el riesgo que afecta a sus clientes, a la empresa y al sector .

Esto incluye la identificación y monitoreo de riesgos de mercado y crédito, riesgos técnicos y riesgos de operación. Aun así, no basta con monitorear los riesgos que afectan a RIMAC Seguros, por lo cual se ha constituido un equipo especializado para afrontarlos y diseñar planes para remediarlos o mitigarlos. RIMAC Seguros cuenta con un Comité de Riesgos interdisciplinario y un Comité especializado de Riesgos de Mercado y Crédito .

Protección de la salud y seguridad de sus clientes

Los productos que RIMAC Seguros ofrece buscan proteger a los clientes de los riesgos a los cuales están expuestos. Desde esa premisa, se contribuye en la búsqueda constante de su seguridad y salud como una base fundamental de la existencia de RIMAC Seguros en el mercado .

Los impactos en la salud del cliente residen en la etapa de utilización de la póliza y el servicio asociado, ya que se debe efectuar un siniestro para la utilización del producto .

Por esta razón, la gestión de la salud y seguridad de los clientes está intrínsecamente ligada a los intereses de negocio de la empresa. RIMAC Seguros busca constantemente optimizar los impactos positivos a través de la creación de productos y servicios, tal como Cuidate, un programa educativo y de control de enfermedades crónicas, entre ellas diabetes, dislipidemias, hipertensión y asma. El desempeño y resultados de este programa están ligados al desempeño del Jefe de Medicina Preventiva y su equipo a través de la herramienta Balanced Scorecard.

En el año 2013, el programa Cuidate contó con la afiliación de 1,741 clientes, un 24% más que en 2012 **(DMA Genérico Salud y Seguridad de los Clientes) (DMA Específico Salud y Seguridad de los Clientes)**.

Tomando en cuenta la naturaleza del negocio asegurador, el servicio se desarrolla mediante la comercialización de pólizas de seguros. El ciclo de vida de la póliza depende del cliente y la entidad aseguradora; y quedan regulados todos los aspectos en el contrato que suscriben ambas partes. Por esta razón, la totalidad de los productos (100%) de RIMAC Seguros son documentos (pólizas); por lo tanto, son inofensivos y no afectan ni la salud ni la seguridad de sus clientes **(G4-PR1)**.

Aparte de sus productos, la empresa considera que para que éstos sean activos se tiene que producir un siniestro. Por ende, puede existir una mayor exposición a riesgo de aquellos clientes con pólizas de asistencia médica y pólizas vehiculares.

Los servicios que ofrecen ese tipo de pólizas son entregados a través de los proveedores técnicos, siendo los principales servicios de asistencia complementaria los siguientes:

- » Servicio de ambulancia
- » Servicio de médico a domicilio
- » Servicio médico a través de la clínicas y/o centros médicos
- » Servicio de grúa
- » Servicio de conductor de reemplazo
- » Servicio de procurador.

Por esta razón, y con el propósito de salvaguardar la seguridad y salud de sus clientes, RIMAC Seguros cuenta con un riguroso proceso de contratación, el mismo que tiene como base la legislación vigente y los criterios de los reguladores en ámbitos de Salud y Seguridad, así como altos estándares de calidad. Adicionalmente, tiene establecido, posteriormente a la contratación, planes de capacitación al personal y controles de calidad, así como mediciones que permiten monitorear las prestaciones de los diversos servicios.

Gracias a esta atención en la salud y seguridad de sus clientes, durante el periodo 2013 no se registraron multas o sanciones relacionadas a este aspecto **(G4-PR2)**.

Información transparente sobre sus productos y servicios

RIMAC Seguros garantiza la transparencia y veracidad de sus productos y servicios a través del Procedimiento de Aseguramiento de Calidad^{xxvi}, el Procedimiento de Control de Calidad de Pólizas^{xxvii} y el Manual de Atención de Reclamos^{xxviii}, aplicables a todos los canales de atención de RIMAC Seguros y otras áreas responsables. Estos manuales, procedimientos y procesos tienen como fin brindar una atención de calidad a los clientes, con transparencia, y educar sobre los productos de seguros que ofrece. De igual manera, gestionan el correcto diseño y oferta de servicios y productos de seguros a través del Proceso de Desarrollo de Productos^{xxix} y el Manual de Gestión de Riesgos, los cuales evalúan los riesgos, pautan la negociación con canales, definen especificaciones y otros requerimientos previos al lanzamiento de nuevos productos.

La gestión de RIMAC Seguros en este aspecto se evalúa a través de la inscripción de pólizas en el registro de pólizas de seguros. De esta manera, logra la emisión de un código de registro emitido por la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones (SBS). Éste código es la verificación de que los productos incluyen la información dispuesta en la normativa vigente. Esta evaluación está ligada al desempeño del área Legal, la cual está a cargo de la implementación de la normativa de la SBS para todos los productos y servicios **(DMA Genérico Etiquetado de productos y servicios) (DMA Específico Etiquetado de Productos y Servicios)**.

Al ser RIMAC Seguros una empresa regulada y supervisada por la SBS, sus pólizas de seguros se encuentran conformadas por condiciones generales, particulares, especiales, cláusulas adicionales, endosos, solicitud del seguro y demás documentos que contienen declaraciones efectuadas por el contratante y/o el asegurado de acuerdo a la normativa vigente^{xxx}. Como resultado de esta normativa, el 100% de los productos deben incluir como mínimo la siguiente información **(G4-PR3)**:

<p>PÓLIZAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Nombre, denominación o razón social y domicilio del asegurador. » Persona, bien o prestación asegurada. » Riesgos cubiertos y exclusiones. » Fecha de emisión y plazo de vigencia material. » El importe de la prima. » Valor declarado, suma asegurada o alcance de la cobertura. » Franquicias y deducibles pactados. » Cuando corresponda, el número del registro oficial del corredor de seguros y la comisión que este ha de percibir; así como de la comisión que corresponde a la venta. » En caso de haber fraccionamiento de la prima, o un cronograma de cuotas. » Las demás condiciones particulares del contrato y anexos de la póliza. » Otras que determine la SBS.
<p>HOJA RESUMEN DE PÓLIZA</p>	<p>Información general</p> <ul style="list-style-type: none"> » Información contacto de la empresa. » Denominación del producto. » Lugar y forma de pago de la prima. » Medio y plazo para el aviso del siniestro. » Lugares autorizados para solicitar la cobertura del seguro. » Canales de Atención y recepción de reclamos de la empresa. » Cargas. » Agravaciones del riesgo asegurado. <p>Información de la póliza</p> <ul style="list-style-type: none"> » Los principales riesgos cubiertos. » Las principales exclusiones. » Condiciones de acceso y límites de permanencia. » En caso corresponda, la existencia del derecho de arrepentimiento. » Referencia al derecho de resolver el contrato sin expresión de causa. » La existencia del derecho de los usuarios de aceptar o no las modificaciones de las condiciones contractuales propuestas por la empresa, durante la vigencia del contrato. » Referencia al procedimiento para la solicitud de cobertura del seguro.
<p>FOLLETOS INFORMATIVOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> » Breve descripción del producto. » Código de registro SBS. » Coberturas y exclusiones. » Deducibles, franquicias, copago o coaseguro, según corresponda. » Penalidades en caso incumplan condiciones para el otorgamiento de condiciones promocionales. » Los canales para presentar los reclamos y brindar información sobre ubicación, página web y teléfono de la empresa. » El derecho del cliente a designar a un corredor de seguros como su representante frente a la Compañía para efectuar actos administrativos. » Otros.



RIMAC Seguros, durante el año 2013, recibió 8 multas relacionadas al incumplimiento de plazos normativos correspondientes al pago de siniestros y entrega de comunicaciones a sus usuarios, equivalentes a un error en el 0.001% de todos los siniestros indemnizados **(G4-PR4)**.

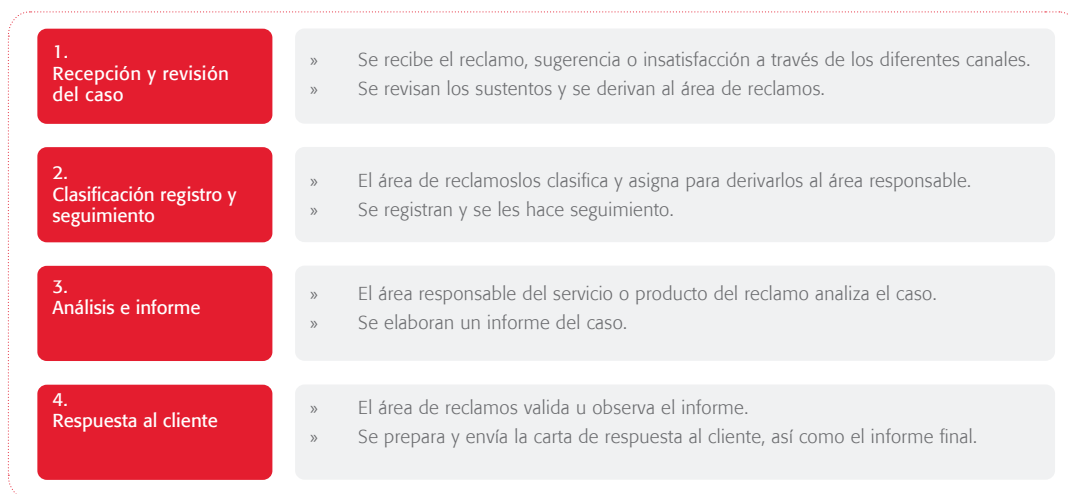
La evaluación de la satisfacción de los clientes personas se mide a través de estudios externos permanentes (encuestas) realizadas 3 veces al año a una determinada población que ha utilizado el servicio de la empresa. Todas las encuestas evalúan, en una escala de 5 puntos (excelente, muy bueno, bueno, regular y malo), distintos atributos relacionados al servicio, como la rapidez en la atención, ausencia de errores, entre otros. Los resultados del año 2013 se expresan en la siguiente tabla **(G4-PR5) (DMA Específico Etiquetado de Productos y Servicios)**:

PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES PERSONAS					
ESTUDIOS	¿QUÉ MIDE?	T3P ^{xxx} (Satisfacción)		B2B (Insatisfacción)	
		2013	2012	2013	2012
Ambulatorio - clínicas	La satisfacción de los clientes con respecto al servicio de los proveedores técnicos (clínicas afiliadas).	65.0%	63.0%	10%	12%
Talleres	La satisfacción de los clientes con respecto a los proveedores técnicos (talleres afiliados).	63.8%	57.4%	16%	18%
Emergencia - salud	La satisfacción de los clientes con respecto al servicio de los proveedores técnicos (consultas médicas telefónicas, médicos a domicilio y ambulancias) durante su emergencia de salud.	72.2%	71.0%	7%	6%
Emergencia -vehículos	La satisfacción de los clientes con respecto al servicio de la central de emergencias, procuradores y los proveedores técnicos (grúa, auxilio mecánico y chofer de reemplazo) durante su emergencia vehicular.	74.2%	72.5%	8%	7%
Consultas - clientes	La satisfacción de los clientes con respecto al servicio de atención de consultas o requerimientos por parte del Contact Center.	59.5%	58.6%	19%	19%
Contact Center VIP	La satisfacción de los clientes con respecto al servicio de atención de consultas o requerimientos por parte del Contact Center VIP (orientado a clientes de alto valor).	65.3%	66.5%	10%	9%
Atención presencial - Lima	La satisfacción de los clientes con respecto al servicio de las plataformas de atención presencial en Begonias, Paseo del Parque y Miraflores.	71.0%	63.3%	7%	14%
Atención presencial - provincias	La satisfacción de los clientes con respecto al servicio de las plataformas de atención presencial en Trujillo, Chiclayo, Piura, Cajamarca, Iquitos, Huancayo, Cusco y Arequipa.	66.1%	56.8%	12%	21%

Para expresar sus reclamos e insatisfacciones los clientes de RIMAC Seguros tienen disponible diversos canales e instancias brindados por la empresa u otras entidades, de acuerdo a los siguientes gráficos **(G4-PR5) (DMA Específico Etiquetado de Productos y Servicios)**:



En caso de utilizar los canales de reclamo de la empresa, las reclamaciones de los clientes se abordan de la siguiente manera:



Debido a la complejidad de negocio, RIMAC Seguros no se conforma con etiquetar sus productos y medir la satisfacción de sus clientes. Es por esto que implementa una serie de iniciativas para extender la educación en seguros a sus clientes y a la sociedad en general **(G4-FS16)**.

En el año 2012, se lanzó el portal web RIMAC Habla Claro (www.rimachablaclaro.com), el cual tiene como objetivo ser más transparentes con los clientes y explicar, en un lenguaje fácil y sencillo, todos los términos utilizados en las pólizas de seguro. En el año 2013, se incluyó la creación de banners digitales en el sitio web institucional de RIMAC Seguros, que direccionan a los interesados al portal de Habla Claro, lo que mejoró su accesibilidad.

Para optimizar la comprensión de la página, se han resaltado las palabras más importantes durante la navegación y agregado su respectiva definición. Además, se ha mejorado la calidad de los videos y se está trabajando en uno específico sobre salud.

La iniciativa RIMAC Habla Claro incluye el desarrollo de guías explicativas por producto para ayudar al cliente a entender mejor su seguro. Por ello, RIMAC Seguros ha desarrollado las guías correspondientes a sus productos de vida, vehículos y salud^{xxxii}, y planea extender estas guías a futuro.

Otra iniciativa planteada por la empresa proviene de la Gerencia de Microseguros: ha desarrollado videos lúdicos y sencillos para explicar el funcionamiento e importancia de los seguros. Éstos fueron utilizados por sus aliados en talleres, reuniones de presentación, sucursales, entre otros espacios **(G4-FS16)**.

Durante el año 2013, como parte del gremio de empresas aseguradoras, RIMAC Seguros trabajó en la promoción de la cultura de seguros a través de las siguientes actividades **(G4-FS16)**:

- » Generación de información sobre el mercado asegurador. En el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2013 se continuó con la difusión del alcance, aporte y funcionamiento de los seguros en los principales medios de comunicación. En ese sentido, se concretaron cerca de 102 publicaciones en medios de comunicación estratégicos como Gestión, El Comercio, Semana Económica, Perú 21, Publímetro, entre otros.
- » Importante apertura y acercamiento, con líderes de opinión mediáticos, para reforzar actividades de difusión en favor de la promoción de la cultura de seguros.
- » Taller para periodistas sobre el SOAT. Con el objetivo de brindar información sobre uno de los seguros de mayor penetración y de corte social, se llevó a cabo este taller para periodistas, el cual contó con la presencia de medios de comunicación claves.
- » Desayuno especializado de Apeseg. Se desarrolló con el propósito de generar un espacio de conversación con los principales medios de comunicación para hablar sobre expectativas/intereses sobre el sector.

