

Reporte de Sostenibilidad

2020



TAN
CO



pacifico

Contenido

1. Carta de los Gerentes	3	5. Nuestro gobierno corporativo y ética #SéPro	43	8. Nuestros colaboradores #SéCompañero	66
1.1. Acerca de este reporte de sostenibilidad	6	5.1. Gobierno Corporativo	44	8.1. Nuestro equipo (cómo está compuesto Pacífico)	67
2. Principales cifras	6	5.2. Ética y cumplimiento	47	8.2. Bienestar y desarrollo	68
2.1. Principales resultados e indicadores	7	6. Nuestra transformación #SéSoñador	51	8.3. Nuestra gestión durante el COVID-19	74
2.2. Pusimos el hombro este 2020 y lo seguiremos haciendo #NoEstásSolo	8	7. Nuestro enfoque en el cliente #SéHumano	56	8.4. Velando por la salud de nuestros colaboradores	74
3. Sobre Pacífico Seguros #SéFeliz	9	7.1. Satisfacción y experiencia del cliente	57	8.5. Diversidad, inclusión e igualdad de género	77
3.1. Nuestro Propósito y Principios Culturales	10	7.2. Simplicidad y transparencia	58	9. Datos Complementarios	81
3.2. Descripción de la empresa	12	7.3. Educación en seguros	60	9.1. Materialidad	82
3.3. Desempeño económico	20	7.4. Seguros Inclusivos	61	9.2. Tablas de indicadores sociales	86
4. Pacífico Sostenible #SéEjemplo	25	7.5. Ciberseguridad y protección de la información	62	9.3. Tablas de indicadores ambientales	89
4.1. Nuestra estrategia ESG (Sostenibilidad)	26	7.6. Protegiendo la salud de nuestros clientes	63	10. Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible	91
4.2. Grupos de Interés	31	7.7. Los corredores de Seguros: nuestros principales aliados	64	11. Índice Sustainability Accounting Standards Board (SASB)	101
4.3. Nuestra Responsabilidad Social	34				



1

Carta de los Gerentes

Carta de los Gerentes

(GRI 102-14)

Queridos lectores,

El 2020 fue un año de claros retos para el mundo y, en especial, para nuestro país. Vivimos la crisis sanitaria más severa de las últimas décadas, lo que nos enfrentó, como compañía, a diversos desafíos que nos han permitido reafirmar nuestro propósito de proteger todo aquello que les da felicidad a las personas.

Desde el inicio de la emergencia nos comprometimos a cuidar, en primer lugar, a nuestros colaboradores. Así, la familia Pacífico migró a trabajo virtual desde el día 1, modalidad en la que nos hemos mantenido también en el 2021 y que re-definirá nuestro estilo de trabajo en adelante. Además, reafirmamos el compromiso que asumimos con nuestros asegurados y afiliados desde el momento en el que decidieron confiar en nosotros, garantizándoles la cobertura frente al COVID-19 tanto en nuestros productos de Vida como en los de Salud. De hecho, fuimos los primeros en anunciar el copago cero y la cobertura sin límite para los casos de emergencia, hospitalización y UCI, además de las atenciones gratuitas por Dr. Online para nuestros asegurados y afiliados de seguros de salud integrales y planes EPS. A la fecha, hemos realizado más de 35 mil atenciones virtuales con ellos. Asimismo, hemos acompañado a más de 7 mil familias de nuestros asegurados de vida con más de S/360 millones por indemnizaciones en fallecimientos a causa del COVID-19.

También devolvimos el equivalente al 50% de las primas vehiculares de personas naturales correspondientes a los meses de marzo y abril, siendo conscientes del contexto por el que nuestros clientes transitaban en tiempos tan complejos.

Y finalmente, entendiendo la responsabilidad que teníamos con nuestro país, decidimos ir un paso más allá dándole un giro a nuestra marca, que hoy les dice a todos los peruanos #NoEstásSolo. Bajo ese concepto donamos S/5 millones de soles para financiar el equivalente a un seguro de vida por S/50 000 a las familias del personal asistencial del Ministerio de Salud, de los Hospitales Públicos Regionales, Policía Nacional y Fuerzas Armadas que fallecieron a causa de esta enfermedad. Con esto pudimos acompañar a más de 100 familias de nuestros héroes en bata y uniforme.

Asimismo, junto a Prima AFP y a Credicorp Capital, hicimos una donación de S/4 millones de soles a Respira Perú, para hasta la fecha adquirir 13 plantas de oxígeno e importar balones que han sido compartidos en las zonas del país donde más se ha necesitado este recurso.

Otras acciones más se sumaron a este frente -como el apoyo al Fondo de Emergencia Empresarial-, y es algo que no se ha detenido en el 2021, cuando decidimos apoyar en el primer traslado de vacunas al Perú, como parte del grupo de empresas privadas organizadas a través de Soluciones Empresariales contra la Pobreza. Y el compromiso no cambia: seguiremos buscando nuevas formas de ayudar, seguiremos juntos en esta lucha.

El camino de la transformación y sostenibilidad continúa

El 2020 para Pacífico, además, significó la consolidación de nuestra transformación, logrando escalar el modelo ágil de trabajo en nuestra organización. Reforzamos también el proceso de digitalización emprendido, para que nuestros clientes y futuros clientes puedan seguir obteniendo una



gran experiencia al mismo tiempo que los cuidamos, al no promover el contacto físico. Así, tanto nuestros canales de atención como los de ventas y asesoría se han visto robustecidos.

Este año también fue clave para consolidar nuestro camino hacia la sostenibilidad con el lanzamiento de nuestra estrategia Environmental Social and Governance (ESG); la cual está alineada al proyecto emprendido por Credicorp, que busca crear valor compartido junto a nuestros diferentes grupos de interés. Esta estrategia está apalancada en tres pilares principales: crear una economía más sostenible e inclusiva, mejorar la salud financiera de los ciudadanos y empoderar a nuestra gente a prosperar. Este esfuerzo nos está permitiendo integrar la sostenibilidad a nuestro negocio de manera transversal con una mirada responsable hacia el futuro.

Confiamos en que estos cambios, alineados a la adaptación a las nuevas formas de trabajo, acompañarán a los resultados de negocio y al impacto que podamos seguir teniendo en la sociedad durante el 2021. Como una compañía sostenible, el nuevo año nos plantea retos para perseverar en nuestro propósito de proteger lo más valioso para nuestros clientes: su felicidad.

Los invitamos a leer nuestro nuevo reporte de sostenibilidad 2020, donde encontrarán un sumario de nuestro desempeño económico, social y ambiental del último año.

Muchas gracias

César Rivera
Gerente general Pacífico Seguros

Guillermo Garrido Lecca
Gerente general Pacífico Salud



1.1. Acerca de este reporte de sostenibilidad

Nuestro reporte de sostenibilidad busca comunicar de forma transparente y equilibrada el desempeño económico, social y ambiental de Pacífico con sus grupos de interés. Emprendimos por noveno año consecutivo la preparación de este documento, proceso que nos permite marcar los hitos de nuestro camino a ser una empresa sostenible y construir así relaciones de confianza. Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial y cubre las operaciones de Pacífico Grupo Asegurador, que está conformado por Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., y Pacífico Entidad Prestadora de Salud S.A.

Asimismo, por primera vez hemos empleado el suplemento de “Seguros” de los estándares del *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB). Este reporte comprende el periodo entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2020. No se ha realizado verificación externa de los contenidos del informe

**(GRI 102-5) (GRI 102-45) (GRI 102-49) (GRI 102-50) (GRI 102-51)
(GRI 102-52) (GRI 102-54) (GRI 102-55) (GRI 102-56)**

2

Principales Cifras



2.1. Principales Resultados e Indicadores

(GRI 102-7)



25.8 %

de participación de mercado



3,189

Colaboradores



23.63

Horas de capacitación en promedio por trabajador



44 %

de reducción de consumo de papel



Aumentamos en 40.57 %

la emisión de pólizas electrónicas



Nos adherimos a los Principles for Responsible Investment (PRI)



84 %

Índice de satisfacción promedio de nuestros colaboradores



1.5

Millones de usuarios únicos del portal ABC del Seguro



70 %

Índice de satisfacción de nuestros clientes



10,000

Personas capacitadas sobre lucha y prevención de anemia en contexto COVID-19



3,500

Mujeres Emprendedoras capacitadas en prevención de riesgos en alianza con BCP

2.1.2. Pusimos el hombro este 2020 y lo seguiremos haciendo #NoEstásSolo

Proteger a nuestros asegurados, afiliados, colaboradores y a la sociedad; esa es nuestra prioridad en Pacífico. Es por eso que desde que inició la crisis por la emergencia sanitaria hemos venido desarrollando varias iniciativas para ayudar a los más afectados por el COVID-19.

Iniciativas para ayudar a los más afectados por el COVID-19



Ayudamos a más de **7,000 familias** afectadas por el Covid-19 con nuestros Seguros de Vida con más de **S/ 360,000,000**.



Atendimos más de **1,300 incidentes en empresas** (en menos de 48 horas) e hicimos más de **450 inspecciones virtuales** para prevenir riesgos.



Entregamos **28,000 kits** de tratamiento precoz y brindamos **más de 35,000 atenciones virtuales** con Dr. Online.



Congelamos las anulaciones por falta de pagos y **facilitamos el fraccionamiento de las cuotas**.



Más de **45,000 clientes** recibieron 50% de las primas de sus seguros vehiculares. **(por S/ 9'000,000)**



Más de **700 jóvenes** pudieron seguir estudiando gracias al seguro de Fondo Universitario.



Donamos más de **S/ 5'000,000** en seguros de vida para las familias de nuestros héroes de bata y uniforme en caso fallezcan, acompañando a **más de 100 familias**.



Nos sumamos a una **donación** al Fondo de Emergencia Empresarial con la que se compraron ventiladores mecánicos, monitores de funciones vitales y otros equipos médicos.



Donamos **S/ 1'000,000 a Respira Perú**, contribuyendo a la construcción de 13 plantas de oxígeno a lo largo de todo el país y 2 centros temporales de oxígeno, así como a la donación de casi **2,000 respiradores y 900 cilindros de oxígeno**.



Colaboramos con el traslado del primer millón de vacunas Sinopharm a la primera línea de defensa.



Seguimos protegiendo a nuestros asegurados y afiliados de salud con una **cobertura al 100 %** para emergencias por Covid-19 sin límites ni copagos.

An aerial photograph of a dense urban landscape, likely São Paulo, Brazil. The central focus is a tall, modern skyscraper with a glass facade, prominently displaying the 'pacifico' logo in white. The building's facade reflects the surrounding city and sky. To the left of the skyscraper, a smaller white building features a blue 'movistar' sign on its roof. The city is filled with various other buildings, including residential blocks and commercial structures. In the foreground, there are green spaces with circular patterns and a road with a yellow bus. The sky is hazy, suggesting a clear day with some atmospheric haze. A blue graphic overlay is positioned in the bottom-left corner, containing a pink circle with the number '3' and a white rounded rectangle with text.

3

Sobre Pacífico Seguros
#SeFeliz

Sobre Pacífico Seguros

#SéFeliz

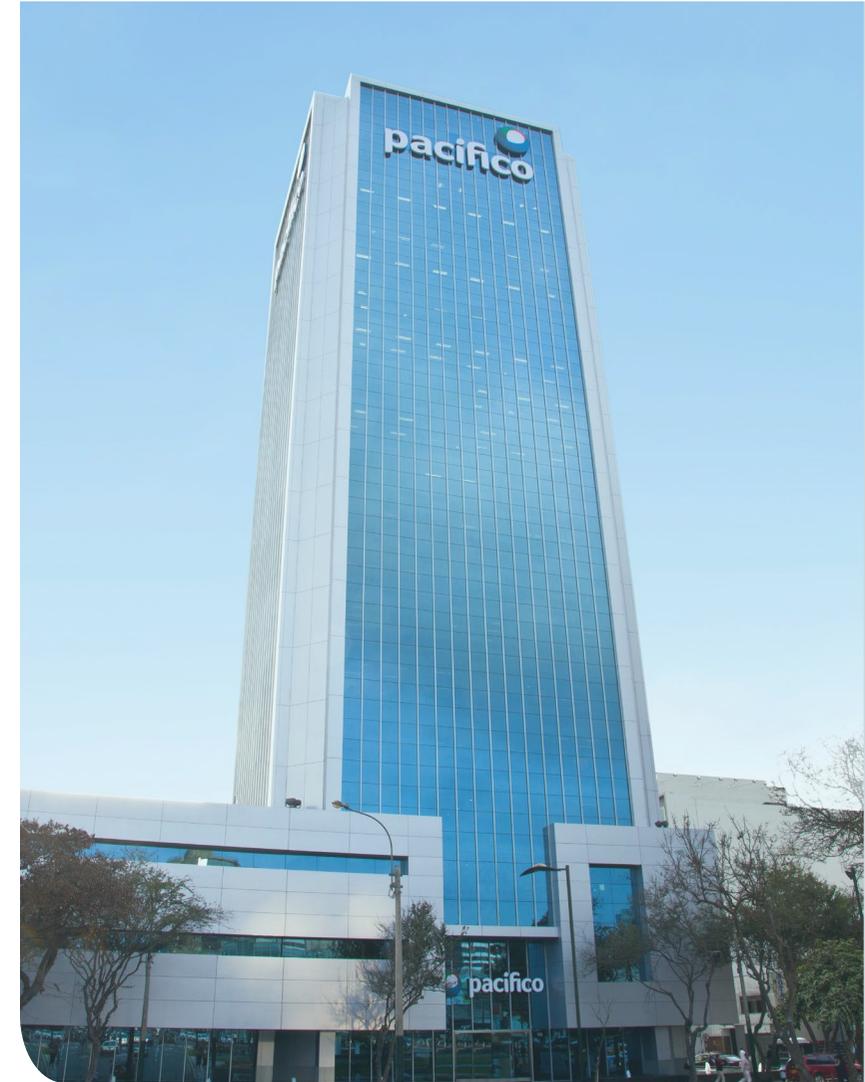
3.1. Nuestro Propósito y Principios Culturales (GRI 102-16)

Desde que llegamos al mundo tenemos derecho a la vida, a la libertad y a la búsqueda de la felicidad. Cada cosa que hacemos, la hacemos para ser felices y aunque a veces sea difícil, encontramos como lograrlo.

Por eso existimos; para cuidar todo lo que trae felicidad. Nuestros seguros no solo ayudan a recuperar la salud o el dinero perdido, sino a que la felicidad no se vea interrumpida.

Más allá de proteger un auto, nos aseguramos que las aventuras continúen. Más que proteger una casa, queremos que los hogares se mantengan siempre protegidos. Más que proteger la salud, queremos que se disfrute del bienestar de una vida sana. Más que proteger viajes, queremos que nada interumpa los recuerdos memorables. Más que cuidar de la familia, queremos que se sienta la seguridad de que siempre estará protegida.

Para cumplir con nuestro propósito, hemos redefinido nuestros principios, el sello que identifica a todos los que forman parte del equipo de Pacífico.



PRINCIPIO #SéFeliz

Queremos que seas fuente de felicidad. Queremos que conviertas tu estadía en Pacífico, en los días más satisfactorios de tu vida.

Conductas:

- Celebro los momentos de felicidad, sean míos o de los demás.
- Soy agradecido con las personas y las oportunidades que me da la vida.
 - Animo a las personas a ver el lado positivo de las cosas.
 - Construyo la realidad que quiero vivir, elijo ser feliz.

PRINCIPIO: #SéHumano

Queremos que seas la persona que más ayuda a sus clientes. Queremos que sepan que siempre cuentan contigo. Cuando necesitan un seguro, cuando tienen un seguro, cuando usan un seguro.

Conductas:

- Me pongo en el lugar del cliente y conecto con su situación, escucho lo que tiene que decir y lo incorporo.
 - Estoy con mi cliente en las buenas y en las malas.
- Hago de su experiencia algo sencillo, cercano y ágil, los tecnicismos son para nosotros.
- Pongo al cliente al centro, sus necesidades y bienestar guían mis acciones.

PRINCIPIO #SéEjemplo

Queremos que seas un orgullo para tu familia y para tu país.

Conductas:

- Soy amable con todos por igual, prevalecen las personas y sus ideas antes que cargos.
 - Soy congruente con mis ideas, palabras y acciones.
 - Actúo con ética y transparencia dentro y fuera de Pacífico.
- Contribuyo con la comunidad y el medio ambiente para crear un mundo mejor.

PRINCIPIO: #SéPro

Queremos que seas un mejor profesional, quien usa siempre las mejores prácticas y alcanza los mejores resultados.

Conductas:

- Encuentro mejores formas de hacer las cosas, no me quedo en mi zona de confort.
- Soy capaz de autogestionarme y tomar decisiones teniendo en cuenta prioridades, cumplo con mis acuerdos sin excusas.
- Me enfoco en la acción y aprendo continuamente, trabajo con excelencia y supero expectativa, desde la primera vez.
- Trabajo de manera ágil con entregables rápidos que se puedan ajustar en el camino, buscando *feedback* continuo.

PRINCIPIO: #SéSoñador

Queremos que estés a la vanguardia. Queremos que seas quien va adelante, el que innova, el que imagina los caminos que los demás seguirán.

Conductas:

- Cuestiono la forma de hacer las cosas, no me frena el miedo al error o al rechazo.
- Propongo soluciones innovadoras e inclusivas y tomo en cuenta ideas que nacen en todos los equipos.
- Encuentro oportunidades donde otros dicen “no se puede”, estoy dispuesto a tomar riesgos.
- Investigo nuevas tendencias y las comparto, soy parte de quienes hacemos la diferencia.

PRINCIPIO #SéCompañero

Queremos que seas parte de un solo equipo. Uno sin divisiones en el que todos contribuyen para llegar a la mejor solución.

Conductas:

- Reconozco el valor que aporta cada área, todos somos importantes.
- Escucho diversas iniciativas y me involucro para juntos lograr más en búsqueda de un objetivo común
- Valoro nuestra diversidad.
- Genero espacios para compartir ideas, proyectos y buenos momentos.



Los colaboradores de Pacífico apoyaron en la creación de las conductas, detalladas a través de talleres de co - creación, los cuales sumaron para que juntos sigamos construyendo el Pacífico que todos soñamos.

Hoy la cultura está inmersa en todos nuestros frentes, desde el *onboarding* hasta un programa de talleres especializado en transmitir las conductas a todos nuestros líderes y colaboradores.

El detalle de nuestra cultura, sus principios y sus conductas están al alcance del colaborador vía *Workplace*.

3.2. Descripción de la empresa

Somos una empresa que forma parte del mercado asegurador. ¿Nuestro objetivo? Ayudar a nuestros clientes a superar los imprevistos que la vida presenta, protegiendo todo aquello que les trae felicidad.

En los negocios de Seguros Generales y de Vida somos parte de Credicorp, el holding financiero más grande del Perú. Para planes de salud (EPS), seguros de asistencia médica y prestaciones contamos además con el respaldo y expertise de *United Health Group*, empresa líder de salud a nivel mundial.

Nuestra presencia (GRI 102-4)

Contamos con oficinas en 10 departamentos del país. Sin embargo, nuestra atención llega a 18 ciudades en 16 departamentos. Esto gracias a que nuestra red de clínicas y centros médicos superan los 350 establecimientos de salud en todo el país.



Oficinas en 10 departamentos

nuestra atención llega a 18 ciudades en 16 departamentos.



Más de 350 establecimientos de salud

gracias a nuestra red de clínicas y centros médicos en todo el país.



3.2.1. Nuestros productos y servicios

(GRI 102-2) (GRI 102-6)

Dividimos nuestra oferta de seguros en 4 categorías. Nuestros productos buscan brindar la cobertura necesaria para proteger la felicidad de cada segmento de nuestros clientes.

Seguros para familias



Seguros de salud



Seguros de vida y ahorro



Seguros de viaje



Seguros oncológicos



Seguros contra accidentes personales



Seguros de jubilación

Seguros para bienes



Seguros para autos



SOAT



Seguros de hogar

Seguros para empresas



Seguros contra
accidentes
colectivos



Seguros SCTR para
trabajo de riesgo



Seguros contra
accidentes de
estudiantes



Seguros de
vida ley y vida
empleados



Seguros
patrimoniales



Seguros para las
pymes

Seguros para trabajadores



Seguros de salud EPS
y complementarios



Seguros de salud EPS
individuales

Puede encontrar mayor información sobre nuestros
productos en nuestra página web:
www.pacificoseguros.com.pe

3.2.2. Nuestros canales de ventas

Hacer más simple y eficiente el acceso a nuestros productos para que nuestros clientes puedan satisfacer sus requerimientos de manera rápida y cómoda es un compromiso que asumimos en Pacífico. Por ello, disponemos de diversos canales de venta y todos los profesionales que venden nuestros seguros han sido capacitados para acompañar y asesorar a nuestros clientes durante toda su experiencia en Pacífico: desde el primer contacto.

Asimismo, buscamos armonizar nuestros canales de venta (propios y externos). Por ello, contamos con una Política de Canales y un reglamento comercial que establecen el marco para prevenir conflictos de interés. Uno de los lineamientos principales es que los clientes que deseen renovar su póliza o adquirir nuevos productos sean atendidos por el mismo canal por el que se convirtieron en nuestros clientes.



Fuerza de ventas propia



Plataforma de e-commerce



Banca seguros a través de nuestras alianzas con BCP y MiBanco



Alianzas comerciales con compañías de servicios públicos, clínicas y concesionarios automovilísticos



Corredores de seguros



Página web



Vía telefónica

3.2.3. Membresías y Asociaciones

(GRI 102-12) (GRI 102-13)

Principales afiliaciones



Cámara de Comercio de Lima



Asociación Peruana de Empresas de Seguros



Patronato de Perú 2021



Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud



Cámara de Comercio Peruano-Chilena



Cámara de Comercio Canadá Perú



Asociación Nacional de Anunciantes - ANDA



Pacto Mundial



Principles for Responsible Investment - Naciones Unidas (PRI)



Principios de Inversión Responsable - Perú (PRI)

3.2.4. Premios y reconocimientos

Premios y distinciones recibidos en 2020



MERCO Responsabilidad Social

Ranking 100 empresas con mejor Responsabilidad Social

Puesto 18



MERCO Empresas

Ranking 100 empresas de mejor reputación del Perú

Puesto 14



ABE (Asociación Buenos Empleadores)

Experiencia del colaborador

Líder de Cambio 2020



Global Banking & Finance Review

The next 100 global Awards - Insurance

Ganador

Mejor compañía Aseguradora del Perú

5to año

Primer lugar



Effies

E-commerce

Brandformance

Effie de Bronce

Premios y distinciones recibidos en 2020



Anda
Performance
Start Use of Data
Ganador

Reacción Rápida
#NoEstásSolo
Ganador



International Business Magazine Awards
Mejor compañía Aseguradora del Perú
2do año
Primer lugar



Finance Derivative Awards
Mejor compañía Aseguradora del Perú
2do año
Primer lugar



Reaction's Latin American Insurance & Reinsurance Award
Andean Insurer of the year
2do año
Ganador

Aliados para iniciativas externas ambientales y sociales

Prestadores de salud del Grupo y aliados en el programa
#TanFuertesComoelHierro



SANNA

Empresa

Desde 2019



Clínica San Felipe

Empresa

Desde 2019



Aliada Centro Oncológico

Empresa

Desde 2019



Laboratorio Precisa

Empresa

Desde 2019



**PAMS - Peruvian-American
Medical Society para el Perú**

ONG

Donaciones

Desde 2012



Remar

ONG

Recojo de materiales reciclados para
beneficiar proyectos de la ONG

Desde 2017



MUNA&CO

Empresa social

Ejecutor del proyecto Tan Fuertes
como el Hierro

Desde 2017

3.3. Desempeño económico

Como ha ocurrido con muchas empresas y sectores, tanto en el Perú como en el resto del mundo, el 2020 ha sido un año retador en el que se puso a prueba nuestra razón de ser: estar ahí para nuestros clientes. Un evento sin precedentes como la pandemia hizo que fuera necesario replantearnos nuestras metas y expectativas. Por esta razón, los principales objetivos financieros trazados en ese año consistieron en adaptarnos a esta nueva coyuntura y maximizar la rentabilidad a través de una mayor eficiencia en costos.