Comunicaciones de marketing

RIMAC Seguros busca mejorar su impacto positivo a través de su gestión de comunicaciones de marketing. Esta gestión se refuerza con su nueva política de Comunicación Publicitaria con Criterios Éticos Ambientales y de No Discriminación^{xxxiii}, al igual que con el proceso de Gestión de Imagen^{xxxiv}.

Su gestión en este aspecto se evalúa a través de la medición de la recordación y consumo de la marca en comparación a la competencia. Esta evaluación se encuentra intrínsecamente ligada al desempeño de la Vicepresidencia de Marketing, ya que cuenta con indicadores de medición en la herramienta Balanced Scorecard (**DMA Genérico Comunicaciones de Marketing**).

Debido a este compromiso, en el año 2013 RIMAC Seguros no tuvo incidentes de incumplimiento de la normativa, tanto obligatoria como voluntaria, relacionada a sus comunicaciones de marketing, publicidad, promoción y/o patrocinio. De igual manera, éstas no han generado debate público (**G4-PR6**) (**G4-PR7**).

Respeto a la privacidad de sus clientes

Debido a la importancia de los clientes y su información en la gestión diaria de RIMAC Seguros, su privacidad es gestionada a través del Código de Conducta^{xxxv}, la Política de Destrucción de Documentos^{xxxvi} y, principalmente, la Política de Seguridad de Información^{xxxvii} y su procedimiento asociado de sanciones. Esta normativa interna busca mejorar los impactos positivos a través de expectativas de las áreas que manejan información confidencial, no pública, y datos generales de los clientes. Está especialmente ligada al desempeño del área de Riesgo Operacional, además del área de Seguridad de la Información. Además, la empresa cuenta con una serie de controles para protección de la información confidencial, que incluye los datos de clientes, como por ejemplo: el control de accesos a aplicaciones y grupos de trabajo, acuerdos de confidencialidad, intercambio seguro de información, entre otros.

La evaluación de este aspecto recién será incorporada en la herramienta de evaluación de desempeño del área de Seguridad de la Información en el año 2014 (**DMA Genérico Privacidad del Cliente**).

Dando cumplimiento adecuado a su política de Seguridad de Información, en el año 2013, RIMAC Seguros no recibió reclamos relacionados a la fuga de información. Se ha considerado el total de reclamos en primera y segunda instancia.

Sin embargo, a través de otros reclamos, se ha detectado que, en el proceso de venta, algunos clientes refieren que han utilizado sus datos para poder emitirle una póliza que finalmente no reconocen. Estos casos representan el 0.6% (43 casos) del total de reclamos recibidos.

Para los casos identificados se han definido como medidas correctivas las siguientes acciones: auditoría permanente de las ventas, sanción al personal que incumpla la política de Seguridad de Información y reconocimiento de la venta en aquellos casos donde la información no haya sido proporcionada por el cliente (**G4-PR8**).

A close-up photograph of a young woman with dark hair, wearing a white collared shirt and a dark blue jacket with red accents. She is smiling broadly, looking down and to the left. The background is blurred, suggesting an indoor setting like a school hallway.

Gestión de desempeño en Prácticas Laborales



Empleo

El empleo en RIMAC Seguros es gestionado con la intención de optimizar los impactos positivos de este aspecto, específicamente a través de la creación e implementación de su Reglamento Interno de Trabajo^{xxxviii}, la política de Modalidades de Contratación de Personal^{xxxix}, y una serie de procesos relacionados a la administración de personal, desarrollo humano y compensaciones, las cuales describen áreas responsables y herramientas.

La empresa evalúa su gestión a través de una serie de sistemas de medición incluidos en los procesos previamente mencionados, tales como son el portal web Limra, el programa H-Solution, el correo Lotus, entre otros. Estos sistemas de medición son utilizados por el equipo de Gestión y Desarrollo Humano, el cual tiene incorporado a su medición de desempeño indicadores relacionados (**DMA Genérico Empleo**) .

En caso de que no se desarrolle una situación acorde con las políticas de la empresa o la ley, por ejemplo en temas de trabajo, protección social y laboral, condiciones de trabajo, remuneración, relación laboral u otros, la división de Gestión y Desarrollo Humano abordará cada caso de forma individual, analizándolo y remediándolo. La posibilidad de que suceda una de estas situaciones es baja ya que RIMAC Seguros cuenta con su herramienta de desempeño, Balanced Scorecard, que incluye estos temas, como por ejemplo, el goce de vacaciones por parte de los colaboradores dentro de los plazos de Ley (**DMA Específico Empleo**).

Nivel de rotación de colaboradores

RIMAC Seguros está compuesto por un total de 3,684 colaboradores^{xi}, incluyendo colaboradores directos, subcontractados y practicantes. Como parte de un mercado laboral activo, constantemente se encuentra con nuevas contrataciones y ceses, tal y como se detalla a continuación (**G4-LA1**):

NUEVAS CONTRATACIONES EN EL AÑO 2013			
REGIÓN	GÉNERO	RANGO EDAD	NÚMERO DE PERSONAS
Lima	Femenino	Menores de 30 años	413
		Entre 30 y 50 años	334
		Mayores de 50 Años	23
	Masculino	Menores de 30 años	327
		Entre 30 y 50 años	233
		Mayores de 50 Años	15
Provincias	Femenino	Menores de 30 años	198
		Entre 30 y 50 años	206
		Mayores de 50 Años	13
	Masculino	Menores de 30 años	107
		Entre 30 y 50 años	112
		Mayores de 50 Años	11
TOTAL DE NUEVAS CONTRATACIONES			1,992

CESES ^{xii} EN EL AÑO 2013			
REGIÓN	GÉNERO	RANGO EDAD	NÚMERO DE PERSONAS
Lima	Femenino	Menores de 30 años	294
		Entre 30 y 50 años	281
		Mayores de 50 Años	20
	Masculino	Menores de 30 años	219
		Entre 30 y 50 años	265
		Mayores de 50 Años	14
Provincias	Femenino	Menores de 30 años	121
		Entre 30 y 50 años	159
		Mayores de 50 Años	4
	Masculino	Menores de 30 años	71
		Entre 30 y 50 años	112
		Mayores de 50 Años	9
CESES TOTALES			1,569



El índice de rotación en el año 2013 fue de 42.7%^{xlii}. Este alto porcentaje se debe a que una gran proporción de los colaboradores de RIMAC Seguros son parte de la fuerza de ventas, área en la cual la rotación es común, como en todas las empresas del sector. Por esta razón, se puede ver una rotación específica de 76.7% en la Fuerza de Ventas y de 18.6% entre el resto de los colaboradores.

La rotación total se divide de la siguiente manera **(G4-LA1)**:

ROTACIÓN TOTAL POR GÉNERO EN EL AÑO 2013	
GÉNERO	PORCENTAJE DE ROTACIÓN
Masculino	45.3%
Femenino	41.4%

ROTACIÓN TOTAL POR EDAD EN EL AÑO 2013	
RANGO DE EDAD	PORCENTAJE DE ROTACIÓN
Menos de 21 años	26.6%
Entre 21 y 30 años	54.0%
Entre 31 y 40 años	40.8%
Entre 41 y 50 años	35.9%
Entre 51 y 60 años	23.0%
Más de 60 años	7.1%

Beneficios para sus Colaboradores

RIMAC Seguros brinda diversos beneficios a sus colaboradores. Estos beneficios incluyen **(G4-LA2)** :

- » Seguro de Vida Ley.
- » Seguro Médico EPS.
- » Licencias por maternidad y paternidad.
- » Permisos por lactancia.
- » Cuponerías de días libres.
- » Programas de descuentos.
- » Descuentos en productos de la empresa.
- » Convenios educativos con universidades.
- » Compensación por Tiempo de Servicio (CTS).
- » Asignación familiar para padres o madres de familia.
- » Actividades de integración.
- » Canasta navideña.
- » Horarios de trabajo especiales en meses de verano (a excepción de los colaboradores de Call Center y Emergencias).
- » Kit de bienvenida anual (calendario + cuaderno).
- » Refrigerios para el personal por jornadas extraordinarias de trabajo.
- » Bono de escolaridad para padres o madres de familia con hijos en edad escolar.

Es importante notar que todos los colaboradores están acogidos bajo el Sistema Privado de Administradoras de Fondos de Pensiones. RIMAC Seguros no realiza aportes adicionales a los planes de jubilación, sólo los facilita a través de los descuentos conforme a la normativa **(G4-EC3)**:

Debido a la oferta de ciertos servicios, los siguientes beneficios están segmentados:

- » Oficina Begonias, Lima: comedor, con dispensador de bebidas, galletas y frutas; y actividades recreativas.
- » Colaboradores administrativos (a excepción del segmento operativo de Experiencia al Cliente y Practicantes): bono por desempeño anual.
- » Colaboradores operativos de Experiencia al Cliente y Fuerza de Ventas: vales mensuales de alimentos.
- » Fuerza de Ventas: monto fijo por movilidad.
- » Colaboradores con nivel gerencial, de jefatura y función comercial: estacionamientos subvencionados por la Empresa así como también vales de combustibles.
- » Colaboradores extranjeros: beneficio de alquiler de vivienda.

Entre estos beneficios es importante destacar que un total de 3,576 colaboradores^{xliii} activos en el periodo 2013 tenían licencia de maternidad o paternidad incluida en sus contratos. El índice de reincorporación y retención de colaboradoras que ejercieron su licencia de maternidad es de 77%, mientras que el índice de reincorporación de los colaboradores que ejercieron su licencia de paternidad es de 100%, como se indica en el cuadro a continuación **(G4-LA3)**:

LICENCIAS DE MATERNIDAD Y PATERNIDAD EN EL AÑO 2013			
ÍNDICE	TIPO DE LICENCIA	NÚMERO	TOTAL
Colaboradores cubiertos por licencia	Paternidad	1,480	3,576
	Maternidad	2,096	
Colaboradores que solicitaron la licencia	Paternidad	37	116
	Maternidad	79	
Colaboradores reincorporados tras su licencia ¹	Paternidad	37	98
	Maternidad	61	
Colaboradores que conservaron su empleo por 12 meses tras su reincorporación	Paternidad	0 ^{xliiv}	47
	Maternidad	47	

¹ Al momento de la elaboración del Reporte, 18 colaboradores aún gozaban su licencia por maternidad iniciada en el año 2013.

Diversidad e igualdad de oportunidades

La diversidad e igualdad de oportunidades en RIMAC Seguros es un tema que recién se ha empezado a gestionar en el año 2013 de manera sistemática.

Como parte de una iniciativa del Comité de Responsabilidad Social, en preparación para la reglamentación de la nueva Ley^{xlv} de la Persona con Discapacidad, y como parte de la mitigación del impacto negativo y mejora del impacto positivo de su gestión, se ha propuesto la incorporación de un indicador en el censo de salud y seguridad ocupacional interno relacionado al tema en 2014. Esto incluye la incorporación de responsables y objetivos vinculados a las evaluaciones de desempeño como mecanismo de evaluación de la gestión de diversidad.

Igualmente, debido a su compromiso con la no discriminación, en RIMAC Seguros todos los puestos se encuentran abiertos a cualquier persona, sin importar su origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole. En el año 2013 se tomaron medidas adicionales para la inclusión de los vacantes en bolsas de trabajo del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad -Conadis (**DMA Genérico Diversidad e igualdad de oportunidades**).

De igual manera, todas las oficinas a nivel nacional de RIMAC Seguros cuentan con acceso de rampas diseñadas para personas con discapacidad motriz y líneas preferenciales en los módulos de atención al cliente (**G4-FS14**).

Al momento de elaboración de este reporte, los indicadores disponibles para medir la diversidad eran edad y sexo, de acuerdo a la tabla presentada a continuación (**G4-LA12**)^{xlvi}:

DIVERSIDAD DE COLABORADORES EN EL AÑO 2013		
MENORES DE 30 AÑOS		
TIPO DE COLABORADOR	VARONES	MUJERES
Colaboradores	326	263
Colaboradores fuerza de ventas	368	183
Funcionarios	1	1
Practicantes	30	38
SUBTOTAL	725	485
ENTRE DE 30 - 50 AÑOS		
TIPO DE COLABORADOR	VARONES	MUJERES
Colaboradores	519	453
Colaboradores fuerza de ventas	711	387
Funcionarios	37	72
Funcionarios fuerza de ventas	0	4
Alta gerencia	4	9
SUBTOTAL	1,271	925
MAYORES DE 50 AÑOS		
TIPO DE COLABORADOR	VARONES	MUJERES
Colaboradores	20	40
Colaboradores fuerza de ventas	103	45
Fincas	0	6
Funcionarios	4	8
Funcionarios fuerza de ventas	1	0
Alta Gerencia	2	9
SUBTOTAL	130	108

Igualdad de retribución entre mujeres y varones

El ejercicio 2013 es el primero en que se mide la igualdad de retribución, por lo cual no se ha diseñado ningún mecanismo de evaluación del mismo. Los resultados de este indicador se analizarán por el Comité de Responsabilidad Social durante el año 2014.

Aun así, RIMAC Seguros cuenta con una Política de Compensaciones², la cual busca la gestión equitativa de las remuneraciones dentro de la empresa (**DMA Genérico Igualdad de retribución entre mujeres y varones**).

Perú actualmente está en una situación de crecimiento económico, la cual ha permitido avances en cuanto a la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer.

Desde el año 2007, a nivel nacional se cuenta con una Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres³ que establece el reconocimiento de la equidad de género y la garantía del derecho a un trabajo productivo, incluyendo la protección frente al hostigamiento sexual.

Como resultado, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables desarrolló un Plan Nacional de Igualdad de Género 2012-2017, el tercero de este tipo. Es un instrumento que busca generar las condiciones para el pleno ejercicio de los derechos de las mujeres.

Aun así, existe una diferencia entre la normativa y la realidad. Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), en el año 2013 el Índice de Desigualdad de Género era 0,387, en un rango de 0 (no hay discriminación) a 1 (mayor grado de discriminación).

Este índice refleja la pérdida de logros de las mujeres en comparación con los varones en los ámbitos de salud, empoderamiento y mercado laboral. Esto significa que en esos 3 campos, el Perú ocupa el ranking número 73 de un total de 148 países a nivel mundial.