Como Pacífico Grupo Asegurador logramos utilidades de 259 millones de soles, que, comparándolas a las del 2019, representan 45 % menos. En el negocio de Vida, los resultados se vieron impactados por la sobremortalidad generada por los mayores casos de COVID-19 registrados, principalmente en los ramos Vida Crédito, AFP y Vida Grupo.

Por el contrario, el negocio de generales alcanzó mayores utilidades principalmente por los menores siniestros en los ramos de Vehiculares, Asistencia Médica y Líneas Personales producto de la inmovilización social obligatoria.

A pesar de la incertidumbre y desaceleración económica generada por esta pandemia, mantuvimos nuestra participación de mercado en 26.1 % producto de continuos esfuerzos en poder asegurar una gran experiencia a nuestros clientes y acciones que permitan el desarrollo de colaboradores, sociedad y medio ambiente.

Valor económico directo generado y distribuido (GRI 201-1)

	Año 2020 PACIFICO SEGUROS (En Miles de Soles)	Año 2020 PACIFICO SALUD (En Miles de Soles)
Valor económico generado (VEC)	3,257,768	1,170,660
a) Ingresos por ventas	2,494,297	1,130,210
b) Ingresos obtenidos de inversiones financieras	765,096	40,450
c) Venta de activos	1,625.00	0
Valor económico distribuido (VED)	3,144,572	1,084,787
d) Costes operativos = gastos generales + gastos de personal (cursos de formación/capacitación y gastos relacionados) + gastos de personal subcontratado + gastos administrativos + impuestos + contribuciones + otros gastos operativos	2,744,718	911,718
e) Salarios y beneficios sociales para colaboradores = remuneraciones + participación de utilidades de los colaboradores + seguro médico + bonificaciones + otros beneficios (movilidad, refrigerio, entre otros)	185,246	65,749
f) Pagos a Gobiernos = Impuesto a la Renta		52,319
g) Pago a proveedores decapital	214,608	55,000
Valor económico retenido (VER) (calculado como valor económico generado menos valor económico distribuido) = reservas + amortización + depreciación	113,196	85,874

Número de pólizas vigentes por línea de producto (SASB FN-IN-000.A)

División	Línea de negocio	2018	2019	2020
Vida	Vida individual	131,523	137,272	146,408
	Accidentes personales	824,782	814,420	493,793
	Sepelio	40,700	33,228	23,835
	Vida crédito	2,680,483	2,863,202	2,505,302
	Vida ley	179,641	288,220	533,347
	Vida colectivo	538,359	717,735	645,026
	SCTR Pensión	420,048	406,039	323,424
	Rentas	20,151	21,342	21,997
Generales	Líneas personales	1,048,815	983,959	937,538
	Vehículos	96,084	113,171	103,087
	SOAT	293,894	328,045	239,020
	Riesgos Mayoristas	9,212	9,814	9,484
Salud	Asistencia médica	390,359	406,661	375,979
	EPS	836,908	813,767	745,420
Pacífico Grupo Asegurador		4,818,363	5,124,078	4,672,391

3.3.1. Inversiones Responsables

(SASB FN-IN-410a.1) (SASB FN-IN-410a.2)

Una inversión responsable es una que apuesta por la sostenibilidad en el largo plazo. Por ello, en Pacífico implementamos la estrategia de inversiones sostenibles para el portafolio de acciones y fondos mutuos de acciones del exterior, buscando como mínimo invertir 15 % de este portafolio en inversiones que consideren e implementen aspectos ESG como un eje principal de sus negocios.

De esta manera, logramos invertir S/ 112.9 millones en fondos mutuos que invierten en las acciones globales con mejores prácticas de sostenibilidad. Estos fondos lograron tener un rendimiento superior al de un índice global de acciones sin enfoque en la sostenibilidad.

Inversiones Responsables Pacífico Seguros (IS-1)

Tipo de análisis ESG*	Inversión (millones S/)	% total
Ninguno	177.6	31.7
Screening	22.9	4.1
Integración	238.8	42.6
Sostenible	121.4	21.6
Total	560.6	100.0

Para el portafolio de acciones y fondos mutuos en acciones del exterior elaboramos un reporte trimestral interno, donde analizamos a detalle cada inversión que incorpora algún tipo de análisis ESG en su proceso. De esta forma, evaluamos su impacto a nivel de huella de carbono, su exposición a sectores controversiales, calificaciones de proveedores externos en términos de sostenibilidad, entre otros. En cuanto al portafolio de renta fija, se tienen aplicados filtros de restricción para sectores controversiales como alcohol, tabaco, casinos y similares, armamento y pornografía.

Recientemente nos hemos incorporado como signatarios del PRI (Principles for Responsible Investment) de las Naciones Unidas—como la única aseguradora Latinoamericana- y como socios del PIR (Programa de Inversión Responsable). Desde el 2021 participaremos de la evaluación realizada por el PRI con respecto a la gestión de inversiones responsables, y también publicaremos nuestra Política de Inversión Responsable que dará mayor

gobierno al Comité de Inversiones y el Comité Integral de Riesgos en la implementación de la estrategia de inversión responsable.

Para el mediano plazo, buscaremos incorporar herramientas de proveedores externos a nuestro análisis de inversiones locales y del exterior, sobre todo en renta fija. Además, esperamos vincular la oferta de productos de seguros con un componente de inversión relacionado con temáticas de gestión responsable como cambio climático, equidad de género, energías limpias, entre otras.



No hemos tenido un impacto negativo en el portafolio de inversiones responsables producto del covid-19; en lugar, se ha fortalecido el compromiso de la compañía por consolidar este objetivo a lo largo de todas nuestras inversiones como marco general.

En los portafolios donde ya se implementaba una gestión de inversiones sostenibles, se ha visto un mejor desempeño en cuanto a rendimientos al estar invertidos en sectores fuertemente favorecidos por la coyuntura donde se ha generado mayor conciencia de los inversionistas hacia adelante sobre la importancia de invertir responsablemente.

3.3.2. Gestión de la cadena de suministro

Nuestra área de Logística de Compras es la responsable de los procesos de compras, bajo la guía de la Política de Compra de Bienes y Servicios. Sin embargo, algunos productos y servicios son contratados a nivel de Credicorp para todas sus empresas.

En ese sentido, nuestra cadena de suministro está conformada por proveedores de bienes como papel bond, impresiones, vales de consumo y útiles de oficina. Asimismo, contamos con proveedores de servicios, como consultorías, logística, limpieza, refrigerio y producción de eventos.

En el 2020, nos enfrentamos a una serie de retos en la gestión de nuestra cadena de suministro durante nuestro proceso de adaptarnos a las nuevas condiciones impuestas por la emergencia sanitaria mundial. Uno de los principales retos fue que la mayoría de nuestros proveedores suspendieron la atención de sus servicios durante los meses de marzo a junio. Ello nos obligó a encontrar soluciones alternativas para cubrir la demanda de bienes y servicios críticos para nuestras áreas usuarias y así garantizar la continuidad operativa.

En ese sentido, buscamos trabajar de la mano con nuestros proveedores para analizar su nivel de adaptación a la nueva normalidad. Gracias a este enfoque hemos podido desarrollar soluciones de negocio conjuntas que permitieron la continuidad de sus servicios. Por ejemplo, a los proveedores de tarjetas de regalo y *gift cards*, les solicitamos crear una plataforma digital para ofrecer vales electrónicos con el objetivo de evitar el contacto físico con nuestros colaboradores.

Por otro lado, tuvimos que buscar proveedores especializados en la venta de Equipos de Protección Personal (EPP) para proporcionar los suministros necesarios a nuestros colaboradores y proveedores *in-house* que continuaron asistiendo a las oficinas durante la Emergencia Sanitaria. Estas compras las hicimos de forma corporativa.

Adicionalmente, muchos de nuestros proveedores recurrentes crearon líneas de negocio exclusivas para la atención de suministros COVID-19 y los consideramos para los nuevos requerimientos debido a su experiencia brindándonos servicios de manera responsable y eficiente.

Como consecuencia de la emergencia sanitaria, algunas categorías de compra fueron desactivadas debido a que no contábamos con el 99 % de colaboradores en nuestras sedes y debimos suspender compras a proveedores con contrato.

(GRI 102-10)

Durante el 2020 contamos con 21 proveedores recurrentes. Entre estos encontramos insumos y servicios de alta demanda como útiles de escritorio, servicios de impresión, folletería, papel bond y servicios de logística.

Nuestra área de Logística de Compras trabaja constantemente para simplificar los procesos, agilizar la atención a sus clientes internos y desarrollar relaciones comerciales mutuamente beneficiosas con los proveedores.

(GRI 102-9)



Durante el 2020 contamos con 21 proveedores recurrentes. Entre estos encontramos insumos y servicios de alta demanda como útiles de escritorio, servicios de impresión, folletería, papel bond y servicios de logística.





Número, tipo y gasto en proveedores

Tipos de proveedores	Número	Monto comprado en el 2020 (S/.) (Inc. IGV)
Bienes	15	1,900,000
Servicios	6	2,300,000
Total	21	4,200,000

Construir una reputación sólida no pasa solamente por tener una conducta intachable, sino también por hacer negocios con empresas y personas que compartan los mismos valores. Por esta razón, en Pacífico contamos con un Código de Conducta para proveedores que es remitido junto a cada contrato y contempla medidas para la protección del medio ambiente, los derechos humanos, anticorrupción, confidencialidad, conflictos de interés

4

Pacífico Sostenible
#SéEjemplo



Pacífico Sostenible

#SéEjemplo

4.1. Nuestra estrategia ESG

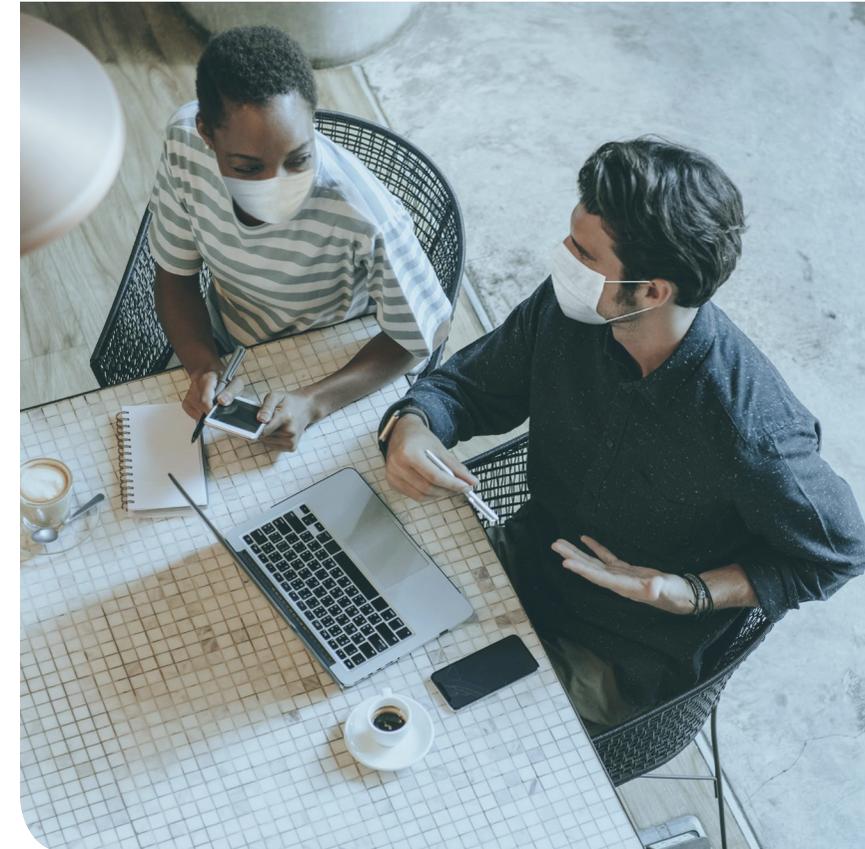
La nueva realidad empresarial

El entorno empresarial ha cambiado, las empresas se enfrentan a un nuevo panorama de riesgos y oportunidades que deben gestionar para seguir creando valor y mantenerse competitivos en el largo plazo.

Los consumidores y los mercados han cambiado. Las nuevas generaciones demandan más del sector privado que simplemente el pago de impuestos y el cumplimiento de la ley; ahora esperan que las empresas se conecten con sus principios, valores, necesidades y motivaciones. En otras palabras, que demuestren una genuina preocupación por generar un impacto positivo en la sociedad a la que pertenecen. Esta expectativa ha crecido en el contexto de la crisis generada por la pandemia, con la que se evidenció aún más

la necesidad de que el empresariado asuma un rol de agente de cambio social más proactivo. Solo aquellas empresas que entiendan que se deben no solo a sus accionistas, sino también a sus clientes, colaboradores, proveedores, el ambiente y a la comunidad podrán crear valor de forma sostenible a largo plazo.

En sintonía con esta nueva realidad, proponemos también una perspectiva empresarial diferente, una que integre en la gestión de sus negocios y en la toma de decisiones, aspectos Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ESG por sus siglas en inglés) y se alinee con las principales necesidades y expectativas de sus grupos de interés.





La nueva ruta a la Sostenibilidad de Credicorp

Credicorp es consciente de la importancia de contar con una estrategia de sostenibilidad que se integre y apoye en la estrategia de negocio para mantener el potencial crecimiento de largo plazo y la creación de valor para sus grupos de interés. Por eso, en 2020, con el objetivo de construir una estrategia que refleje claramente el compromiso de convertirse en un líder de negocio sostenible, inició un proceso para identificar aquellos aspectos de sostenibilidad con los cuales pudiera generar mayor valor para la sociedad y, a la vez, le permitiera alcanzar sus objetivos de negocio.

Para lograrlo, Credicorp realizó un autodiagnóstico de gestión bajo un enfoque ESG y un análisis de la gestión realizada por empresas pares líderes, para identificar oportunidades de mejora. Como parte del proceso también conversó e interactuó con sus grupos de interés e identificó las tendencias sociales más relevantes, para así conocer las principales expectativas y necesidades de la sociedad respecto al rol que desempeña como un grupo empresarial particularmente relevante en la región.

El proceso de desarrollo de la estrategia ESG incluyó la participación de 6 empresas de Credicorp (incluido Pacífico) y la de aproximadamente más de 60 de líderes y representantes de diversas funciones de negocio, así como

el seguimiento por parte del Directorio, CEOs de Credicorp y subsidiarias y líderes de funciones corporativas (finanzas, recursos humanos, riesgos, entre otros).

El resultado del trabajo realizado es la estrategia integrada ESG 2020-2025, la cual incluye la adopción de una nueva visión y la definición de 3 pilares estratégicos relevantes para los grupos de interés y alineados al *core* de negocio de Credicorp.

Para alcanzar la visión y pilares estratégicos, la estrategia se enfoca en 8 grupos de oportunidades de negocio, llamadas plataformas, y 7 conjuntos de medidas internas para contribuir a estas plataformas, llamadas habilitadores claves, lo cual permitirá la integración de aspectos ESG en el modelo de negocio y modelo operativo de Credicorp, facilitando la creación de valor a largo plazo para el Grupo, así como la generación de un impacto positivo significativo y duradero en la sociedad.

La nueva estrategia corporativa de sostenibilidad sirve de norte común para las empresas subsidiarias de Credicorp, las que han desarrollado estrategias de sostenibilidad desde su *core* de negocio y contribuyen a alcanzar los pilares y las ambiciones de sostenibilidad mostrados a continuación.

Estrategia integrada ESG Credicorp 2020 – 2025



4

Plataformas



5

Habilitadores

Gestión y Desarrollo Humano

- Fuerza laboral del futuro.
- Defender la diversidad, inclusión e igualdad de género.

Finanzas

- Optimizar comunicación y reporte a mercado de capitales.
- Ser abanderados de la creación de valor a largo plazo.

Riesgos

- Integrar factores de ESG en el marco de gestión de riesgos, incluyendo mejorar la ciberseguridad y la protección de datos.

Otros

- Reforzar el marco de gobierno corporativo.
- Huella ambiental directa y comunicaciones ESG.

¹ Activos bajo gestión (assets under management en inglés)

Bajo este nuevo marco estratégico se han priorizado iniciativas de negocio para 6 de las empresas de Credicorp. En el caso de Pacífico, se definieron aquellas plataformas que tenían un impacto más relevante tanto para el negocio como para el entorno y la sociedad y, sobre ellas, se definieron los proyectos que marcarían la pauta del trabajo en Sostenibilidad para la aseguradora.

Estos proyectos parten del core de negocio de Pacífico y están integrados ya a la estrategia corporativa.

Plataformas Pacífico



AuMs Sostenibles



Inclusión Financiera



Educación Financiera



Simplicidad y Transparencia



Oportunidades y productos para mujeres

Estrategia ESG Pacífico 2020-2025

Política de inversiones sostenibles

Seguros inclusivos a través de canales masivos.

Educación en seguros a través del ABC del Seguro.

Simplificación del proceso de siniestros vehiculares.

Oferta de valor con perspectiva de género.

Exploración del ecosistema del segmento Mipymes.

Programa consolidado en prevención de riesgos para clientes empresa y comunidad.

Proyecto Equidad de Género interno.

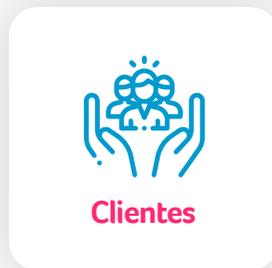


4.2. Grupos de Interés

Nuestros grupos de interés son aquellas personas, colectivos, organizaciones e instituciones que son impactados por nuestras operaciones, ya sea de manera positiva o negativa; mantienen algún tipo de relación legal, comercial, contractual, social o coyuntural con nosotros, o tienen la capacidad de influir en la continuidad de nuestro negocio. Nuestra Política Corporativa de Relaciones con los Grupos de Interés brinda los lineamientos para nuestra relación con ellos.

(GRI 102-40) (GRI 102-42) (GRI 102-43) (GRI 102-44)

Grupo de interés



Principales canales de comunicación y consulta

- Juntas de accionistas
- Coordinador de relaciones con accionistas e inversionistas
- Páginas web de Pacífico y las entidades reguladoras

- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad

- Contacto directo

- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad

- Plataformas de atención
- Central telefónica de información y consultas
- Central de emergencias
- Canales de quejas y reclamos
- Boletines electrónicos
- Páginas web y redes sociales

- Plataforma ABC del Seguro
- Cartas
- Chat en la web corporativa
- Encuestas de satisfacción
- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad

Grupo de interés

Principales canales de comunicación y consulta



Colaboradores

- Intranet
- Reuniones semestrales de desempeño
- Boletines y otros comunicados semanales
- Encuesta anual de clima laboral

- DILO - Buzón de sugerencias
- Buzón de cumplimiento
- Pacífico al Día TV (PAD TV)
- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad
- Workplace



Comunidad

- Reuniones de coordinación
- Iniciativas de prevención

- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad



Corredores

- Contacto directo
- Plataforma Somos Corredores
- Buzón Somos Corredores

- Charlas y capacitaciones
- Encuestas





Grupo de interés

Proveedores

Reguladores y gobierno

Medios de comunicación

Principales canales de comunicación y consulta

- Contacto directo
- Reuniones de coordinación y retroalimentación
- Redes sociales

- Auditorías
- Encuestas
- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad

- Reportes regulatorios
- Participación en auditorías
- Participación en mesas de trabajo a través de gremios

- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad

- Notas de prensa
- Participación de voceros

- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad

4.3. Nuestra Responsabilidad Social

(GRI 413-1)

Como parte de la estrategia de Sostenibilidad, desarrollamos programas de impacto social para promover una cultura de prevención. Así, nuestra estrategia de Responsabilidad Social se sostiene sobre 2 grandes ejes:



Ambos ejes operan en sintonía con nuestras líneas de negocio: salud y riesgos generales. El anterior eje de medio ambiente pasó a ser un soporte transversal a todas nuestras actividades, así como nuestras iniciativas de voluntariado. La Gerencia Adjunta de Asuntos Corporativos y Responsabilidad Social coordina con todas las áreas de la Empresa el desempeño socialmente responsable, lidera la gestión de las actividades y el voluntariado.

Prevención y atención de riesgos

Promover conciencia sobre la importancia de estar preparados ante eventos no deseados es parte del rol que desde Pacífico consideramos que cumplimos, no solo de cara a nuestros asegurados sino a todo el Perú. Por este motivo, el eje de riesgos busca concienciar a nuestros clientes y a la población en general acerca de la importancia de la preparación ante eventos no deseados.

Durante el 2020, tuvimos que digitalizar nuestra estrategia de intervención. En ese sentido, nos aliamos al programa Mujeres Emprendedoras del

BCP para reforzar la capacitación que le brindaban a estas personas para empoderarlas también en prevención de riesgos, a través de un espacio de capacitación virtual. Así, llegamos a más de 3,500 emprendedoras de las 25 regiones del Perú.

En estos espacios las emprendedoras pudieron compartir sus inquietudes y, con la ayuda de los voluntarios, capacitarse en temas de digitalización, finanzas y prevención de siniestros.



4.3.1. Tan Fuertes como el Hierro

La anemia es un enemigo invisible que pone en peligro el desarrollo integral de 2 de cada 5 niños en el país. Es por eso que Pacífico, con el apoyo de la Clínica San Felipe, la red de clínicas SANNA, Laboratorios Precisa y Aliada, desarrolló el programa **#TanFuertesComoElHierro**.

Este tiene como objetivo la sensibilizar a la población y capacitar a padres, madres y docentes para prevenir y combatir la anemia en el país, además de acompañar a niños menores de 5 años con atenciones integrales de salud.

Nuestro programa tiene 3 frentes estratégicos de acción:



Comunicación

El objetivo es sensibilizar a través de medios de comunicación y campañas de concientización sobre la prevención de esta enfermedad en el país. Tenemos como meta llegar a más de 10 millones de impactos, y entre el 2019 y el 2020 hemos logrado 7 millones de personas impactadas.



Capacitación

Desarrollamos talleres educativos y demostrativos a padres, cuidadores, docentes y niños a través de campañas de salud con clientes de EPS en zonas vulnerables del país. Nuestra meta es capacitar a más de 50 mil personas, y entre el 2019 y 2020 hemos logrado capacitar a más de 10,000.