RIMAC Seguros promueve la equidad de género desde el momento de la selección, aplicando su compromiso con la no discriminación, razón por la cual un 58% de su fuerza laboral está compuesta de mujeres (**DMA Específico Igualdad de retribución entre mujeres y varones**).

La empresa no cuenta con un salario base establecido para varones ni mujeres. Éste se establece de acuerdo al puesto, experiencia y categoría profesional. Tomando estas variables en cuenta, se pueden ver las diferencias entre el salario de los varones y mujeres en RIMAC Seguros en todas las operaciones a nivel nacional a continuación (**G4-LA13**):

RELACIÓN DE LA REMUNERACIÓN CON EL SALARIO BASE			
CATEGORÍA PROFESIONAL	MUJERES	VARONES	RELACIÓN VARÓN - MUJER
Vicepresidente	94%	102%	108%
Gerente	94%	104%	111%
Subgerente	94%	103%	110%
Jefe/Gestor	98%	101%	103%
Profesional	98%	103%	105%
Soporte	102%	96%	94%

2 Política de compensaciones: publicada en diciembre del 2013, es aplicable a todos los colaboradores, es la responsabilidad de la unidad de la Gerencia de Desempeño y Compensaciones (la cual vela por el cumplimiento, planificación y control de la Política) y no incluye referencias a normativa.

3 Ley N° 28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, aprobada en el año 2007.



Relación entre colaboradores y la alta dirección

RIMAC Seguros se caracteriza por la excelente relación entre la alta dirección y los demás niveles de colaboradores definidos por sus categorías profesionales. Al no contar con un sindicato activo, gestiona y mitiga los posibles impactos negativos de sus actividades a través de una serie de medidas específicas, incluyendo un proceso de administración de personal y un proceso de control de desempeño, ambos estrictamente ligados al desempeño de la división de Gestión y Desarrollo Humano y de todos los colaboradores en general. Además, lleva a cabo diálogos específicos a través de consultas internas, tales como encuestas de opinión y desayunos, buscando siempre la mejora del negocio y el bienestar de sus colaboradores. Por esta razón, la empresa evalúa su gestión en este aspecto constantemente, tarea que lleva a cabo a través de la medición de indicadores de clima laboral y satisfacción interna (**DMA Genérico Relación entre los colaboradores y la Dirección**).

Consecuentemente, en caso de haber cambios operativos, la empresa comunica a sus colaboradores dentro de un periodo razonable de tiempo, aunque estos plazos mínimos no se hayan negociado a través de convenios colectivos. Como parte de sus compromisos con el diálogo con los colaboradores, el Reglamento Interno de Trabajo establece como obligación la comunicación constante (**G4-LA4**).

Capacitación y educación

RIMAC Seguros brinda un servicio de calidad gracias a su gestión de capacitación y educación, la cual se encuentra ligada al desempeño del área de Gestión y Desarrollo Humano, específicamente, al de la Escuela de Negocios y Aprendizaje, que es evaluada a través de encuestas de satisfacción específicas en cada capacitación (**DMA Genérico Capacitación y educación**).

RIMAC Seguros cuenta con una serie de cursos de capacitación interna que incluyeron, en el año 2013, 9 cursos regulatorios: Lavado de Activos, Riesgo Operacional, Salud y Seguridad en el Trabajo, Continuidad de Negocio, Seguridad de la Información y Transparencia, entre otros. Además, incluye los cursos brindados en su Escuela de Negocios y apoyo en capacitaciones externas, diseñados para el avance y desarrollo de carrera de sus colaboradores (**G4-LA10**).

CAPACITACIÓN INTERNA 2013	
FACULTAD ESCUELA DE NEGOCIOS	PROGRAMA DE APRENDIZAJE
Facultad de Seguros	Master en Gestión de Seguros y Gerencia del Riesgo
	Certificación en Asistencia Médica Individual
	Certificación en Gestión de Siniestros de Riesgos Laborales
	Certificación en Ingeniería de Riesgos
	Certificación en Matemática Actuarial Vida
	Certificación en Formalización
	Programa Creciendo: Desarrollo de Habilidades
	Formación en Seguros
	Nueva Ley de Seguros
	Ciclo de Conferencias Especializadas en Seguros
Facultad de Ventas y Servicios	Negociación y Manejo de Clientes Difíciles
	Programa de Especialización en Gestión de Ventas
	Programa de Actualización de Líderes Competentes
	Ciclo de Conferencias: Gestión de Servicio Excelente
	Manejo de Clientes Difíciles
	Visión Integral del Cliente
Facultad de Management	Lídera para Gerentes
	Lídera para Jefes
	Gestión de Proyectos
	Consultoría del Desempeño
	Ciclo de Conferencias: 90 Minutos de Actualidad Económica
	Cursos Libres para la Formación de Habilidades
	Formación en Excel
	Negociación Avanzada
	Planeamiento Estratégico

APOYO PARA CAPACITACIONES EXTERNAS EN EL AÑO 2013

NOMBRE DE CAPACITACIÓN		
10th World Healthcare Congress	Curso NYC Investment Conference	Laboratorio Google Analytics para marketing y publicidad
2.do Conversatorio Ley de Contrato de Seguros	Curso Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información y Gestión de Riesgos de Seguridad de Información	Leadership Strategies for Evolving Health Care Executives
Actuarial Course Life & Health	Curso UBA: Business Intelligence	Life Executive Forum
Advanced Fire Protection Engineering Course	Curso-taller: Evaluación de Programas de Voluntariado Corporativo	Maestría en Gestión de las Comunicaciones (matrícula)
Advanced Management Program - Lean Enterprise	Conferencia con Enrique Alana y Antonio Bernal	Programa de Alta Especialización en Comunicación Estratégica (PAEC) 2013
Almuerzo Institucional y presentación de Daniel Schydrowsky, Superintendente de la SBS	Agenda Estratégica de la Sunat para el 2013	Programa Intensivo de Compensaciones
XIII Vida & Salud	Manejo de Conflictos entre Gerentes	Seminario-Taller de Licitaciones y Adquisiciones del Estado en Bienes y Servicios
Aprobación del examen de Matemática Financiera en el nivel 2 - certificación SOA	Día de la Energía	Seminario Banking & Finance Day - Perú
Basic Fire Protection Engineering Course	Diplomado de Gestión de Compras, Contratos y Adquisiciones	Seminario de El Seguro 360°
Capacitación en Cobranzas y Reembolsos	Diplomado Internacional de Seguros Masivos	Seminario de Investigación de Mercados
Capacitación Power Pivot	DRJ Day Casos Reales - Conferencia Anual 2013	Seminario de Seguro de Aviación, Construcción, Lucro Cesante y Grandes Riesgos
Carrera universitaria - Ingeniería Industrial	Evento Amcham 2012 (regularización)	Seminario de Seguros de Ingeniería
Certificación ALARYS International Risk Manager	Formación y Evaluación - examen CFA - niveles I, II y III	Seminario Internacional de Riesgo Operacional
CLAI 2013: Auditoría Interna: Liderando la Mejora Continua de las Organizaciones	Foro Amcham de Recursos Humanos	Seminario Internacional sobre la Gestión del Riesgo de LA/FT en el Sector Asegurador Peruano
COBIT 5: Un marco de Negocio para el Gobierno y la Gestión de la Empresa	Foro Anual de Gestión de Calidad	Seminario Regional de Salud y Vida 2013
Conferencia Latinoamericana CACS/ISRM	Foro Internacional de Microfinancieras - Foromic 2013	Seminario Seguro Todo Riesgo
Conferencia: 66th CFA Institute Annual Conference	Fórum Internacional de Selección y Retención	Simposio internacional: Atención Eficiente de Reclamos de los Consumidores
Conferencia: Impacto de las Obligaciones Médico Ocupacionales de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo	Fórum IPDT	Simposio internacional: Empresa Moderna y Responsabilidad Social
Conferencia: Nueva Ley de Seguros	GEN RE - Management Leadership Course	Taller de Business Case 2013
Congreso de Innovación Estratégica 2013	Gestión de Costos en Proyectos y Operaciones Mineras	Taller: Haciendo las Cosas Bien y a Tiempo
Congreso: Dinero Móvil Latam 2013	HA -200 SAP HANA Administration and Operations - Capacitación Plan Director	Taller: Nuevos Criterios y Perspectivas del Indecopi en Materia de Protección al Consumidor
Curso Coordinador registrado COPC® PSIC (proveedores de servicios integrales a clientes)	IBM Websphere Portal 6.1 Application Development	The CEOs II: The Next Step in Strategic Management (CEOS II)
Diplomado Internacional de Seguros Vehiculares	Investment Strategies and Portfolio Management	The IIA's 2013 International Conference: One World, One Profession, One Destination
Curso de Especialización para Ejecutivos (CEE): Certificación GRI: de la G3 - G3.1 a la G4	IV Conferencia Anual de Gestión Integral del Riesgo Corporativo - ERM	V Encuentro Latinoamericano de Suscriptores de Seguro Marítimo
Curso: Ramos Técnicos	La Actualización de los Principios de Buen Gobierno Corporativo en el Perú	World Innovation Forum New York 2013
Curso de Selección de Riesgos	La Gestión Integral de Riesgos Frente a Basilea III: Función de Cumplimiento Normativo	X Taller de Mejores Prácticas - El Líder Como Motor en la Transformación
Curso nacional: Perspectivas y Oportunidades en el Mercado Inmobiliario Peruano		

El apoyo brindado a sus colaboradores en su desarrollo profesional tuvo como consecuencia un total de 329,957 horas de formación en el año 2013, desglosado a continuación **(G4-LA9)**:

HORAS DE FORMACIÓN POR GÉNERO EN EL AÑO 2013			
GÉNERO	NÚMERO DE COLABORADORES	HORAS DE FORMACIÓN	HORAS DE FORMACIÓN PER CÁPITA
Femenino	2,142	207,989	97
Masculino	1,542	121,968	79
TOTAL GENERAL	3,684	329,957	90

HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL EN EL AÑO 2013			
CATEGORÍA PROFESIONAL	NÚMERO COLABORADORES	HORAS DE FORMACIÓN	HORAS DE FORMACIÓN PER CÁPITA
Gerencias	157	12,287	78
Jefaturas	278	11,340	41
Equipo de análisis y desarrollo de negocios	123	3,850	31
Equipo de contacto directo con clientes	1,947	280,589	144
Equipo de inversiones	10	131	13
Equipo de soporte	1,169	21,762	19
TOTAL GENERAL	3,684	329,957	90

El 64% de los colaboradores varones recibió un seguimiento de desempeño a mediados del año 2013, en comparación con el 43% de mujeres. Esto equivale a los siguientes porcentajes **(G4-LA11)**:

SEGUIMIENTO DE DESEMPEÑO POR CATEGORÍA PROFESIONAL EN EL AÑO 2013			
CATEGORÍA PROFESIONAL	NÚMERO TOTAL	NÚMERO DE COLABORADORES QUE RECIBIERON SEGUIMIENTO POR DESEMPEÑO	PORCENTAJE DE COLABORADORES EVALUADOS
Gerencias	157	121	77%
Jefaturas	278	201	72%
Equipo de análisis y desarrollo de negocios	123	123	100%
Equipo de contacto directo con clientes	1,947	412	21%
Equipo de inversiones	10	7	70%
Equipo de soporte	1,169	1,039	89%
TOTAL GENERAL	3,684	1,903	52%



Salud y seguridad en el trabajo

RIMAC Seguros busca utilizar todo su conocimiento y recursos en la prevención para el beneficio de sus colaboradores y de acuerdo a la normativa nacional^{xlvi}. Por esta razón, cuenta con herramientas tales como la política de Seguridad y Salud en el Trabajo^{xlvi}, el Reglamento Interno de Trabajo^{xlvi} y el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo^l. Estos documentos incluyen a los agentes responsables y vinculan su desempeño a objetivos generales, tales como registros de accidentes y enfermedades. El desempeño de la empresa en este aspecto se evalúa a través de una serie de indicadores, incluyendo los índices de ausentismo y enfermedad contenidos en este reporte **(DMA Genérico Salud y seguridad en el trabajo)**.

Además, desde la perspectiva de la empresa, la prevención es esencial. Por esta razón, cuenta con una serie de programas para apoyar a sus colaboradores, familias y a la comunidad en general respecto a enfermedades graves. Estos programas incluyen prevención, educación, consejería y tratamiento.

Uno de estos programas consiste en la promoción de la vacunación contra la influenza entre sus colaboradores y familias. Durante los meses de abril y mayo del año 2013, se vacunaron a un total de 484 colaboradores de RIMAC Seguros y a sus familias a nivel nacional.

En el mes de octubre, se realizó una feria integral de salud como parte de la iniciativa Semana del Bienestar en las sedes Wilson y Torre América de la ciudad de Lima. En alianza con una serie de clínicas, se brindó atención médica en diversas especialidades, incluyendo reflexología, oftalmología, medicina general, quiropráctica, nutrición y despistaje de cáncer de mama. Además, se incluyeron servicios de masajes para el manejo del estrés de los colaboradores. En total, se brindó atención a 704 colaboradores en tan solo 3 días.

Con el objetivo de brindar pausas activas^{li} y técnicas de relajación a sus colaboradores, en octubre de 2013 se desarrollaron 4 talleres de gimnasia laboral en varias sedes en Lima, con un total de 930 participantes.

Además, en conformidad con la normativa nacional^{lii}, RIMAC Seguros ha inaugurado 3 lactarios en sus sedes de Lima, de modo que fomenta la lactancia materna y el bienestar de sus colaboradoras y sus familias.

Además, siempre velando por la salud y seguridad de sus colaboradores, la empresa cuenta con una serie de prácticas para asistir a sus colaboradores, familias y comunidad en situaciones de ataques y agresiones como resultado de requerimientos de reporte/denuncia de actividades criminales y otros.

Desde el año 2011, se encuentra normado en el Reglamento Interno de Trabajo una serie de medidas de prevención en contra del hostigamiento sexual, incluyendo su prevención, mecanismos de queja, sanciones y medidas cautelares.

Su nuevo Código de Conducta, el cual fue aprobado y comunicado en diciembre de 2013, indica, de manera explícita, que RIMAC Seguros “no tolera ningún tipo de violencia en el lugar de trabajo, sea física o psicológica, ni tampoco conductas amenazantes o intimidantes”. Asociado a este compromiso, RIMAC Seguros cuenta con normas de seguridad interna aplicables a todos sus colaboradores y visitantes **(DMA Específico Salud y Seguridad en el Trabajo) + FSSS**.

Como parte de su gestión, RIMAC Seguros tiene un Comité Paritario de Salud y Seguridad Ocupacional, el mismo que se instaló el 28 de junio de 2012 luego de un proceso de elecciones abierto al 100% de los colaboradores.

El Comité está conformado por 4 representantes titulares (2 designados por la empresa y 2 elegidos por los colaboradores) y 4 representantes suplentes (2 designados por la empresa y 2 elegidos por los colaboradores). Los cargos tienen una duración de 2 años y en 2014 se convocará a nuevas elecciones. Están representados en el Comité Paritario de Seguridad y Salud el 100% de los colaboradores de la planilla **(G4-LA5)**.

El Comité se reúne mensualmente y tiene como objetivo garantizar un lugar de trabajo seguro y saludable tanto para los colaboradores como para cualquier persona que ingrese a las instalaciones de la empresa. Sus decisiones son autónomas y se reportan directamente a la Gerencia General.

Como parte de la gestión de salud y seguridad en el trabajo, RIMAC Seguros posee un indicador de ausentismo, el cual tiene origen exclusivamente en los descansos médicos presentados por los colaboradores y, por tanto, solo muestra información general.

El indicador de ausentismo muestra el número de colaboradores con descanso médico, las enfermedades comunes más recurrentes y los días de ausentismo totales de manera mensual sin diferenciación por región o sexo, de acuerdo a las tablas a continuación **(G4-LA6)**:

AUSENTISMO EN EL AÑO 2013		
AUSENTISMO	PROMEDIO MENSUAL	PORCENTAJE PROMEDIO RESPECTO AL TOTAL DE COLABORADORES
Descanso médico	221	6.09%
Enfermedad	984	1.26%

ENFERMEDADES COMUNES MÁS RECURRENTES EN EL AÑO 2013		
ENFERMEDADES	COLABORADORES AFECTADOS	PORCENTAJE DE INCIDENCIA
Faringitis	677	26.70%
Gastroenterocolitis	241	9.50%
Lumbalgia	191	7.53%
Complicaciones en la gestación	137	5.40%
Enfermedad diarreica aguda	123	4.28%
Esguince	82	3.23%
Migraña	77	3.04%
Otitis	71	2.80%
Cistitis	60	2.37%
Contusión	49	1.93%
Fractura	48	1.89%
Dental	34	1.34%
Otros	746	29.42%
TOTAL GENERAL	2,399	100%

El registro de accidentes se realiza mediante un formato que es manejado por el médico ocupacional y cuenta con un procedimiento para Registro e Investigación de Accidentes. En el año 2013 no se presentaron accidentes de trabajo que ameritasen primeros auxilios, en consecuencia no se tuvo obligación de reportar al Ministerio de Trabajo. De igual manera, no se registraron víctimas mortales derivadas de accidentes de trabajo en el periodo cubierto por este informe.

Además, RIMAC Seguros no tiene colaboradores que desarrollen actividades profesionales con riesgo elevado de enfermedades **(G4-LA7)**.

Al no existir organizaciones sindicales activas en la empresa, no existen acuerdos colectivos en temas de salud y seguridad ocupacional **(G4-LA8)**.

A close-up photograph of two young boys of Asian descent. The boy on the left is wearing a blue polo shirt with a plaid collar and is smiling. The boy on the right is wearing a blue t-shirt with a yellow and red graphic and is holding a piece of white paper to his face, also smiling. The background is a blurred indoor setting with yellow and white walls.

Gestión de desempeño en la promoción de los derechos humanos



Inversión

RIMAC Seguros no utiliza criterios específicos de derechos humanos o cláusulas en contratos para el desarrollo de inversiones o empresas conjuntas. Aun así, se aplica una serie de criterios sociales y ambientales generales. Cabe destacar que la empresa no firma contratos de inversión, sino que realiza órdenes de compra, establecidas bajo un formato estándar al que se ciñen todos los inversionistas institucionales. En dichas órdenes de compra, se establece que la decisión de invertir se basa en el análisis individual de cada emisor y en la revisión de un prospecto marco, dentro del cual se estipula que el emisor está constituido bajo las leyes de determinado país.

Por esta razón, la empresa no cuenta con políticas, medidas específicas ni sistemas de evaluación relacionados al desempeño de sus inversiones en el ámbito de los derechos humanos. Aun así, RIMAC Seguros tiene un equipo de inversiones responsable de gestionar la cartera y aplicar sus objetivos y metas (**DMA Genérico Inversión**) (**DMA Específico Inversión**).

Al año 2013, se encontraban vigentes inversiones significativasⁱⁱⁱⁱ en instrumentos de valores (bonos/acciones) correspondientes a 74 entidades emisoras, entre las que se incluyen empresas, bancos y otros. Aunque estas inversiones incluyen un requisito de cumplimiento de la ley del país en el que se quiere invertir, no existen contratos o acuerdos de inversión en los que se especifique alguna cláusula explícita de derechos humanos (**G4-HR1**).

De igual manera, durante el año 2013 no se desarrollaron actividades de formación en temas de derechos humanos dirigidas a los colaboradores de RIMAC Seguros (**G4-HR2**). Solo se dio capacitación al personal que trabaja en las labores de seguridad quienes trabajan para la empresa LIDERMAN, que le brinda el servicio de seguridad a RIMAC Seguros.

No discriminación

RIMAC Seguros respeta la integridad de la persona humana. La no discriminación es un principio integrado a la empresa de manera transversal. El compromiso con la no discriminación se encuentra en su Código de Conducta^{liv}, Reglamento Interno de Trabajo,^{lv} Política de Responsabilidad Social,^{lvi} y en la Política de Comunicación Publicitaria con Criterios Ético-Ambientales y de No discriminación^{lvii}.

La empresa evalúa su gestión de no discriminación a través de las denuncias, quejas o reclamos de los colaboradores, clientes, proveedores y demás grupos de interés a través de los medios y organismos respectivos, tales como la Oficialía de Cumplimiento y organismos gubernamentales. Al ser un tema integral que involucra todas las áreas de la empresa, no se encuentra ligado a las evaluaciones de desempeño (**DMA Genérico No Discriminación**).

Durante el año 2013, RIMAC Seguros no recibió de ninguno de sus grupos de interés (colaboradores, clientes, proveedores u otros), reclamo y/o denuncia alguna correspondiente a discriminación.

En el ejercicio 2013, la empresa recibió 7,560 reclamos y denuncias que fueron canalizadas a través de la plataforma de atención al cliente y a través de las entidades gubernamentales. Considerando el hecho que no se recibió por el concepto de discriminación reclamo y/o denuncia alguna, el ratio para 2013 es de 0% (**G4-HR3**).

Libertad de asociación y negociación colectiva

Al no contar con sindicatos activos ni negociaciones colectivas, RIMAC Seguros no cuenta con una gestión específica relacionada a la libertad de asociación.

La decisión de sus colaboradores de no participar en sindicatos se debe principalmente a los compromisos con su bienestar a través de beneficios, remuneración y desarrollo de carrera.

Aun así, el compromiso con la libertad de asociación y negociación colectiva por parte de la empresa se encuentra detallado principalmente en la cláusula de Responsabilidad Social que incluye en los contratos con sus proveedores y corredores de seguros. De igual manera, la libertad de asociación es el principio número 3 del Pacto Mundial, iniciativa voluntaria a la cual RIMAC Seguros se adhirió en el año 2011, por lo que su cumplimiento y compromiso con el mismo es evaluado anualmente (**DMA Genérico Libertad de Asociación y Negociación Colectiva**) (**DMA Específico Libertad de Asociación y Negociación Colectiva**) (**G4-11**).

Por la misma razón, RIMAC Seguros no restringe el ejercicio de este derecho laboral fundamental a sus colaboradores. Como consecuencia no se han identificado casos en los que dicho derecho haya sido vulnerado en el periodo que incluye este reporte.

En lo referido a sus proveedores, no se ha identificado ningún tipo de vulneración a este derecho. Sin embargo, para poder hacer un mejor seguimiento del respeto a éste y otros derechos por parte de sus proveedores, la empresa ha iniciado durante el último trimestre del año 2013 un proceso de homologación que evalúa el cumplimiento de los derechos laborales fundamentales en sus proveedores. Este proceso se irá ampliando paulatinamente a toda la base de proveedores en los próximos años (**G4-HR4**).



Trabajo Infantil y Trabajo Forzado

Por la naturaleza de su negocio, RIMAC Seguros no considera que sus operaciones se encuentren en riesgo de trabajo infantil, de trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos y/o de trabajo forzado.

Parte de su compromiso con el Pacto Mundial se refiere a sus principios número 4 y 5, los cuales indican, respectivamente, que “las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción” y “las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”.

Desde su adhesión a esta iniciativa en 2011, la empresa vela por la aplicación del mismo. Como consecuencia no se han identificado casos en los que dichos derechos hayan sido vulnerados en el periodo que cubre este reporte.

De igual manera, RIMAC Seguros no ha identificado incidencias de trabajo infantil, de trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos y/o de trabajo forzoso por parte de sus proveedores.

En el año 2013, la empresa ha tomado medidas específicas para proteger los derechos laborales, incluyendo su Plan Piloto de Homologación de Proveedores y la incorporación de la cláusula de Responsabilidad Social en contratos, iniciada en 2012, la que hace referencia explícita a la prohibición del trabajo infantil y forzoso.

Así también, en octubre de 2013, RIMAC Seguros se sumó a la firma del Compromiso Empresarial para la Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil, promovida por la Red Local del Pacto Mundial y al programa Estoy Aquí y Actúo, programa regional de la Fundación Telefónica que tiene como objetivo colaborar con la erradicación del trabajo infantil en la cadena de valor de las empresas. Como parte de su participación en el programa, la empresa se aplicó un autodiagnóstico, que dio como resultado un plan de trabajo que será implementado en el año 2014 (**DMA Genérico Trabajo Infantil**) (**DMA Genérico Trabajo Forzoso**) (**G4-HR6**) (**G4-HR5**).

Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos

RIMAC Seguros cuenta con 2 categorías de proveedores: los administrativos y los técnicos. En el año 2013 se incorporaron un total de 32 proveedores técnicos de salud, 1 proveedor técnico vehicular y 256 proveedores administrativos.

En materia de identificación de impactos sobre derechos humanos dentro de la cadena de suministro, la empresa considera que las vulneraciones son mínimas debido a que la naturaleza de los servicios contratados no se encuentra dentro de actividades riesgosas para este tipo de casos. Por esta razón, no se ha desarrollado una política o procedimiento específico para el tema de las cláusulas o evaluaciones específicas en derechos humanos, ni el tema está ligado al desempeño de sus colaboradores.

Aun así, en el último trimestre del año 2013, la empresa inició un Plan Piloto del Proceso de Homologación de Proveedores con un programa voluntario que se aplicó a 9 empresas proveedoras de bienes y servicios administrativos.

El objetivo de esta primera etapa fue contar con información que le permita identificar y conocer la situación de sus proveedores en relación a las políticas internas de contratación.

La evaluación fue encargada a la empresa SGS del Perú, y el costo fue asumido al 100% por RIMAC Seguros. Los aspectos evaluados fueron los siguientes:

- » Comercial
- » Situación financiera y obligaciones legales
- » Capacidad operativa
- » Gestión de calidad
- » Seguridad, salud y medio ambiente
- » Gestión comercial
- » Gestión de la responsabilidad social
- » Continuidad del negocio

Cabe señalar que, dentro de la gestión de responsabilidad social, se evalúan los temas de apoyo a la comunidad, trabajo infantil, trabajo forzoso y acoso y lucha contra la corrupción.

Los resultados del Plan Piloto se darán a conocer en el periodo 2014, momento en el cual se evaluarán e identificarán los posibles impactos negativos de los proveedores.

Este Plan Piloto incluye un esfuerzo para introducir en todos los contratos de locación de servicios la cláusula de Responsabilidad Social, la misma que incluye temas de derechos humanos, derechos laborales, cuidado del medio ambiente y lucha contra la corrupción. En el año 2013, dicha cláusula fue incluida en el nuevo modelo de contrato estándar de locación de servicios para proveedores administrativos de forma definitiva, y fue empleada en 385 contratos con corredores de seguros, equivalente al 94% del total. Además, se aprobaron los lineamientos de Responsabilidad Social para contratar proveedores, documento anexo a la Política de Gestión de Proveedores Administrativos. Se espera expandir el programa de homologación en el periodo 2014 para abarcar a todos sus proveedores.

Por su lado, los proveedores técnicos de salud incluyen criterios éticos y de derechos humanos al incluir menciones al Juramento Hipocrático, al Código de Ética y Deontología del Colegio Médico del Perú y del Colegio de Enfermeras del Perú, los cuales incluyen la no discriminación, el derecho a la salud, entre otros.

(DMA Genérico Evaluación de Proveedores en Materia de Derechos Humanos) (DMA Específico Evaluación de Proveedores en Materia de Derechos Humanos) (G4-HR10) (G4-HR11)

Gestión de Desempeño hacia la Sociedad





Comunidades Locales

De acuerdo al mapeo y priorización de grupos de interés descrito en la sección Diálogo con grupos de interés, RIMAC Seguros define “comunidad” como el colectivo de personas con necesidades de cultura de prevención y organizaciones de la sociedad civil, sin distinción de su ubicación geográfica o relación con alguna oficina específica. Al contrario, sus inversiones sociales hacia la comunidad aplican al 100% de sus operaciones. Todos estos acercamientos están ligados al desempeño de la Subgerencia de Responsabilidad Social y Buen Gobierno Corporativo y a la evaluación de sus iniciativas de manera bimensual en el Comité de Responsabilidad Social.

Esta gestión se guía por la Política de Responsabilidad Social^{lviii}, la Política de Auspicios, Membresías y Apoyo Filantrópico^{lix} y el Procedimiento de Aprobación de Proyectos de Inversión Social.

Sin embargo, debido a que la empresa administra sus operaciones de forma centralizada en la ciudad de Lima, donde se realiza la mayor captación de volumen de negocio y se concentra el mayor porcentaje de colaboradores, la ejecución de los programas de inversión social y el programa de voluntariado, con participación de la comunidad, se realizan principalmente en la ciudad de Lima.

Durante el año 2013 no se realizó ningún tipo de evaluación de impacto social ni ambiental **(G4-S01) (DMA Genérico Comunidades Locales) (DMA Específico Comunidades Locales) +FSSS** .

En el año 2013, la interacción con la comunidad se desarrolló principalmente a través de su voluntariado corporativo y su inversión social, la cual incluyó una serie de proyectos descritos a continuación **(DMA Específico Desempeño Económico)**.