Resolución

En el 2019, desarrollamos campañas de salud para el diagnóstico y tratamiento a niños menores de 5 años con esta enfermedad. Y durante el 2020, ejecutamos teleconsultas a más de 1,000 niños para mejorar los hábitos de alimentación para prevenir la anemia. Al día de hoy hemos monitoreado a más de 1,500 niños.

El contexto por la COVID-19 nos llevó a reimaginar nuestra estrategia de intervención y así migrarla a un contexto virtual. De esta manera se implementaron actividades digitales, logrando:



80 infografías con información relevante para la prevención de la anemia



4 talleres digitales dirigidos a docentes



14 videos de recetas nutritivas



10 programas radiales locales



7 videos educativos compartidos a través de Whatsapp, dirigidos a padres y niños

Asimismo, contamos con la participación de más de 50 voluntarios digitales, que elaboraron videos dirigidos a niños enseñando hábitos de higiene y alimentación saludable para prevenir la anemia. También acompañaron a más de 55 docentes de San Juan de Lurigancho, quienes se capacitaron sobre la prevención de esta enfermedad y cómo introducir el tema en su programación educativa. Finalmente, se realizaron llamadas telefónicas de seguimiento a más de 900 padres de familia para conocer el impacto del proyecto en sus vidas diarias.

En Pacífico queremos que, para el bicentenario, más de 7 millones de personas conozcan y combatan los alarmantes índices de anemia que tiene nuestro país a través de campañas de comunicación, que más de 20,000 personas sean capacitadas para combatir esta enfermedad y que más de 3,000 niños sean tan fuertes como el hierro.



Campaña Tan Fuertes como El Hierro en tiempos de Covid-19

La propuesta de trabajo asegurados/clientes, suma a la estrategia del proyecto que venimos desarrollando. Tan Fuertes Como El Hierro tiene un compromiso de 3 años, de 2019 a 2021, con metas ambiciosas en cada frente. Con esta intervención, sumamos al frente de resolución.



4.3.2. Medio Ambiente

Empresa Carbono Neutral

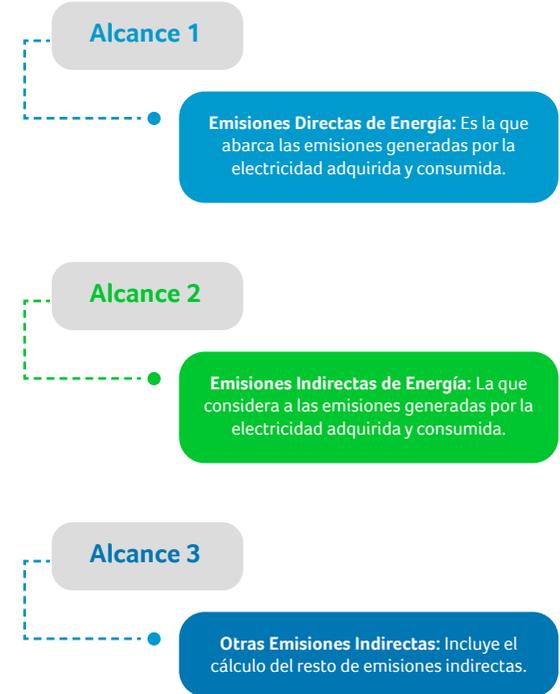
Las consideraciones ambientales son un imperativo de la sostenibilidad. Como empresa somos conscientes de los grandes retos que el mundo demanda y demandará en ese sentido. Por ello, nos hemos sumado a las últimas tendencias de gestión y reducción de los impactos negativos. Desde el 2011 somos una empresa de Carbono Neutral, demostrando nuestro compromiso mediante la conservación de 5,000 hectáreas en la Reserva Nacional de Tambopata y el Parque Bahuaja Sonene, ambas ubicadas en Madre de Dios.

Como todos los años, volvimos a ejecutar un Inventario de GEI correspondiente al año 2020 (Huella de Carbono o HC) contabilizando dos de las sedes principales: Tamayo y Arona, ubicadas en Lima, en el distrito de San Isidro.

Cabe resaltar que, la medición de la Huella de Carbono (HC), la realizamos bajo los requerimientos de la norma ISO 14064-1 y los lineamientos dados por el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (*Greenhouse Gas Protocol*), elaborado por el *World Resources Institute (WRI)* y el *World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)*.

En 2020, nuestras emisiones de GEI fueron verificadas por SGS Perú, además realizaron el informe de auditoría y el certificado de verificación. **(GRI 102-11)**

En ese mismo año, registramos un total de 679.71 emisiones tCO₂eq, las cuales tienen 3 alcances dentro del cálculo de la HC.



Estos alcances se pueden ver a detalle en el siguiente cuadro, el cual presenta a detalle el total de toneladas de CO₂ equivalente (tCO₂eq) emitidas durante el año 2020:

Este registro nos permitió identificar que la principal fuente de emisión fue el consumo de electricidad con 38.60 % (262.39 tCO₂eq). La segunda fuente de emisión más representativa es el desplazamiento del personal al trabajo que representa el 32.02 % (224.41 tCO₂eq), seguida por el consumo de papel y cartón con 8.86 % (74.35 tCO₂eq), viajes en avión con 8.47 % (57.60 tCO₂eq), generación de residuos con 4.46 % (30.31 tCO₂eq), consumo de electricidad por el trabajo desde casa con 2.41 % (16.36 tCO₂eq) y aire acondicionado con 1.43 % (9.73 tCO₂eq).

Debido a la COVID-19 que nos llevó a trabajar desde casa la mayor parte del año, nuestra Huella de Carbono 2020 tuvo una disminución significativa de -63.69 % en comparación a la HC 2019. Esto es debido a que los niveles de actividad con mayores emisiones durante el 2019 fueron: el desplazamiento de personal, viajes en avión y consumo de electricidad. Estos tres niveles se ven sumamente afectados por la paralización del trabajo presencial, dado que, desde el 16 de marzo, se suspendieron los vuelos y la mayoría de los colaboradores dejaron de asistir a las oficinas. Contexto que redujo el desplazamiento y el consumo de electricidad.

La reducción en estos tres niveles de actividad ha conllevado a una reducción de 1,064.45 tCO₂eq durante el 2020.

Emisiones directas e indirectas de Pacífico Seguros (GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3)

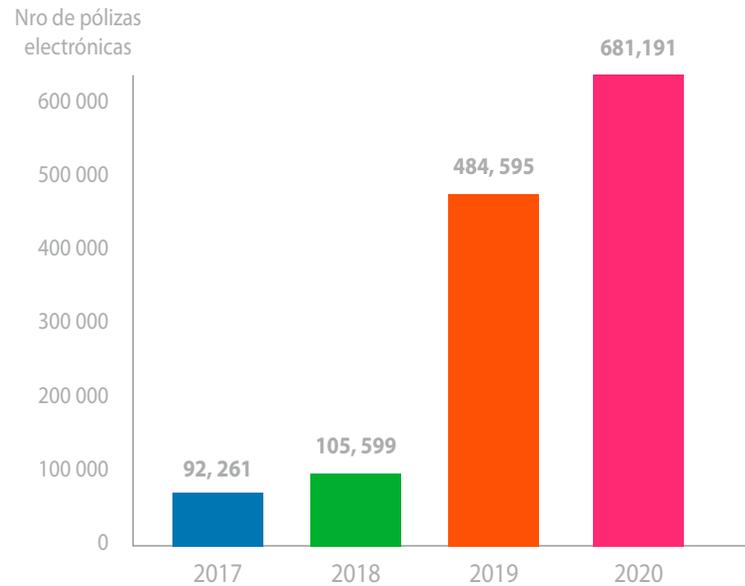
Alcances	Emisiones CO ₂ (t)	Emisiones CH ₄ (t CO ₂ eq)	Emisiones N ₂ O (t CO ₂ eq)	Emisiones HFC (t CO ₂ eq)	t CO ₂ eq	% del Total
Alcance 1: Emisiones Directas	9.89	0.01	0.04	9.73	19.66	2.89 %
Aire acondicionado	0.00	0.00	0.00	9.73	9.73	1.43 %
Generadores eléctricos	5.71	0.01	0.01	0.00	5.73	0.84 %
Transporte de vehículos propios	4.02	0.00	0.02	0.00	4.04	0.59 %
Extintores	0.16	0.00	0.00	0.00	0.16	0.02 %
Alcance 2: Emisiones por consumo de electricidad	262.14	0.13	0.11	0.00	262.39	38.60 %
Consumo de electricidad	262.14	0.13	0.11	0.00	262.39	38.60 %
Alcance 3: Emisiones indirectas	364.90	30.96	1.80	0.00	397.66	58.50 %
Desplazamiento del personal al trabajo	222.30	0.65	1.46	0.00	224.41	33.02 %
Consumo de papel y cartón	60.24	0.00	0.00	0.00	60.24	8.86 %
Viajes en avión	57.31	0.00	0.29	0.00	57.60	8.47 %
Generación de residuos	0.00	30.31	0.00	0.00	30.31	4.46 %
Consumo electricidad por trabajo desde casa	16.34	0.01	0.01	0.00	16.36	2.41 %
Servicio de taxis	5.04	0.00	0.04	0.00	5.08	0.75 %
Consumo de agua	3.58	0.00	0.00	0.00	3.58	0.53 %
Viajes terrestres nacionales	0.08	0.00	0.00	0.00	0.08	0.01 %
Mensajería	0.02	0.00	0.00	0.00	0.02	0.00 %
Total - Huella de Carbono	636.93	31.10	1.95	9.73	679.71	100.00 %
Huella de Carbono per cápita					0.42	

Reducción del consumo de papel

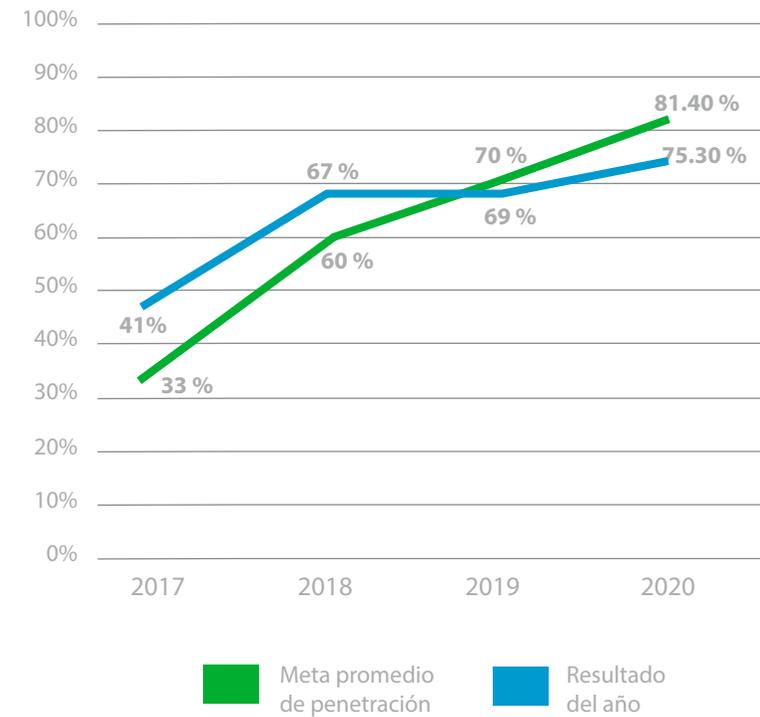
Durante el año 2020, el consumo de papel fue de 29.27 toneladas en las sedes de Tamayo y Arona, lo cual representó el 8.86 % del total de la Huella de Carbono Corporativa de Pacífico Seguros. Además, logramos reducir el consumo de papel en 38.15 % en comparación con el 2019. El proceso de transformación digital en los canales de atención, emprendido en el 2019 y continuado durante el 2020, sumado a la coyuntura COVID-19, nos permiten justificar la

reducción significativa en el consumo de papel. Además de la implementación total del Modelo Digital de Asesoría, el ModeloDia, que durante la COVID-19 implementó además un proceso de venta remota al 100%, eliminando por completo el uso de papel durante los procesos de asesoría y venta. **(GRI 301-1)**

Evolución del número de pólizas electrónicas emitidas



Evolución del indicador global de “penetración de póliza electrónicas”



Ahorro de papel en el 2020 gracias a la emisión de pólizas electrónicas

Número total de hojas bond ahorradas (En 2018 fueron 4,223,960)

14,986,202

Residuos

En nuestra sede de Tamayo contamos con 2 fases para el manejo de residuos. La primera es la segregación en la fuente a través de estaciones, las cuales se ubican en cada piso del lugar, donde los colaboradores depositan residuos reciclables. La segunda fase es realizada por EPS-RS en el punto de acopio. Aquí, se segregan los residuos, luego son retirados por la empresa operadora de residuos y trasladados para su correcta disposición final o reciclaje, según corresponda.