Voluntariado RIMAC:

RIMAC Seguros mantiene que la responsabilidad social se genera desde dentro de la organización, razón por la cual ejecutó, por segundo año consecutivo, su programa Voluntariado RIMAC. Este programa se diseñó para construir una cultura de prevención y protección general y para formar agentes de cambio en favor de la sociedad, objetivos centrados en el trabajo voluntario de sus colaboradores.

En 2013 el programa se extendió y se incluyeron los siguientes tipos de voluntariado detallados a continuación.

Voluntariado de proyecto

Los colaboradores de RIMAC Seguros desarrollaron el voluntariado corporativo a través de la participación en los siguientes proyectos conjuntos:

Voluntariado Hogares de Fundades: Los 51 voluntarios contribuyeron a la protección, cuidado y desarrollo de menores en situación de abandono residentes en los Hogares Nuevo Futuro del Grupo Fundades. A través del programa Voluntariado RIMAC, los colaboradores se involucraron en la realidad de los 79 niños y niñas beneficiados, desarrollando una especial sensibilidad por el apoyo y trabajo por la sociedad.

Gestores voluntarios: En conjunto con la Corporación Financiera de Desarrollo – COFIDE, 6 voluntarios de RIMAC Seguros se unieron a una red de voluntarios profesionales para asesorar a microempresarios en temas específicos de negocios.

Brigadas RIMAC, por una comunidad segura: Consistió en la capacitación de voluntarios en temas de prevención y respuesta ante desastres naturales, con el fin de que la capacitación fuese replicada en las brigadas comunales de 10 asentamientos humanos de Villa María del Triunfo (Lima), beneficiando a 368 personas en el 2013. Los voluntarios recibieron capacitaciones en temas de primeros auxilios físicos, atención a la niñez en tiempos de desastres naturales, entre otros.

Voluntariado de campaña

La empresa ofreció a sus colaboradores participantes en el Voluntariado RIMAC la opción de apoyar con la campaña nacional "Amigos de UNICEF". A través de un descuento voluntario en su planilla, 136 participantes en el programa brindaron aportes económicos destinados a mejorar la calidad de vida de los niños y niñas de menores recursos a través de programas de inversión en salud y educación.

Voluntariado en evento

Continuando con sus esfuerzos del 2012, en el 2013 más de 100 voluntarios de RIMAC Seguros participaron de obras de infraestructura, talleres y programas medioambientales en conjunto con la comunidad del asentamiento humano de Jireh (Manchay, distrito de Pachacámac, Lima), beneficiando a 1,976 personas.



Voluntariado emprendedor

Como parte de la mejora en el programa e identificación con el voluntariado, los colaboradores de la empresa participaron en dos concursos sobre voluntariado emprendedor, descritos a continuación.

Semillas Voluntarias: Competencia de proyectos de voluntariado a nivel nacional organizado por la Asociación Trabajo Voluntario y la Fundación Telefónica, en donde los ganadores reciben asesoría y dinero para empezar su emprendimiento social. En el 2013, de los 65 equipos participantes, 11 correspondieron a RIMAC Seguros, logrando posicionar a uno de sus equipos entre los 5 ganadores y beneficiando a 35 personas en el proceso.

Ideas que Dejan Huella: Competencia organizada por RIMAC Seguros para sus colaboradores de provincia. En el 2013 se recibieron 14 propuestas de emprendimientos sociales, de las cuales 4 fueron premiadas con un capital inicial para desarrollar su proyecto y con la asesoría de expertos en temas de voluntariado. Como resultado se beneficiaron 226 personas.

En total, la empresa brindó 2,228.5 horas de apoyo social a través del programa de Voluntariado RIMAC gracias a la participación de 432 colaboradores a nivel nacional. Esto corresponde a un incremento de 141% en horas y 175% en participantes en relación con el 2012^x, tal como se detalla a continuación, demostrando el esfuerzo, dedicación y compromiso de sus colaboradores.

VOLUNTARIADO RIMAC 2013			
Año	Voluntarios	Horas	Beneficiarios totales
2012	241	1,582.5	2,535
2013	423	2,228.5	2,684

Inversión Social

Programa de prevención Yo Me Cuido:

El portal web Yo me Cuido permite que estudiantes, docentes y padres de familia cuenten con material de calidad sobre temas de prevención en 4 ejes temáticos: salud, primeros auxilios, accidentes domésticos, desastres naturales y seguridad vial.

El programa fue implementado en alianza con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) y PeruEduca, con la colaboración del Ministerio de Educación (Minedu) y el Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC).

El programa incluyó la capacitación sobre el uso de la web a docentes, padres y alumnos en 60 colegios de Lima, además de una estrategia en su fanpage de Facebook para captar seguidores.

La inversión en el año 2013 fue de US\$130,800.

Programa Niños del Mañana:

En conjunto con la ONG Prisma, RIMAC Seguros buscó contribuir a la mejora del conocimiento sobre salud y estilos de vida saludable de los niños de edad preescolar, entre 3 y 5 años, del distrito de Comas.

Este programa incluyó un diagnóstico de conocimientos, actitudes y prácticas de los niños, así como un levantamiento de información referido a medios, recursos y espacios utilizados por la población objetivo, lo cual fue clave para la orientación de la difusión del programa.

Del mismo modo, para la implementación del programa, se realizaron talleres de sensibilización dirigidos al personal docente, miembros del centro de salud de la comunidad y un representante del gobierno local. Posteriormente, estos talleres fueron replicados en los centros educativos que participan del proyecto.

Finalmente se realizó material pedagógico para el uso docente como una guía metodológica para la enseñanza de los cuidados de la salud en niños y canciones que facilitaron el aprendizaje.

La inversión en el año 2013 fue de US\$50,000, que garantiza el desarrollo de metodología fácilmente replicable y la sostenibilidad del programa.

Programa de nutrición para bebés y niños en situación de abandono:

El proyecto tiene como objetivo mejorar la calidad de nutrición de los bebés y niños en situación de abandono que se encuentran albergados en los 6 Centros de Atención Residencial (CAR) de la Asociación de Hogares Nuevo Futuro Perú del Grupo Fundades.

Comprendió un primer estudio personalizado para evaluar el estado nutricional inicial de los menores. Con los resultados derivados de los controles y los análisis médicos, se diseñó un Programa de Nutrición Integral acorde a las necesidades que presente cada bebé, niño o niña. Además, se elaboró e implementó un Programa de Capacitación Nutricional dirigido al empoderamiento del personal técnico de los CAR con el objetivo de difundir criterios alimentario-nutritivos (dietas balanceadas) y promover en los hogares una cultura de alimentación sana.

Para aquellos bebés, niños y niñas que presentan situaciones de mayor vulnerabilidad, que sufran casos de anemia o alguna otra enfermedad, se lleva a cabo un seguimiento especial. Este tipo de atenciones se realizan con evaluaciones y controles médicos y bajo un seguimiento intensivo y personalizado.

El número de beneficiarios directos en el año 2013 fue de 124 niños entre los 6 CAR: 2 en La Molina, 2 en Comas, y 2 en La Victoria. La inversión en el año 2013 fue de US\$30,000.

Proyecto Un Millón de Niños Lectores:

A través de este proyecto RIMAC Seguros buscó generar hábitos de lectura en la población estudiantil de 3 escuelas públicas de bajos recursos, a fin de potencializar las habilidades lectoras en padres, profesores y alumnos, creando acceso al libro y la lectura para todos ellos.

El proyecto comprendió la formulación de una línea base y el patrocinio de 3 escuelas públicas ubicadas en 3 asentamientos humanos del distrito de Chorrillos. En ellas se construyeron 3 nuevas bibliotecas de animación lectora realizadas para beneficiar a 1,500 escolares.

La construcción de las bibliotecas involucró a toda la comunidad educativa: padres, profesores y alumnos, quienes a través de una actividad de voluntariado, durante 36 horas, repartidas en 5 días para cada escuela (en la que también participaron voluntarios universitarios y civiles) lograron transformar un espacio precario en una hermosa biblioteca de animación a la lectura, hecha con materiales reciclados. El proyecto incluyó una gama de estrategias de animación a la lectura que, además, logró no solo construir bibliotecas sino lectores capaces de comprender los libros que leen así como el mundo en el que viven.

La inversión en el año 2013 fue de US\$40,000.

Programa de Fortalecimiento Docente y Mejora de la Comprensión Lectora a partir de Lecturas Infantiles RIMAC:

El programa sensibiliza a niñas y niños en el cuidado y prevención de la salud integral a través del enriquecimiento de la biblioteca de las aulas de los 20 colegios elegidos y del desarrollo de estrategias para mejorar la fluidez y comprensión lectora, en aulas para los niños de 5 años y que cursen el primer y el segundo grado de primaria.

Este programa se fortaleció gracias a la colección de cuentos Aprendiendo a Cuidarme, desarrollados por RIMAC Seguros para niños entre 5 y 8 años, los cuales tocan temas de prevención en salud y accidentes domésticos.

Este programa benefició a 3,200 niños y niñas con un ejemplar de 3 cuentos infantiles, capacitó a 200 docentes en estrategias para mejorar la comprensión y fluidez lectora de sus alumnos, brindándoles kits de materiales educativos que ayudarán al logro de sus objetivos; y orientó a 6400 padres de familia en prácticas sobre seguridad y prevención integral además de fortalecer la formación de hábitos de lectura en el hogar.

La inversión fue de US\$48,687.

Proyecto educativo en Talara - Savia Perú:

Con el objetivo de promover hábitos saludables y una cultura de prevención entre los escolares de la localidad de Talara (Piura), RIMAC Seguros firmó una alianza con la Asociación Savia Perú para reforzar el programa llamado Adoptemos una Escuela - Mejorando la Educación desde una Perspectiva Integral. Esta iniciativa busca promover la calidad de la enseñanza y las condiciones de aprendizaje en 3 centros educativos estatales de Talara.

Los cuentos Aprendiendo a Cuidar mi Salud fueron repartidos en las 3 instituciones educativas que participan del programa: I.E. N° 14901 Máximo Cornejo Pacora, I.E. N° 14908 La Caleta San Pablo y I.E. N° 15033 José Encinas Franco. Los beneficiarios del programa fueron 1,000 alumnos.

La inversión del programa fue de US\$932 dólares, pues los materiales estaban listos y solo se tuvo que hacer una reimpresión.

Proyecto Asegurando mi Comunidad:

Este proyecto busca crear una conciencia de prevención en las principales organizaciones base (comedor, posta y colegio) de las principales zonas de influencia de la empresa EXSA en Lurín, socio para este proyecto. Los colaboradores de RIMAC Seguros elaboraron un diagnóstico, y en base a ello se dictaron charlas de prevención para crear un cambio de cultura, se entregaron manuales de primeros auxilios, botiquines, extintores, y las señales de seguridad respectiva para ser una comunidad segura.

El proyecto benefició a 500 personas con una inversión de US\$3,178.



Proyecto de nutrición y prevención de RIMAC Seguros y TASA:

Este proyecto buscó fomentar una cultura de prevención en seguridad y educar a los niños y padres sobre los beneficios de consumir alimentos saludables, tal como la anchoveta, alimento rico en omega 3.

El proyecto utilizó un tomo de la serie Aprendiendo a Cuidar mi Salud y tenía un componente de voluntariado.

De la mano de la Escuela de Capacitación Pedagógica, se realizó un análisis que responde a la valoración de los resultados obtenidos en las fichas de comprensión lectora aplicadas. Esta valoración busca dar a conocer los niveles de lectura básica que han logrado los niños y niñas de 1° a 3° grado de primaria de 24 instituciones públicas contextualizados en un marco de cuidado y salud integral, específicamente.

El proyecto se realizó en las localidades de Atico, Callao, Chimbote, Ilo, Malabrigo, Pisco, Matarani, Samanco, Supe, Vegueta, Paita, Parachique, Abancay, Andahuaylas, Cusco, y Juliaca. De esta manera, se beneficiaron 10,000 niños.

La inversión del proyecto fue de US\$8,703.

El total de beneficiarios por cada programa se detalla a continuación:

BENEFICIADOS PROGRAMAS DE INVERSIÓN SOCIAL EN COMUNIDADES EN EL AÑO 2013	
PROGRAMA	NÚMERO DE BENEFICIARIOS
Programa Niños del Mañana	1,598
Nutrición para bebés y niños en situación de abandono	124
Adoptemos una Escuela -Savia y Rimac	1,000
Proyecto Asegurando mi Comunidad	500
Programa de Fortalecimiento Docente y Mejora de la Comprensión Lectora a partir de Lecturas Infantiles Rimac	9,800
Proyecto de nutrición y prevención de Rimac y Tasa	10,000
Un Millón de Niños Lectores	2,775
Programa de Prevención Yo Me Cuido	23,180
TOTAL	48,977

Es de importancia resaltar que, al ser una empresa proveedora de servicios financieros, RIMAC Seguros no genera impactos negativos significativos sobre las comunidades locales en las que opera. Todas las agencias y oficinas directamente administradas por RIMAC Seguros se encuentran ubicadas en las principales ciudades del país y ninguna se ubica en espacios naturales protegidos, en áreas de biodiversidad no protegida, ni en tierras de propiedad de comunidades nativas **(G4-SO2)**.

Es importante mencionar que RIMAC Seguros se esfuerza por acercar la cultura de seguros a diferentes poblaciones desfavorecidas. Por esta razón, aunque no ha instalado nuevos puntos de acceso en departamentos considerados desfavorecidos, cuenta con presencia de sus equipos de fuerza de ventas directas en Cuzco, Cajamarca, Huancavelica, San Martín, Apurímac, Puno y Huánuco. Además cuenta con oficinas en Cuzco, Cajamarca, Huánuco y San Martín. Todos estos departamentos cuentan con la mayor incidencia de pobreza en el país según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)⁴ **(G4-FS13)**.

Otro acercamiento a las poblaciones desfavorecidas económicamente es su programa de microseguros, productos de aseguramiento a precios accesibles desde S/.5 a S/20 mensuales, y su venta a través de alianzas en zonas donde no se tiene presencia directa.

En el año 2013, estas alianzas incluyeron a **(G4-FS14)**:

- » **Omnilife:** Proceso de diseño de un nuevo producto de microseguros creado para el beneficio de los/las consultores/as de Omnilife y sus familias.
- » **Caja Metropolitana de Lima:** Venta de un microseguro^{lxi} con cobertura en caso de fallecimiento, el cual cancela la deuda con la entidad financiera.
- » **Junta del Riesgo de Lambayeque:** Proceso de diseño de un nuevo producto de microseguros para agricultores bajo un modelo de protección familiar y cobertura en caso de fallecimiento y/o hospitalización.
- » **Caja Arequipa:** Proceso de diseño de un producto específico para mujeres que solicitan un crédito de capital de trabajo, en conjunto con el Banco Mundial de la Mujer.
- » **Credinka:** Venta de un microseguro^{lxii} con cobertura en caso de fallecimiento, el cual cancela la deuda con la entidad financiera, y desarrollo de un microseguro contra accidentes.

⁴ Fuente: INEI y Unfpa, Mapa de pobreza provincial y distrital 2009, Lima, 2010.

http://nef.gob.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=369&Itemid=101134&lang=es

Lucha contra la corrupción

Las empresas y los individuos tienen una importante responsabilidad social en la lucha contra la corrupción, el delito, el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. Por ello, los que forman parte del sistema financiero y asegurador en su conjunto, juegan un importante papel junto a las autoridades competentes en la supervisión y valoración idónea de los mecanismos que permitan prevenir y detectar modalidades utilizadas para estos fines ilícitos .

Las políticas y manuales de RIMAC Seguros relacionadas al tema, tal como el Código de Conducta^{lxiii}; la Política Anticorrupción, la cual está por publicarse; y el Manual para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, el cual fue publicado en enero de 2013, incluyen responsables y recursos asociados, con el fin de evitar, mitigar o remediar los impactos negativos o mejorar los positivos de su gestión. El aspecto Lucha contra la Corrupción, se incluye en el Plan Anual del Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo de la Gerencia de Cumplimiento.

La gestión incluye mecanismos para evitar:

- » Conflictos de interés, por ejemplo, a través de las disposiciones del Código de Conducta.
- » Sobornos, por ejemplo, a través de las prohibiciones y sanciones presentes en el Código de Conducta y Política de Gestión de Proveedores Administrativos.
- » Lavado de activos y financiamiento del terrorismo, tales como comunicación y capacitaciones anuales, procesos de auditoría regulares, y compromisos con iniciativas voluntarias como el Pacto Mundial.

(DMA Genérico Lucha contra la Corrupción) (DMA Específico Lucha contra la Corrupción).

Como parte del proceso de elaboración de la nueva Política de Anticorrupción, RIMAC Seguros ha definido “corrupción” como el abuso del poder encomendado para el beneficio personal, limitado al fraude interno que le genere pérdidas como empresa.

Los riesgos identificados que se encuentran asociados a fraude interno corresponden a colusión entre colaboradores de RIMAC Seguros y corredores, declaraciones falsas de asesores dentro del proceso de venta, robo y uso fraudulento de información confidencial de la empresa, incumplimiento de políticas, falsificación de datos, pago indebido de siniestros y apropiación de activos, entre otros.

A la fecha, se han evaluado 21 procesos definidos como críticos^{lxiv}, los que concentran el 80% de la exposición al riesgo operacional de RIMAC Seguros. En el 38% (8 de 21 de los procesos evaluados), se han identificado 19 posibles riesgos asociados a fraude interno, los cuales representan el 6% del total de riesgos **(G4-S03)**. Si bien se han identificado posibles riesgos de fraude, en el año 2013 no se presentó ningún caso de corrupción ni demandas judiciales respecto al tema **(G4-S05)** .

Cabe destacar, además que el 100% de sus colaboradores están informados sobre las políticas y procedimientos de la empresa para luchar contra la corrupción (sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo - PLAFT y Código de Conducta). Asimismo, en el año 2013 el porcentaje de colaboradores capacitados en temas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo fue del 71%, teniendo previsto incrementar dicho porcentaje con el lanzamiento del curso de rezagados para la primera semana de enero del año 2014.

Adicionalmente, en el curso de inducción de nuevos colaboradores se incluye una capacitación relacionada al Código de Conducta, temas anticorrupción, políticas corporativas, entre otros. El manual sobre el sistema de PLAFT y el Código de Conducta se encuentran en la página web, por lo que cualquier persona vinculada a la empresa, por ejemplo, el Directorio, corredores de seguros, proveedores y colaboradores en general, puede tener acceso directo a los mismos **(G4-S04)**.



Prácticas de competencia justa

El compromiso de RIMAC Seguros con la competencia justa y leal se detalla también en su Código de Conducta, así como en la Política de Responsabilidad Social y el Proceso de Administración de Proveedores^{lv}. A éstos se suma la inclusión de la cláusula de Responsabilidad Social en los contratos de proveedores y corredores de seguros. Cada uno de estos documentos detalla agentes responsables y mecanismos diversos, por lo cual se ligan directamente al desempeño de diferentes áreas de la Empresa, tal como Logística, Relaciones Institucionales, Legal, entre otros (**DMA Genérico Prácticas de Competencia Desleal**).

En el periodo 2013, la empresa no ha enfrentado demandas por competencia desleal ni por prácticas monopólicas o contra la libre competencia (**G4-S07**).

A close-up photograph of a young child's face, smiling broadly. The child has dark hair and is wearing a light blue garment. The background is a soft, out-of-focus green. The text 'Gestión de Desempeño Medioambiental' is overlaid on the left side of the image, framed by two horizontal red lines.

**Gestión de
Desempeño
Medioambiental**



RIMAC Seguros considera que sus actividades de negocio no tienen un impacto significativo en el medio ambiente. Sin embargo, asume su responsabilidad de manera voluntaria para contribuir con la protección del mismo. Como respuesta a este compromiso, en el año 2013 se volvió a conformar un Subcomité de Responsabilidad Social sobre Asuntos de Proveedores y Medio Ambiente para abordar la realización de iniciativas referidas a estos 2 grupos de interés, adoptando un enfoque preventivo ante posibles impactos ambientales.

Dentro del plan de trabajo de este Subcomité, se incluyó la realización de la primera medición de la huella de carbono ^{lxvi} de la empresa, la cual mide los gases de efecto invernadero de alcance 1, 2 y 3 para las oficinas de Lima y provincias. Esta medición se llevó a cabo durante el año 2013. Los resultados preliminares señalan que el principal impacto en el medio ambiente de la empresa se da por el consumo de combustible para el traslado casa-trabajo de los colaboradores. Sin embargo, los impactos directos generados por la actividad de negocio se concentran principalmente en la utilización de papel derivado de la comercialización de las pólizas de seguro. Sobre este aspecto, desde el año 2012, RIMAC Seguros viene desarrollando iniciativas que le permitan reducir el consumo de papel tanto en la impresión de pólizas como para comunicaciones internas y externas. Aun así, los resultados de este ejercicio serán evaluados por el Comité de Responsabilidad Social para determinar acciones futuras en temas de materiales, energía, emisiones y transporte **(DMA Genérico Materiales) (DMA Genérico Energía) (DMA Genérico Emisiones) (DMA Genérico Transporte) (DMA Específico Emisiones)**.

Con el objetivo de promover una cultura de prevención y cuidado ambiental, en la segunda mitad del año, la empresa nombró a sus Brigadistas Ambientales, colaboradores encargados de promover las prácticas de reciclaje y ahorro de energía eléctrica y agua en sus oficinas de trabajo. En total, se cuenta con 23 brigadistas ambientales para las sedes de Lima.

A continuación, se describen los resultados de la gestión medioambiental y las iniciativas desarrolladas por RIMAC Seguros en el año 2013 para impedir la degradación del medio ambiente **(G4-14)**.

Gestión de materiales

Al ser una empresa aseguradora, el producto principal es una póliza de seguros y la documentación adjunta. Por esta razón, el material principal utilizado es el papel. Este consumo fue medido a través del primer ejercicio de medición de la huella de carbono.

En el año 2013, RIMAC Seguros utilizó un total de 821.11 toneladas de papel, tanto para sus productos como para sus oficinas, entre otros. No usa papel previamente reciclado, pero en un primer acercamiento en la búsqueda de proveedores responsables con materiales de fuentes renovables, un 45% del papel utilizado en el año 2013 procedió de elaboración 100% ecológica con fibra de caña de azúcar, libre de ácido y 100% reciclable **(G4-EN1) (G4-EN2)** .

Adicionalmente, en su búsqueda de la reducción de consumo de papel, la empresa se sumó al proyecto de facturación electrónica de la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria (SUNAT). A diciembre de 2013, concluyó la primera etapa, la cual incluyó la emisión de comprobantes de pago electrónicos para la cartera de Riesgos Generales y SOAT. Para el año 2014, la empresa estará incursionando en la segunda etapa, la cual tiene como objetivo la emisión de comprobantes de pago electrónicos para la cartera del ramo vehicular.

Sumado a lo anterior, RIMAC Seguros ha continuado participando del programa Recíclame, Cumple tu Papel, promovido por la empresa Kimberly Clark a favor de Aldeas Infantiles SOS. Cabe señalar que, como resultado de su participación, recicló 16,805.22 kilos de papel, equivalente a un 5% del utilizado en sus oficinas, y obtuvo el primer lugar entre las empresas que más ha contribuido con el acopio de papel para reciclaje durante el año 2013.

Gestión del consumo de energía

Como parte del proceso de elaboración de su huella de carbono, en el año 2013 RIMAC Seguros midió el consumo de energía de sus operaciones a nivel nacional. Este consumo incluyó electricidad, la cual se utiliza para la iluminación y funcionamiento del equipo de oficina y refrigeración; biodiesel 5, como fuente de energía para sus generadores de emergencia; y el gasohol, utilizado para sus vehículos propios y alquilados.

Es importante resaltar que, por la naturaleza de su negocio, RIMAC Seguros no está sujeta a regulaciones y políticas energéticas de carácter nacional, regional o industrial **(DMA Específico Energía)**.

El consumo de energía se detalla en la siguiente tabla **(G4-EN3) (G4-EN5)**:

CONSUMO DE ENERGÍA INTERNO EN EL AÑO 2013			
FUENTE DE ENERGÍA	CONSUMO TOTAL	CONSUMO TOTAL (TERAJULIOS ^{lxvii})	INTENSIDAD ENERGÉTICA ^{lxviii}
Biodiesel 5	10,998.00gl ^{lxix}	1.55TJ	
Gasohol	37,968.00gl	4.61TJ	
Electricidad	3,787.34MWh ^{lxx}	13.63TJ	
Total general		19.80	0.005 TJ/colaborador



Asimismo, en el año 2013 se midió el consumo de energía externo de la empresa a nivel nacional, tanto aquel resultante de su producción como de su consumo, que se detalla en la tabla a continuación (G4-EN4) (G4-EN5):

CONSUMO DE ENERGÍA INTERNO EN EL AÑO 2013				
FUENTE	DISTANCIA RECORRIDA (KILÓMETROS)	EQUIVALENTE (GALONES)	CONSUMO (TERAJULIOS)	INTENSIDAD ENERGÉTICA
Distribución de productos (mensajería) ^{lxvi}	17,956.80km	71.83gl	0.02TJ	
Transporte al centro laboral (casa-trabajo) ^{lxvii}	1'053,883.26km	-	1,236.32TJ	
Viajes de la empresa (transporte aéreo) ^{lxviii}	7'552,497.67km	1'510,499.53gl	283.89TJ	
Asistencia complementaria (proveedores técnicos) ^{lxix}	804,502.55km	22,985.79gl	16.40TJ	
Total general			1,536.63	0.42 TJ/colaborador

Debido a que la medición de huella de carbono se realizó por primera vez en el año 2013, no se cuenta aún con el resultado de reducciones de consumo energético, tanto relacionado con su consumo como el de sus productos y servicios. Con esta medición, se plantearán medidas para la reducción de energía a futuro (G4-EN6) (G4-EN7).

Aun así, la empresa es consciente de la necesidad de desarrollar iniciativas para la reducción del consumo energético. Por esta razón, en el año 2013 se sumó a campañas de sensibilización para cuidado del medio ambiente, entre ellas La Hora del Planeta promovida por el World Wildlife Fund (WWF). Para ello, además de participar en la actividad principal, RIMAC Seguros desarrolló banners electrónicos dirigidos a colaboradores y mensajes en redes sociales para la comunidad en general para sensibilizarlos sobre el mensaje del evento, la reducción de consumo y eficiencia energética.

De igual manera, en el año 2013 se realizó el cambio de tecnología de iluminación de la sede Wilson en Lima y la rotulación de letreros publicitarios de sus edificios por iluminación LED, esto como iniciativa para reducir el consumo de energía.

Gestión de emisiones

(G4-EN15) (G4-EN16) (G4-EN17) (G4-EN18)

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO EN EL AÑO 2013		
FUENTE	Toneladas Métricas de CO2 Equivalentes	Intensidad de las Emisiones
Combustible en vehículos propios	207.47Tm	
Combustible en vehículos alquilados	186.72Tm	
Combustible en fuentes fijas	17.96Tm	
Gas refrigerante - aire acondicionado	440.34Tm	
TOTAL EMISIONES DIRECTAS (ALCANCE 1)	781.38Tm	0.21
TOTAL EMISIONES INDIRECTAS (ALCANCE 2)	1,225.06Tm	0.33
Consumo de agua potable	62.09Tm	
Generación de residuos sólidos	12.59Tm	
Consumo de papel en oficinas	3,289.88Tm	
Distribución de productos (mensajería)	2,459.90Tm	
Transporte al centro laboral (casa-trabajo)	642.91Tm	
Viajes de la empresa (transporte aéreo)	27,132.97Tm	
Asistencia complementaria (proveedores técnicos)	1,435.92Tm	
TOTAL DE EMISIONES INDIRECTAS (ALCANCE 3)	35,036.26Tm	9.51
TOTAL GENERAL DE EMISIONES	37,042.70Tm	10.05 tCO2e/colaborador

Al ser estas medidas de CO2 la primera aproximación en su gestión de emisiones, la empresa no cuenta con reducciones en el año 2013. Esta línea base logrará identificar las mayores fuentes de emisión, las cuales serán tomadas en cuenta para crear medidas de reducción a futuro (G4-EN19). Por esta misma razón, no se incluyeron las emisiones de sustancias que agotan el ozono^{lxv} ni las emisiones de contaminantes criterios^{lxvi} (G4-EN20) (G4-EN21).

Gestión de transporte

Como parte del inicio de su gestión medioambiental a través de la medición de su huella de carbono 2013, RIMAC Seguros ha identificado los impactos medioambientales significativos del transporte de sus productos y servicios. Debido a la naturaleza del negocio, este impacto se centra en el envío de sus pólizas a través del servicio de mensajería, el transporte de sus colaboradores en sus vehículos propios, además del transporte asociado a la asistencia complementaria que brindan sus proveedores técnicos, como por ejemplo grúas, ambulancias, auxilio mecánico y médicos a domicilio, los cuales llegan a sus clientes.