Los residuos de papel y cartón están relacionados con nuestras actividades administrativas. Por otro lado, los desechos de alimentos y plásticos se relacionan con las actividades de los colaboradores.

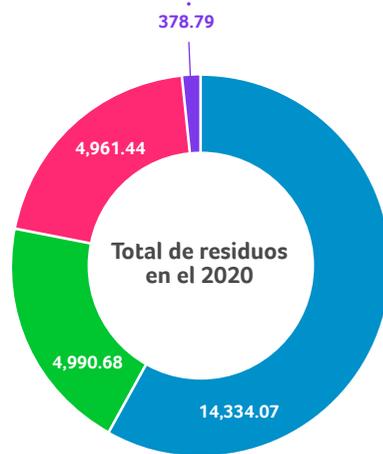
Los datos de los residuos generados los recopilamos a través de una caracterización de residuos realizada por 7 días, la cual es proyectada para el período de un año.

Una de las medidas para proteger a nuestros colaboradores de la pandemia fue establecer el teletrabajo. Una de las consecuencias más notorias de esta medida fue la disminución del 88.89 % de residuos generados en Tamayo y Arona durante el 2020. En cuanto gestión a la gestión de residuos, utilizamos la información de kilogramos al día generados por colaborador de la caracterización de enero 2020, la cual fue utilizada para la HC 2019. Esto

permitió realizar una proyección que considere solo a aquellos colaboradores que se hayan dirigido a las sedes. Es posible que la COVID-19 genere impactos a largo plazo en la generación y gestión de residuos en Pacífico Seguros dado que para inicios del 2021 aún la mayoría de nuestros colaboradores seguirá trabajando de manera remota. **(GRI 306-1) (GRI 306-2)**

Durante el 2020, generamos y gestionamos nuestros residuos de la siguiente manera:

Total de residuos en el 2020 (kilogramos) (GRI 306-3)



Total de residuos en el 2020	kilogramos
Papel y cartón	14,334.07
Desechos de alimentos	4,961.44
Plásticos	4,990.68
Otros Residuos	378.79



Una de las medidas para proteger a nuestros colaboradores de la pandemia fue establecer el teletrabajo.

Una de las consecuencias más notorias de esta medida fue la disminución del 88.89 % de residuos generados en Tamayo y Arona durante el 2020.

Energía

Otro resultado de que gran parte del personal haya trabajado desde casa durante casi todo el año, ha sido la reducción de consumo (y facturación) de energía. De manera mensual, realizamos reuniones de seguimiento para evaluar el comportamiento del consumo de energía por Sede o Agencia. Como recurso de medición, utilizamos los recibos de facturación para evidenciar la reducción de esta.

Aumentar el ahorro del consumo de energía para ello realizamos es parte de nuestra gestión, por ello promovemos las siguientes medidas:

- Apagado de monitores (equipo de cómputo) de las oficinas dado el trabajo vía home office establecido por pandemia.
- Apagado de dispensadores de agua ubicados en todos los pisos donde no hubo asistencia de colaboradores.
- Reducción de las horas de uso de equipos de aire acondicionado en las instalaciones.
- Rutinas de verificación de luces apagadas en las áreas comunes y ambientes de las Sedes o agencias.

A pesar de la situación generada por el virus del Covid-19, nuestros procesos no han cesado. El impacto de ello ha sido favorable respecto a nuestro objetivo de reducción de consumo de energía.



Durante el 2020, nuestro consumo total de energía fue de:

9,654.23 Giga Joules

(GRI 302-1)



Agua

La reducción del consumo e importe de la facturación del agua también ha sido considerable dado que las oficinas permanecieron inactivas desde el mes de marzo.

Como parte de nuestra gestión, realizamos reuniones de seguimiento para evaluar el comportamiento del consumo de agua por Sede o Agencia y resaltamos las estrategias de ahorro en el consumo.

Tenemos como objetivo a corto plazo realizar campañas de sensibilización del uso correcto del recurso hídrico, tanto en colaboradores y proveedores. Además de ello, buscamos mejorar la eficiencia hídrica a través de la implementación de temporizadores en caños de los servicios higiénicos de las oficinas y disminuyendo el uso de agua en los equipos de enfriamiento.

Respecto a nuestra fuente de agua, en cada una de nuestras sedes y agencias obtenemos el recurso del suministro municipal.



Durante el 2020, nuestro consumo total de agua fue de

21,827.91 m³

(GRI 303-1)



5

Nuestro gobierno
corporativo y ética
#SéPro

Nuestro gobierno corporativo y ética

#SéPro

5.1. Gobierno Corporativo

(GRI 102-18)

El buen gobierno corporativo fortalece la confianza entre accionistas, inversionistas, colaboradores y nuestros asegurados, así como otros grupos de interés. Para garantizarlo nos guiamos por nuestra Política de Gobierno Corporativo, que establece los lineamientos para el adecuado gobierno y control interno de la organización.

Esta política está en línea con las políticas de gobierno corporativo de Credicorp y su correcta implementación y cumplimiento es responsabilidad de la División Legal y Prevención de Fraudes. Órganos de gobierno Contamos con una estructura de gobernanza compuesta por 3 órganos. Cada uno asume roles y responsabilidades claramente definidos.

Junta de Accionistas

Todos los accionistas de Pacífico Seguros y Pacífico Salud tienen a su disposición la Guía del Accionista, que establece sus derechos y compromisos. Entre otros derechos, tienen participación y voto en las juntas de accionistas. En Pacífico Seguros realizamos juntas ordinarias dentro del primer trimestre de cada año, cuyas convocatorias se publican con un mínimo de 10 días antes de la junta en el diario El Peruano. En estas reuniones, los accionistas reciben el informe anual de los auditores y los estados financieros del ejercicio terminado, eligen a los miembros del Directorio cuando corresponda, fijan la retribución de los directores, designan a los auditores externos para el año fiscal siguiente y resuelven cualquier otro asunto sometido a la junta. Además, en cualquier momento del año se puede convocar juntas generales extraordinarias para tratar asuntos no contemplados en la junta general ordinaria pero que requieren aprobación de los accionistas según los estatutos. Durante el 2019, realizamos una junta extraordinaria en Pacífico Seguros. En el caso de Pacífico Salud, por decisión unánime de sus accionistas, realizamos juntas universales en vez de juntas generales ordinarias y extraordinarias. Esto quiere decir que no requerimos organizar una convocatoria, siempre que se encuentren presentes todos los accionistas o que estos estén debidamente representados.

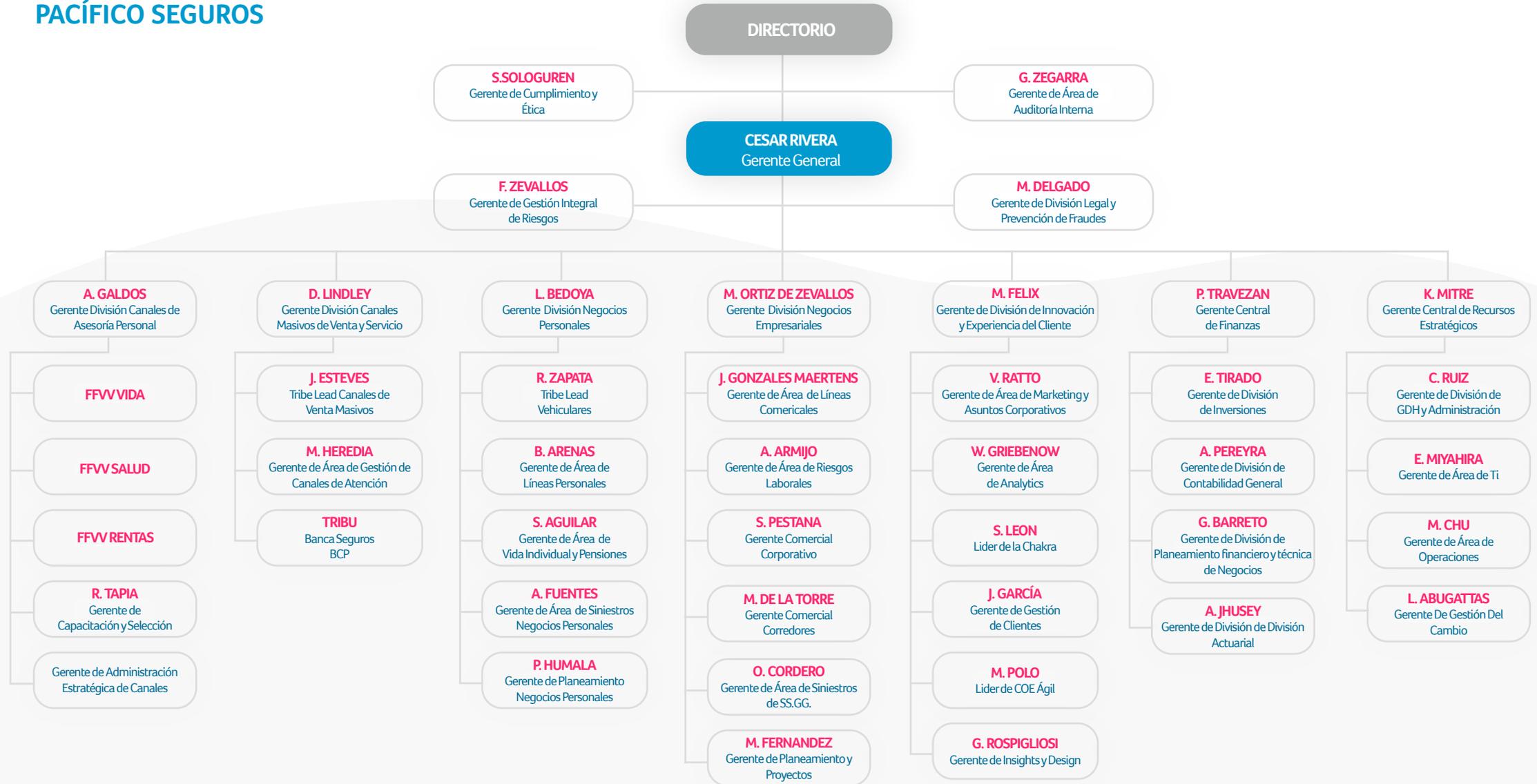
Directorio

El Directorio de Pacífico Seguros está conformado por 8 directores y 9 comités, incluyendo el Comité Ejecutivo, el Comité Corporativo de Auditoría, el Comité Corporativo de Compensaciones y el Comité de Gestión Integral de Riesgos. Todos nuestros directores son personas de reconocida trayectoria que tienen conocimiento y experiencia en los diversos sectores de la actividad económica en el Perú y en otros países; 3 de ellos son independientes. En el Reglamento del Directorio describimos las funciones de los directores durante sus 3 años de administración. Las principales consisten en la definición de los objetivos estratégicos de la organización; la aprobación de la estrategia empresarial y las políticas, los manuales y los procesos que guían las actividades de la compañía; y velar por un sólido sistema de gestión de riesgos. El Directorio de Pacífico Salud también está integrado por 8 directores, que asumen funciones y obligaciones similares a las del Directorio de Pacífico Seguros.