Al ser 2013 el primer año en que gestiona sus impactos a través de la medición de la huella de carbono, solamente se cuentan con los datos de consumo energético, 1,536.63TJ, y emisiones, 31,671.70tCO2e, relacionados al transporte.

Por esta misma razón, la creación de iniciativas para la reducción y mitigación de estos impactos serán evaluadas a futuro tras el análisis extensivo de los resultados de la medición de la huella de carbono (G4-EN30).

ÍNDICE GRI/ISO 26000/PACTO MUNDIAL

(G4-32)



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
G4-1	9	N/A	No	4.7, 6.2,	-
G4-2	12	N/A	No	7.4.2	-

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL	
G4-3	25	N/A	No	6.3.10, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.8	-	
G4-4	26, 27	N/A	No		-	
G4-5	2	N/A	No		-	
G4-6	25	N/A	No		-	
G4-7	25	N/A	No		-	
G4-8	29, 28	N/A	No		-	
G4-9	25	N/A	No		-	
G4-10	29	N/A	No		-	Principio 6
G4-11	64	N/A	No		-	Principio 3
G4-12	30	N/A	No		-	-
G4-13	16	N/A	No		-	-
G4-14	78	N/A	No		-	-
G4-15	35	N/A	No		-	-
G4-16	35	N/A	No		-	-

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
G4-17	13	N/A	No	5.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	-
G4-18	13, 21, 23	N/A	No		-
G4-19	15	N/A	No		-
G4-20	15	N/A	No		-
G4-21	15	N/A	No		-
G4-22	15	N/A	No		-
G4-23	13	N/A	No		-

PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
G4-24	21	N/A	No	5.3	-
G4-25	21	N/A	No		-
G4-26	23	N/A	No		-
G4-27	24	N/A	No		-

PERFIL DEL REPORTE					
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
G4-28	11	N/A	No	7.5.3, 7.6.2	-
G4-29	11	N/A	No		-
G4-30	11	N/A	No		-
G4-31	2	N/A	No		-
G4-32	82	N/A	No		-
G4-33		N/A	No		-
GOBIERNO					
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
G4-34	33	N/A	No	6.2, 7.4.3, 7.7.5	-
G4-35	34	N/A	No		-
G4-36	34	N/A	No		-
G4-37	33	N/A	No		-
G4-38	32, 33	N/A	No		-
G4-39	33	N/A	No		-
G4-40	32	N/A	No		-
G4-41	32	N/A	No		-
G4-42	33	N/A	No		-
G4-43	34	N/A	No		-
G4-44	34	N/A	No		-
G4-45	34	N/A	No		-
G4-46	34	N/A	No		-
G4-47	33	N/A	No		-
G4-48	34	N/A	No		-
G4-49	33	N/A	No		-
G4-50	33	N/A	No		-
G4-51	34	N/A	No		-
G4-52	34	N/A	No		-
G4-53	34	N/A	No		-
G4-54	34	N/A	No	-	
G4-55	34	N/A	No	-	
ÉTICA E INTEGRIDAD					
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
G4-56	19, 20	N/A	No	4.4, 6.6.3	-
G4-57	20	N/A	No		-
G4-58	20	N/A	No		-

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTOS ECONÓMICOS

DESEMPEÑO ECONÓMICO

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
DMA Genérico	37		No	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	-
DMA Específico	38		No	-	-
G4-EC1	37		No	6.8.1, 6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9	-
G4-EC2	39		No	6.5.5	-
G4-EC3			No	6.8.7	-
G4-EC4	37		No	-	-

ASPECTOS AMBIENTALES

MATERIALES

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
DMA Genérico	78		No	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 7, 8 y 9
G4-EN1	79		No	6.5.4	Principio 7, 8 y 9
G4-EN2	79		No	6.5.4	Principio 7, 8 y 9

ENERGÍA

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
DMA Genérico	78		No	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 7, 8 y 9
DMA Específico	79		No	-	Principio 7, 8 y 9
G4-EN3	79		No	6.5.4	Principio 7, 8 y 9
G4-EN4	80		No	6.5.4	Principio 7, 8 y 9
G4-EN5	79, 80		No	6.5.4	Principio 7, 8 y 9
G4-EN6	80		No	6.5.4, 6.5.5	Principio 7, 8 y 9
G4-EN7	80		No	6.5.4, 6.5.5	Principio 7, 8 y 9

EMISIONES

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
DMA Genérico	78		No	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 7, 8 y 9
DMA Específico	78		No	-	Principio 7, 8 y 9
G4-EN15	81		No	6.5.5	Principio 7, 8 y 9
G4-EN16	81		No	6.5.5	Principio 7, 8 y 9
G4-EN17	81		No	6.5.5	Principio 7, 8 y 9
G4-EN18	81		No	6.5.5	Principio 7, 8 y 9
G4-EN19	81		No	6.5.5	Principio 7, 8 y 9
G4-EN20	81		No	6.5.3, 6.5.3	Principio 7, 8 y 9
G4-EN21	81		No	6.5.3	Principio 7, 8 y 9

TRANSPORTE

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
DMA GENÉRICO	78		No	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 7, 8 y 9
G4-EN30	81		No	6.5.4, 6.6.6	Principio 7, 8 y 9

ASPECTOS SOCIALES: PRÁCTICAS LABORALES

EMPLEO

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
DMA Genérico	40		No	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 6
DMA Específico	50		No	-	Principio 6
G4-LA1	50, 51		No	6.4.3	Principio 6
G4-LA2	52		No	6.4.4, 6.8.7	Principio 6
G4-LA3	52		No	6.4.4	Principio 6

RELACIÓN ENTRE LOS COLABORADORES Y LA DIRECCIÓN

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
DMA Genérico	55		No	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 3 y 6
G4-LA4	55		No	6.4.3, 6.4.5	Principio 3 y 6

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO					
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
DMA Genérico	60		No	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 6
G4-LA5	60		No	-	Principio 6
G4-LA6	61		No	6.4.6, 6.8.8	Principio 6
G4-LA7	61		No	6.4.6, 6.8.8	Principio 6
G4-LA8	61		No	6.4.6	Principio 6
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN					
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
DMA GENÉRICO	56		No	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 6
G4-LA9	58		No	6.4.7	Principio 6
G4-LA10	56		No	6.4.7 6.8.5	Principio 6
G4-LA11	58		No	6.4.7	Principio 6
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
DMA Genérico	53		No	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 6
G4-LA12	53		No	6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	Principio 6
IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y VARONES					
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
DMA Genérico	54		No	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 6
DMA Específico	54		No	-	Principio 6
G4-LA13	54		No	6.3.7, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.4	Principio 6

ASPECTOS SOCIALES: DERECHOS HUMANOS

INVERSIÓN

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
DMA Genérico	63		No	4.8, 6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1 y 2
DMA Específico	63		No	-	Principio 1 y 2
G4-HR1	63		No	6.3.3, 6.3.5, 6.6.6	Principio 1 y 2
G4-HR2	63		No	6.3.5	Principio 1 y 2

NO DISCRIMINACIÓN

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
DMA Genérico	64		No	4.8, 6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1, 2 Y 6
G4-HR3	64		No	6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	Principio 1, 2 Y 6

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
DMA Genérico	64		No	4.8, 6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1, 2 y 3
DMA Específico	64		No	-	Principio 1, 2 y 3
G4-HR4	64		No	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.5, 6.6.6	Principio 1, 2 y 3

TRABAJO INFANTIL					
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
DMA Genérico	65		No	4.8, 6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1, 2 y 5
G4-HR5	65		No	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10, 6.6.6, 6.8.4	Principio 1, 2 y 5
TRABAJO FORZOSO					
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
DMA Genérico	65		No	4.8, 6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1, 2 y 4
G4-HR6	65		No	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6	Principio 1, 2 y 4
EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS					
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
DMA Genérico	66		No	4.8, 6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1, 2
DMA Específico	66		No	-	Principio 1, 2
G4-HR10	66		No	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.6.6	Principio 1, 2
G4-HR11	66		No	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.6.6	Principio 1, 2

ASPECTOS SOCIALES: SOCIEDAD

COMUNIDADES LOCALES

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
DMA Genérico	69		No	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1 y 2
DMA Específico	69		No	-	Principio 1 y 2
G4-SO1	69		No	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 1 y 2
G4-SO2	74		No	-	Principio 1 y 2
G4-FS13	74		No		Principio 1 y 2
G4-FS14	74		No		Principio 1 y 2

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
DMA Genérico	75		No	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 10
DMA Específico	75		No	-	Principio 10
G4-SO3	75		No	6.6.1, 6.6.2, 6.6.3	Principio 10
G4-SO4	75		No	6.6.1, 6.6.2, 6.6.3, 6.6.6	Principio 10
G4-SO5	75		No		Principio 10

PRÁCTICA DE COMPETENCIA DESLEAL

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
DMA Genérico	76		No	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	Principio 10
G4-SO7	76		No	6.6.1, 6.6.2, 6.6.5, 6.6.7	Principio 10

ASPECTOS SOCIALES: RESPONSABILIDAD DE LOS PRODUCTOS

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
DMA Genérico	42		No	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	-
DMA Específico	42		No	-	-
G4-PR1	42		No	6.7.1, 6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8	-
G4-PR2	42		No	4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8	-

ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
DMA Genérico	43		No	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	-
DMA Específico	43, 45		No	-	-
G4-PR3	43		No	6.7.1, 6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5	-
G4-PR4	45		No	4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.9	-
G4-PR5	45		No	6.7.1, 6.7.2, 6.7.6	-
G4-FS16	46		No	-	-

COMUNICACIONES DE MARKETING					
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
DMA Genérico	47		No	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	-
G4-PR6	47		No	-	-
G4-PR7	47		No	4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.3	-
PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES					
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	ISO 26000	PACTO MUNDIAL
DMA Genérico	47		No	6, 7.3.1, 7.4.3, 7.7.3, 7.7.5	-
G4-HR6	47		No	6.7.1, 6.7.2, 6.7.7	-

Glosario



Asegurado/Afiliado

Persona natural o jurídica amparada por la póliza, cuya vida, integridad física o patrimonio son objeto de la cobertura del seguro. En caso de EPS, se utiliza el término afiliado.

Bienes asegurados

Son todos los objetos tangibles (como autos, casas, joyas y electrodomésticos, entre otros) o intangibles (como la vida y la salud) que están dentro de la cobertura del seguro.

Cliente persona

Son clientes persona:

- Las personas naturales que obran como contratantes y/o asegurados de un seguro personal.
- Las personas naturales que obran como asegurados de un seguro empresarial (por ejemplo EPS o AMC).

Cliente empresa

Son clientes empresa:

- Las personas jurídicas que obran como contratantes y/o asegurados de un seguro empresarial.
- Las personas jurídicas que obran como contratante de un seguro personal.

Contrato de seguros

Acuerdo entre la compañía y el contratante del seguro, por el cual se establecen las condiciones de cobertura, formas de pago, indemnizaciones y demás particularidades del seguro contratado.

Corredor de seguros

Persona natural o jurídica autorizada por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS) que, a solicitud del contratante y/o asegurado, actúa como intermediario para la contratación de la póliza y/o brinda asesoría asociada a la misma. También se le conoce como bróker de seguros.

Indemnización

Es el monto que la empresa está obligada a pagarte, de acuerdo al contrato, en caso de un siniestro.

Prima

Es el monto que define la compañía como cobro por sus servicios y la cobertura que te otorga.

Póliza

Es el contrato de seguro entre la compañía y el contratante. En este se encuentran detalladas las Condiciones Generales, Condiciones Generales por Tipo de Seguro Contratado, Cláusulas Adicionales, Condiciones Particulares, Condiciones Especiales, Endosos y Anexos.

Reaseguro

Es el método por el cual las compañías de seguros distribuyen sus riesgos entre otras compañías de seguros o de reaseguro, para disminuir al máximo su pérdida probable.

Riesgo

Es un evento inesperado, capaz de producirse o no en un momento determinado. Por ejemplo: “Una señora sale en su auto, esta acción trae consigo el riesgo que pueda sufrir un choque con otro automóvil o que se pinche una de sus llantas”, “un joven sale de noche, en pleno invierno, sólo con un polo manga corta y jeans. Es posible que se resfríe o que no le ocurra nada. Está corriendo un riesgo”.

Siniestro

Evento no conocido y fortuito que da origen a una reclamación bajo la póliza de seguro. Riesgo imprevisto y/o fortuito cubierto en la póliza.

Notas

ⁱ El Global Reporting Initiative (GRI) es una organización sin fines de lucro con sede en Ámsterdam conformada por una extensa red de miles de expertos y representantes de diversos grupos de la sociedad (empresarios, ONG, expertos, agencias gubernamentales, etc.) de más de 60 países, que buscan el desarrollo de guías para comunicar la sostenibilidad de todo tipo de organizaciones.

ⁱⁱ En cuanto a su alcance y cobertura no presentan ningún cambio significativo ni reexpresiones de información con respecto al Reporte de Sostenibilidad 2012.

ⁱⁱⁱ El Principio Relativo al Contexto de Sostenibilidad indica que el Reporte de Sostenibilidad ha de presentar el desempeño de la empresa en el contexto más amplio de la sostenibilidad.

^{iv} El Principio de Participación de los Grupos de Interés se basa en la identificación de los grupos de interés y la respuesta por parte de la empresa a sus expectativas e intereses razonables.

^v El detalle del mapeo y de priorización de los grupos de interés de RIMAC Seguros, al igual que sus expectativas y percepciones, se detallan en la sección Diálogo con Grupos de Interés de este Reporte.

^{vi} AccountAbility, Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente, Stakeholder Research Associates Canada Inc. De las Palabras a la Acción: El Compromiso con los Stakeholders. Manual para la Práctica de las Relaciones con los Grupos de Interés, 1.ª edición, enero de 2006, página 39.

^{vii} Un aspecto se considera maduro utilizando la metodología descrita en: El Compromiso con Los Stakeholders De las Palabras a la Acción, Manual para la práctica de las relaciones con los Grupos de Interés, AccountAbility, United Nations Environment Programme, Stakeholder Research Associates Canada Inc., 2005.

^{viii} El Principio de Materialidad indica que el Reporte de Sostenibilidad debe abordar aquellos Aspectos que reflejen los impactos económicos, sociales y ambientales significativos de la empresa y aquellos que influyan de un modo sustancial las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

^{ix} El Principio de Exhaustividad indica que el Reporte de Sostenibilidad debe abordar los Aspectos materiales y su cobertura de modo que se reflejen sus impactos económicos, sociales y ambientales significativos, y que los grupos de interés puedan analizar el desempeño de la empresa en el periodo analizado.

^x Cobertura: Descripción de dónde se producen los impactos de cada aspecto.

^{xi} Actualmente, el Código de Conducta solamente está disponible en castellano, el idioma de trabajo de RIMAC Seguros.

^{xii} Elaborado según la metodología propuesta en: R Mitchell, B Agle and D Wood, 1997, Towards a Theory of Stakeholder Identification: Defining the Principle of Who and What Really Counts. Academy of Management Review, 22(4).

^{xiii} Materialidad: Proceso por el cual se determinan los aspectos a ser incluidos en el Reporte de Sostenibilidad. Éstos deben reflejar los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la Empresa o aquellos que influyan de un modo sustancial las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés”. (Página 36 de la Guía G4-Parte 2)

^{xiv} El organigrama presentado corresponde al periodo del presente Reporte, considerado válido hasta el 31 de diciembre del 2013.

^{xv} Debido a la naturaleza de sus contratos, no se ha incluido en este desglose a practicantes.

^{xvi} Incluye a aquellos colaboradores extranjeros (Comunidad Andina y otras nacionalidades).

^{xvii} Política de Contratación, Política Gestión de Compras Administrativas, Política Gestión de Proveedores Administrativos, Procedimiento de Negociación y Contratación de Convenios para Coberturas de Salud, etc.

^{xviii} Los directores son elegidos tomando en cuenta la regulación prevista en la Ley General de Sociedades, la Ley de Banca y la regulación del Mercado de Valores. Estas consideraciones se encuentran descritas en su Estatuto Social y en el Manual del Director de RIMAC Seguros. A la fecha, éstos son los únicos criterios especificados para la selección de directores de la Empresa.

^{xix} Los directores de RIMAC Seguros no pertenecen a ningún grupo social con representación insuficiente.

- ^{xx} De acuerdo al Reglamento de Hechos de Importancia, Información Reservada y Otras Comunicaciones (Resolución CONASEV N° 107-2002-EF-94.10).
- ^{xxi} Las bandas salariales son creadas a partir de encuestas salariales (información de mercado brindado por consultoras específicas independientes al Directorio). Las encuestas salariales a utilizar deben ser aprobadas por el Comité de Alta Dirección y la Gerencia General define la estrategia de la compensación requerida para los segmentos de la Empresa.
- ^{xxii} La información sobre la persona con mejor retribución es del Gerente General pero dicha información es confidencial y de gestión estratégica de la Empresa, por lo que se reporta la del Vicepresidente.
- ^{xxiii} Política de Auspicios, Membresías y Apoyo Filantrópico: Publicada en noviembre del 2011, aplica a todos los colaboradores de RIMAC Seguros e incluye las responsabilidades del Comité de Auspicios y Membresías (cumplimiento de la política y la elaboración y aprobación de presupuestos). No incluye referencias a la normativa nacional o internacional.
- ^{xxiv} Según el Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático (IPCC), la vulnerabilidad incluye la exposición a las variaciones climáticas, la sensibilidad en que la comunidad resulta afectada y la capacidad de respuesta (IPCC, 2007: Cuarto Informe de Evaluación del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático).
- ^{xxv} Elaborado de acuerdo a la Circular de la SBS No. G-139-2009.
- ^{xxvi} Proceso de Aseguramiento de Calidad: publicado en octubre de 2010, aplica a la implementación de productos, operaciones masivas, siniestros, atención al cliente, aseguramiento de calidad, control de calidad y soporte del negocio.
- ^{xxvii} Procedimiento de Control de Calidad de Pólizas: publicado en noviembre de 2011, es un procedimiento aplicable a la Fuerza de Ventas.
- ^{xxviii} Manual de Atención de Reclamos: Publicado el año 2011 y revisado en febrero y septiembre de 2013, incluye las referencias a la normativa aplicable, tal como la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor, entre otros, además de un procedimiento de manejo de requerimientos regulatorios y un procedimiento de atención de reclamos con sus responsables.
- ^{xxix} Proceso de Desarrollo de Productos: Publicado en febrero de 2011, detalla las áreas responsables, los sistemas de medición y áreas que reciben los resultados de éstos. Es aplicable para el diseño y evaluación preliminar de nuevos productos.
- ^{xxx} Ley No. 29946, Ley del Contrato de Seguro; Reglamento de Transparencia y Contratación de Seguros aprobado por la Resolución SBS N° 3199-2013; Resolución SBS N° 1136-2006; Reglamento de Registro de Modelos de Pólizas de Seguros y Notas Técnicas aprobado por la Resolución SBS N° 7044-2013; Reglamento de Microseguros aprobado bajo la Resolución SBS N° 14283-2009; y el Formato Único de Pólizas de Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito regulado por la R.M. N° 306-2002-MTC/15.02.
- ^{xxxi} En el caso de la medición de satisfacción (T3P), los resultados “excelente”, “muy bueno” y “bueno” son ponderados para obtener el porcentaje reportado.
- ^{xxxii} En el año 2013, se elaboraron guías para los siguientes productos: Vehicular Premier, Vehicular 4x4, Vehicular a tu Medida, Vida Temporal Total, Vida Futuro Protegido, Vida Ahorro Flexible, Salud Preferencial y Full Salud.
- ^{xxxiii} Política de Comunicación Publicitaria con Criterios Éticos Ambientales y de No Discriminación: Publicada en octubre de 2013 y aprobada por las áreas de Auditoría Interna, Riesgo Operativo, División Legal y Regulación, y División Seguros Personales. Es aplicable a la Vicepresidencia de Marketing, Vicepresidencia Ejecutiva de Imagen y Asuntos Corporativos, y la Vicepresidencia Ejecutiva Legal y Regulación. Incluye un número de responsabilidades en función de la política. No hace referencia a normas internacional e iniciativas con amplio reconocimiento.
- ^{xxxiv} El Proceso de Gestión de Imagen, publicado en febrero de 2011, detalla áreas responsables, herramientas de medición y áreas que reciben los resultados de la gestión de la imagen de RIMAC Seguros, incluyendo su uso en marketing.
- ^{xxxv} Código de Conducta: Publicado en septiembre de 2011, aprobado por el Directorio y aplicable a colaboradores y proveedores de RIMAC Seguros. No incluye referencias a normas internacionales.
- ^{xxxvi} Política de Destrucción de Documentos: Publicada en diciembre de 2011, aprobada por el área de Relaciones Institucionales y aplicable a todas las áreas de RIMAC Seguros que manejan información confidencial no pública. Incluye responsabilidades y amonestaciones relacionadas; no incluye referencias a normas internacionales e iniciativas.
- ^{xxxvii} Política de Seguridad de la Información: Publicada en agosto de 2011 y revisada en octubre de 2013, esta política fue aprobada por las áreas de Gestión y Desarrollo Humano, Tecnología y Logística; y es aplicable a todos los colaboradores de RIMAC Seguros y terceros que manejen información de clientes (tales como proveedores técnicos o corredores de seguros). Incluye un número de responsabilidades que giran alrededor del sistema de gestión de seguridad de la información. Hace referencia a normas nacionales e internacionales, como por ejemplo, la norma ISO 27001:2005.
- ^{xxxviii} El Reglamento Interno de Trabajo fue publicado en diciembre de 2011, fue aprobado por Gestión Humana y Legal, y es aplicable a todos los colaboradores. Incluye referencias a la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, al Decreto Supremo N° 039-91-T y a la Resolución SBS N° 838-2008.
- ^{xxxix} La Política de Modalidades de Contratación de Personal, publicada en abril de 2013, es aplicable a todos los colaboradores, es la responsabilidad de la unidad de Gestión y Desarrollo Humano (el cual diseña, comunica y hace cumplir la política y sus procedimientos internos), e incluye referencias al DS 003-97-TR TUO de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral, al DS001-96-TR Reglamento de la Ley de Fomento al Empleo y al DL N689 Ley para la Contratación de Trabajadores Extranjeros.
- ^{xl} RIMAC Seguros no cuenta con colaboradores que trabajen a tiempo parcial.
- ^{xli} Incluye a los colaboradores que dejaron la Empresa voluntariamente, por despido, jubilación o fallecimiento en el año 2013.
- ^{xlii} Cálculo de rotación: Promedio de colaboradores mensual entre el total de ceses en el año.
- ^{xliiii} Estos no incluyen practicantes ni colaboradores subcontratados.
- ^{xliiii} No se cuenta con la información de colaboradores varones que, tras reincorporarse, conservaron su empleo después de 12 meses.
- ^{xliiii} Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- ^{xliiii} La variación en las clasificaciones de colaboradores utilizadas corresponden a su uso interno de contabilidad.
- ^{xliiii} Ley N° 29783: Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y su Reglamento.

^{xviii} Política de Salud y Seguridad en el Trabajo, publicada en abril de 2013. Es aplicable a colaboradores y practicantes de RIMAC Seguros, proveedores, clientes y demás partes interesadas a nivel nacional. El responsable de su ejecución es el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo y no incluye referencias a normas internacionales e iniciativas con un amplio reconocimiento.

^{xvix} El Reglamento Interno de Trabajo fue publicado en diciembre de 2011, fue aprobado por Gestión Humana y Legal, y es aplicable a todos los colaboradores. Incluye referencias a la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, al Decreto Supremo N° 039-91-T y a la Resolución SBS N° 838-2008.

^l El Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, o Risst, fue publicado en diciembre de 2011 y revisado en abril de 2013. Éste es aplicable a todas las actividades y colaboradores y practicantes de RIMAC Seguros, además de proveedores y empresas especializadas que estén en las instalaciones en situaciones rutinarias. El responsable de su modificación es el Comité de Seguridad y Salud; además es responsable de su ejecución y cumplimiento. Incluye una referencia al cumplimiento de las leyes vigentes.

^{li} Pausas activas: breves descansos durante la jornada laboral utilizados para recuperar la energía y mejorar el desempeño de los colaboradores.

^{lii} Ley N° 29896, Ley que Establece la Implementación de Lactarios en las Instituciones del Sector Público y del Sector Privado Promoviendo la Lactancia Materna.

^{liii} Se considera un acuerdo de inversión significativa a inversiones por encima de US\$5 millones, ya sea en bonos o acciones de emisores locales o extranjeros.

^{liv} Código de Conducta: Publicado en septiembre de 2011, aprobado por el Directorio y aplicable a colaboradores y proveedores de RIMAC Seguros. No incluye referencias a normas internacionales.

^{lv} El Reglamento Interno de Trabajo fue publicado en diciembre de 2011, fue aprobado por Gestión Humana y Legal, y es aplicable a todos los colaboradores. Incluye referencias a la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, al Decreto Supremo N° 039-91-T y a la Resolución SBS N° 838-2008.

^{lvi} La Política de Responsabilidad Social fue publicada en octubre de 2011 y es aplicable a todos los colaboradores. Fue aprobada por el comité de Responsabilidad Social y contiene referencias a la Norma ISO 26000:2010.

^{lvii} La Política de Comunicación Publicitaria con Criterios Ético-Ambientales y de No Discriminación se publicó en octubre de 2013. Fue aprobada por Auditoría Interna, Riesgo Operativo, División Legal y Regulación, División Seguros Personales y es aplicable a la Gerencia de Marketing, Gerencia de División de Imagen y Asuntos Corporativos, Gerencia de División Legal y Regulación. No hace referencia a normas internacional e iniciativas con amplio reconocimiento.

^{lviii} La Política de Responsabilidad Social fue publicada en octubre de 2011 y es aplicable a todos los colaboradores. Fue aprobada por el comité de Responsabilidad Social y contiene referencias a la Norma ISO 26000:2010.

^{lix} Publicada en noviembre de 2012, esta política aplica a todas las áreas de RIMAC Seguros, y es aprobada por el Comité de Responsabilidad Social. Asimismo, no incluye referencias a normas internacionales e iniciativas con un amplio reconocimiento.

^{lx} La variación en los datos en relación con aquellos publicados en el Reporte de Sostenibilidad 2012 corresponde al cierre de las actividades en marzo del 2013, razón por la cual, a la hora de la publicación del 2012, no se contaba con los datos finales. Los datos del 2012 proporcionados en el presente Reporte son los datos correctos y finales.

^{lxi} Desgravamen de Crédito Prendario.

^{lxii} Desgravamen de Crédito Prendario.

^{lxiii} Código de Conducta: Publicado en septiembre de 2011, aprobado por el Directorio y aplicable a colaboradores y proveedores de RIMAC Seguros, no incluye referencias a normas internacionales.

^{lxiv} El mapa de procesos cuenta con 83 procesos, los 21 procesos a lo que se hace referencia corresponden a los priorizados para el año 2013. Los procesos son para toda la empresa, es decir, a nivel nacional y cubren el 100% de las operaciones asociadas al proceso.

^{lxv} Publicado en febrero de 2011, el Proceso de Administración de Proveedores detalla áreas responsables y herramientas de medición.

^{lxvi} La huella de carbono se calculó de acuerdo a las normas ISO 14064 e ISO 14065 y los procedimientos e información contenidos en este estándar no certificable, el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero del WRI y las Guías de la IPCC para inventarios de Gases de Efecto Invernadero.

^{lxvii} TJ= Terajulios.

^{lxviii} Intensidad energética: equivalente al consumo total de energía entre el número de colaboradores.

^{lxix} G|= Galones.

^{lxx} MWh= Megavatio-hora.

^{lxxi} Calculado en base a al número de viajes en motocicleta para el delivery/mensajería.

^{lxxii} Se calculó a través de encuestas, con un error asumido de 5%. Debido a los diferentes tipos de transporte utilizados por los colaboradores en sus viajes desde su casa hasta el trabajo, no se pudo cuantificar el equivalente de los kilómetros recorridos en galones.

^{lxxiii} Calculado en base a los reportes de viajes aéreos de los colaboradores, tanto nacionales como internacionales.

^{lxxiv} Servicios de asistencia complementaria brindada a los clientes por parte de los proveedores técnicos. Incluye grúas, ambulancias, entre otros.

^{lxxv} **Sustancias que agotan el ozono (SAO):** Toda sustancia que puede destruir la capa de ozono, como por ejemplo los CFCs, HCFCs, halones y bromuro de metilo. La mayoría de las sustancias destructoras del ozono están controladas por el Protocolo de Montreal relativo a las sustancias que agotan la capa de ozono y sus enmiendas.

^{lxxvi} **Contaminantes criterios:** óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx), contaminantes orgánicos persistentes (COP), compuestos orgánicos volátiles (COV), partículas (MP) y otras categorías de emisiones estandarizadas.

RIMAC