Gerencia

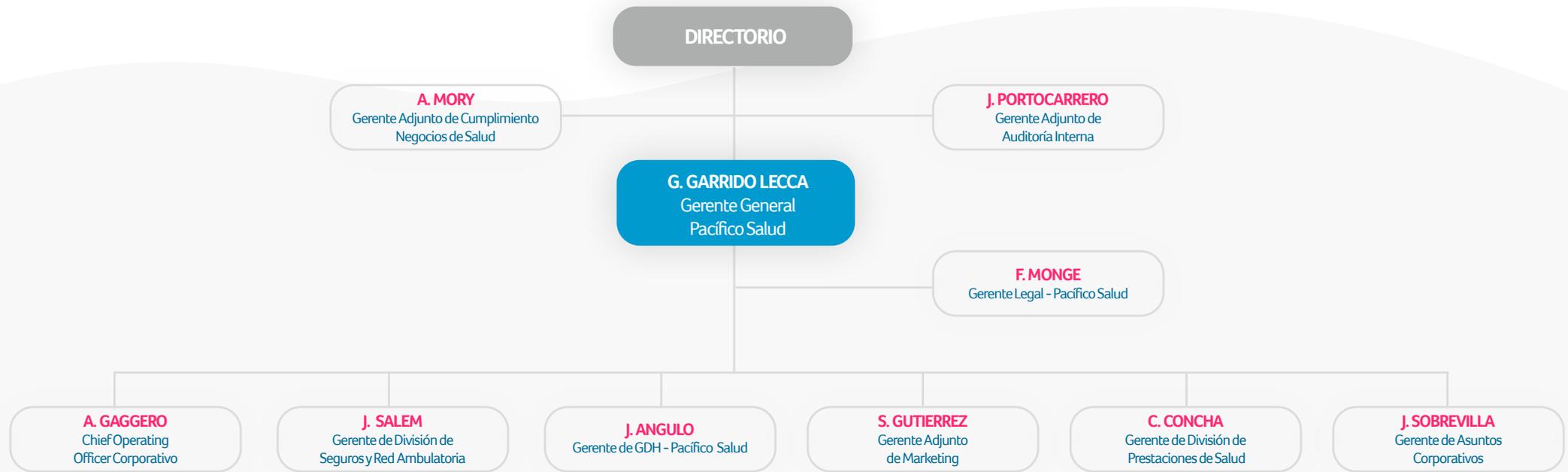
La gerencia es responsable de la definición y la implementación de la estrategia de las líneas de negocios y de las políticas, procedimientos y objetivos de las diferentes áreas de la empresa. Asimismo, al menos de modo trimestral, debe informar al Directorio sobre la marcha económica de la empresa, nuevos productos y, en general, iniciativas gerenciales relevantes que puedan conllevar un impacto material en el perfil de riesgo de la organización.

Organigrama de la organización PACÍFICO SEGUROS



Organigrama de la organización

PACÍFICO SALUD



5.2. Ética y cumplimiento

(GRI 102-17) (SASB FN-AC-510a.2)

Sólidos principios apoyados en una ética consistente son la clave para construir una reputación y sentar precedentes. En nuestra búsqueda para establecer un ambiente donde la integridad, honestidad y transparencia se perciban en las acciones y conductas de todos nuestros colaboradores, decidimos adoptar el Modelo Corporativo de Cumplimiento de Credicorp. Este fomenta una cultura de responsabilidad en toda la organización y asegura que nuestras actividades y productos cumplan las exigencias de las normativas legales vigentes a nivel nacional e internacional. La división de Cumplimiento de Credicorp es responsable de su administración, el diseño de las políticas, los procedimientos y los programas de cumplimiento que lo conforman. A nivel de Pacífico, los programas de cumplimiento son gestionados por el equipo de expertos de Pacífico Seguros y Pacífico Salud.

Para ello, contamos con un Código Corporativo de Ética, la Política Corporativa de Ética y Conducta Credicorp, y las demás políticas en materia de cumplimiento. Estos documentos de gestión representan el marco de la normativa interna que deben de respetar los directores, gerentes y colaboradores de Credicorp.

Todos nuestros colaboradores pueden comunicarse y realizar consultas sobre los lineamientos y controles de los diferentes programas, entre ellos ética y conducta, a través del buzón de atención de cumplimiento.



Programa de Ética y Conducta

Sabemos que es necesario empezar por casa cuando se trata de estándares éticos. Por ello, todos nuestros directores y colaboradores están capacitados en el Código de Ética Credicorp y la Política Corporativa de Ética y Conducta. Estos documentos establecen las normas de conducta e integridad profesional que deben de respetar y cumplir en el ejercicio de sus funciones dentro de Credicorp y sus subsidiarias. No toleramos comportamientos que vayan en contra de estos dispositivos y sus normas complementarias.

Canales de asesoramiento

Nuestros colaboradores tienen el deber de reportar cualquier hecho o indicio que viole los lineamientos establecidos en los códigos, políticas y normas vigentes.

El principal medio para reportar infracciones es el canal de integridad Alerta GenÉtica Credicorp, disponible en la página web de Credicorp (www.credicorpnet.com) y accesible tanto para colaboradores como para inversionistas, clientes, proveedores y otros interesados. La información proporcionada a través de Alerta GenÉtica Credicorp se trata de manera confidencial y anónima, respetando la decisión de aquellas personas que desean reservar su identidad. Además, el canal es administrado por una entidad independiente y externa a Credicorp, lo que garantiza protección contra discriminación, intimidación o cualquier otro tipo de represalia.

La coordinación de las investigaciones de las denuncias está a cargo del área de Cumplimiento de Credicorp y la investigación misma es responsabilidad de la división Legal y de Prevención de Fraudes o de Gestión de Desarrollo Humano, según la naturaleza del caso. De acuerdo con la magnitud de este, los resultados son elevados al Comité de Ética.

Las medidas disciplinarias se aplican según la gravedad y pueden llegar hasta el cese de la relación o vínculo laboral del colaborador. En caso de que el colaborador tenga dudas acerca de la interpretación o la aplicación de nuestras normas de ética y conducta, puede escribir al Buzón de Cumplimiento para obtener asesoría del equipo de Cumplimiento.



Programa de prevención del Hostigamiento Sexual laboral

Para identificar y sancionar el hostigamiento sexual y la hostilidad laboral hemos implementado el Comité de Intervención frente al Hostigamiento Sexual Laboral, además, de manera específica, la Política de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual. También se puede reportar este tipo de conductas a través de la plataforma de “Alerta Genética Credicorp”. Adicionalmente, realizamos campañas de comunicación sobre el tema a través de Workplace y cursos a los colaboradores.

Programa de Conducta de mercado

Mediante este programa garantizamos una oferta de productos y asesoría que se ajusten a las necesidades reales del cliente y una transparencia en la información que le brindamos. En el 2020, ejecutamos monitoreos semestrales a los procesos relacionados al Reglamento de Conducta de Mercado, Circular 184 y Reglamento de Comercialización de Productos de Seguros. Los hallazgos resultantes son desplegados a la unidad impactada para la creación del plan de acción respectivo.

Programa de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (PLAFT)

Mediante el programa PLAFT y la política corporativa correspondiente buscamos combatir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, así como nos protegemos ante cualquier acción que busque legitimar y emplear fondos procedentes de actividades ilícitas. En este aspecto, implementamos rigurosos controles a clientes, proveedores e inversionistas de alto riesgo. Esto implica, entre otras cosas, establecer la fuente de los fondos, ingresos y activos del cliente, además del propósito y la extensión del uso esperado.

En el 2020, se trabajó el proyecto de automatizar el proceso de investigación, el cual permitirá, reducir la carga operativa y ser más eficientes en la atención de los plazos establecidos, así como evitar sanciones con el Regulador.

5.2.1. Gestión anticorrupción

(GRI 205-1) (GRI 205-2) (GRI 205-3)

Este 2020, iniciamos la implementación de controles con el objetivo de mitigar los riesgos de corrupción identificados en los procesos más sensibles de la compañía sobre la base del relacionamiento con terceros públicos y privados.

Como parte de nuestro programa anticorrupción, delegamos las actividades de debida diligencia a todas las áreas involucradas en la contratación de proveedores y se estableció un monitoreo más robusto dentro de un nuevo flujo de evaluación de proveedores. Con esa finalidad, desarrollamos una mesa multidisciplinaria para la creación de la política, el procedimiento, el plan de despliegue y comunicación, junto con la creación de un nuevo *site* dentro de Office 365 para consolidar la información en un solo lugar.

Otros procesos sensibles tienen un significativo avance en la implementación de nuevos controles, como, por ejemplo, en la Gerencia de Estado, Legal y Siniestros Vehiculares. Además, se incorporaron los lineamientos corporativos dentro del programa anticorrupción para fomentar una cultura de responsabilidad y cumplimiento en la toma de decisiones de la Compañía.

5.2.2. Derechos Humanos

(GRI 406-1) (GRI 408-1) (GRI 409-1) (GRI 412-2)

En Pacífico Seguros estamos comprometidos con el respeto y protección a los derechos humanos y lo materializamos en el año 2008 al adherirnos Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Asimismo, garantizamos la igualdad de trato y condiciones entre todos nuestros trabajadores. De este modo, velamos por la igualdad de derechos, la dignidad y el respeto de todos sus integrantes.

Nuestro compromiso también incluye la promoción de una política de igualdad de oportunidades y trato igualitario en el trabajo. Esto pasa también por eliminar y sancionar cualquier acto de discriminación entre los colaboradores, sea por raza, credo, género, capacidades físicas o de cualquier otra índole.

Cabe precisar que, en nuestro Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética, Política de Igualdad Salarial y demás lineamientos, promovemos en nuestros colaboradores una cultura de trabajo que busca igualdad de condiciones. Aspiramos a construir un adecuado clima laboral cimentado sobre la base del respeto.

Nuestra área de GDH es la responsable de velar por el adecuado cumplimiento de lo estipulado en las políticas y lineamientos previamente citados. Cabe destacar que, durante el año 2020, no hemos tenido ni un caso reportado de alguna posible violación a los derechos humanos en nuestra empresa o alguno de nuestros proveedores. En esa misma línea, exigimos el cumplimiento de nuestro Código de Conducta para proveedores que vela por la protección de los derechos humanos y además contamos con la plataforma “Alerta GenÉtica” a través de la cual se pueden reportar este tipo de conductas.

5.2.3. Gestión de riesgos

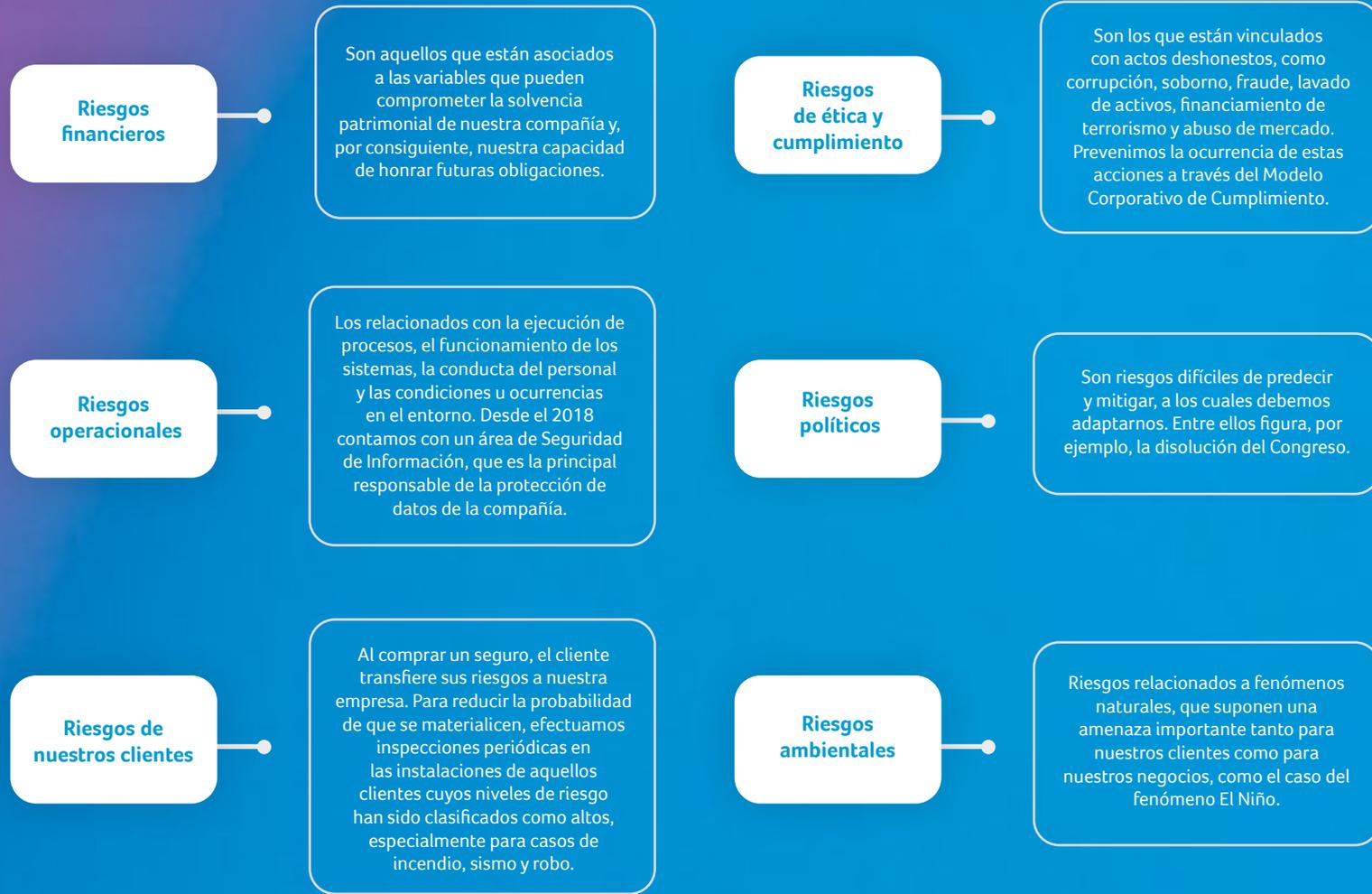
(GRI 102-15)

La Gestión Integral de Riesgos es un proceso efectuado por el directorio, la gerencia y el personal aplicado a toda la Empresa y en la definición de su estrategia, diseñado para identificar potenciales eventos que pueden afectarla, gestionarlos de acuerdo a su apetito por el riesgo y proveer una seguridad razonable en el logro de sus objetivos.

La Gestión Integral de Riesgos incluye la totalidad de Pacífico, sus líneas de negocio, procesos y unidades organizativas, a través de todos sus riesgos relevantes. Las empresas deben diseñar y aplicar una gestión integral de riesgos, adecuada a su naturaleza, tamaño y a la complejidad de sus operaciones y servicios, así como al entorno macroeconómico que afecta a los mercados en los que opera la empresa.

Como empresa de seguros estamos regidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, y su resolución N°272-2017, que es la que da origen a la gestión de riesgo y la asociación al gobierno corporativo, y por SUSALUD.

Como Pacífico clasificamos y gestionamos nuestros riesgos en 6 ejes:



Riesgos Financieros:

Dentro de nuestro portafolio de inversiones, realizamos un seguimiento y análisis de los mercados que consideramos más afectados por la pandemia (turismo y ocio, centros comerciales y educación).

Hechos relevantes 2020

- Durante el 2020, hemos modificado y actualizado nuestro tablero de apetito de riesgo, el cual es monitoreado por el Comité de riesgos. Este tablero ahora incluye los riesgos de ciberseguridad.
- Seguimiento a indicadores beneficio y crecimiento, estructura de balance y de riesgo de crédito de contraparte.
- Monitoreo de la suficiencia de reservas como parte de este enfoque.
- En el 2020, se incluyeron otros indicadores que se maneja con set completo a nivel de un comité de ciberseguridad (mensualmente). De manera trimestral, suben dos de ellos al tablero de apetito de la compañía para que sean vistos por el comité de riesgos.



6

Nuestra Transformación
#SéSoñador

Nuestra transformación

#SéSoñador

En Pacífico nos encontramos en un proceso de transformación cultural, organizacional y de *mindset*.

¿Por qué nos transformamos?

Hemos visto cómo el mundo cambia de la mano de las nuevas tecnologías y cómo estas han reconfigurado la manera en la que interactuamos y nos relacionamos. Ello tal vez es más notorio en las relaciones entre personas, pero también repercute en las empresas y su vínculo con la sociedad. Esto nos ha llevado a buscar una manera diferente de hacer las cosas para mantenernos vigentes y a la altura de las exigencias y necesidades de estos tiempos. De esta manera, recordamos constantemente la gran responsabilidad que tenemos a nivel social. En nuestro país son pocas las personas que cuentan con un seguro y se encuentran protegidas ante alguna eventualidad. Por ello buscamos crecer e impactar.

Asimismo, reconocimos que las nuevas formas de trabajar generan mayor valor para las empresas y para sus colaboradores y clientes. Queremos ser una alternativa atractiva para los mejores talentos y ofrecer lo mejor a nuestra gente.

Historia de la transformación

Desde 2016 identificamos iniciativas de transformación, aunque de manera dispersa. Es así como al final de ese año e inicios de 2017, planteamos el proyecto Visioning que constituyó un punto de partida para proyectar la transformación. Esa fue la visión que nos hizo entender que necesitábamos un espacio para experimentar, aprender y reaprender.

Es así como en marzo de 2017 nace La Chakra, el laboratorio digital y de innovación de Pacífico, con la misión de poner al cliente en el centro de las decisiones. Y los frutos de este esfuerzo empezaron a rendir. Así, nacieron soluciones en sintonía con las nuevas necesidades de los clientes, otros equipos de la Empresa también se sumaron a la búsqueda de espacios de cocreación.

Durante el 2018, desarrollamos el proyecto “Road Map de Transformación”. Ello nos llevó a darnos cuenta de que la transformación que estábamos a punto de emprender necesitaba estar bajo 4 frentes.

El primero, Habilitadores: comenzó en el 2018 e inició desarrollando habilidades nuevas (agilidad, *Insight and design*). Del mismo modo, el segundo frente, Cultura, nos permitió detenernos a pensar en el equipo humano que da vida a nuestra organización. Es nuestro equipo el que nos permite impulsar los cambios y cumplir las metas que nos proponemos. Por eso rescatamos juntos ese motor que nos mueve a diario, dándole vida a nuestro nuevo propósito: “Protegemos la felicidad de las personas”.

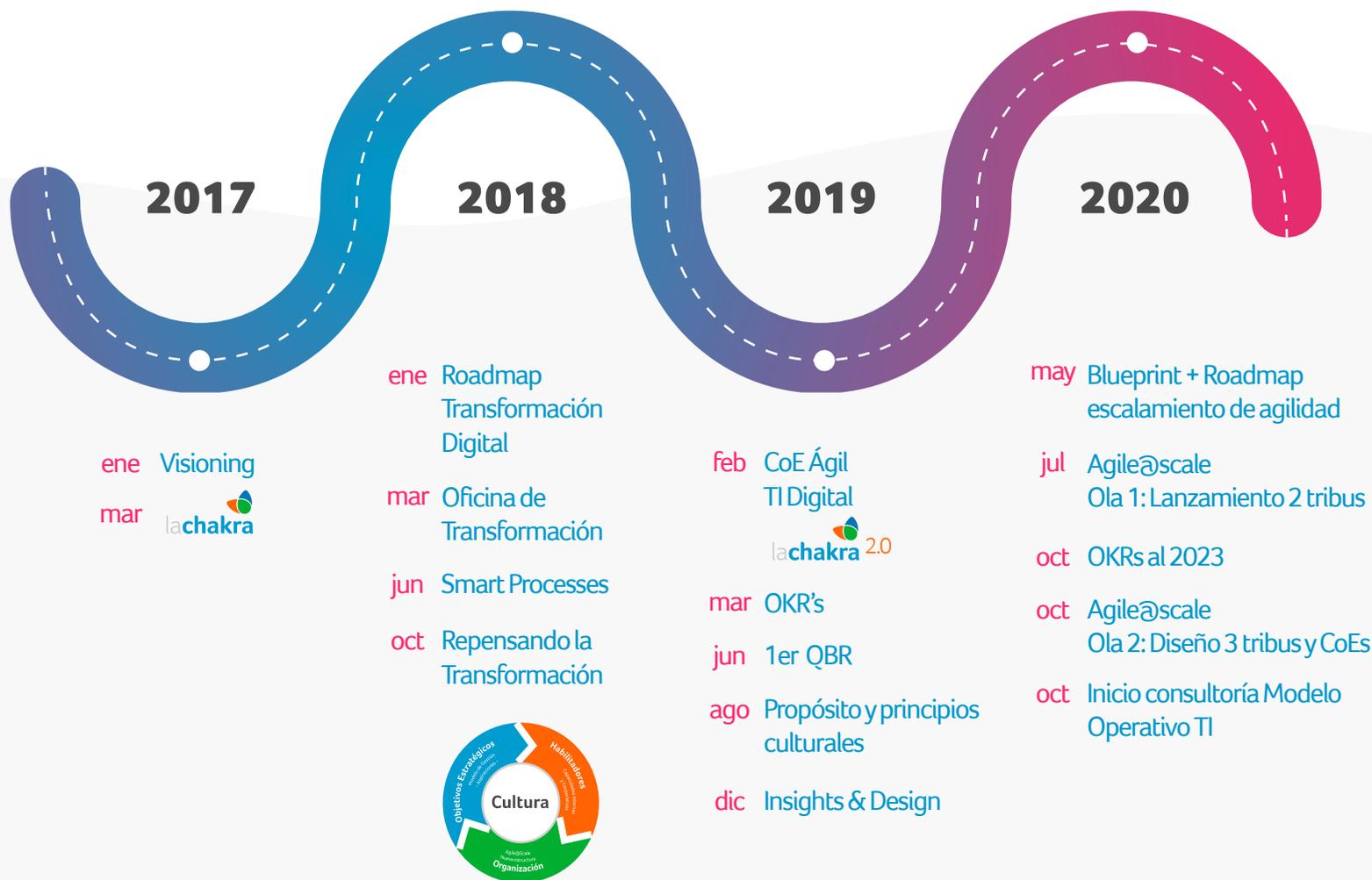


En el 2019, pusimos en marcha el Centro de Excelencia Ágil, TI Digital y La Chakra 2.0. Además, comenzamos nuestro tercer frente, los OKR's, en los cuales establecimos tres objetivos: ser número 1 en crecimiento, experiencia y eficiencia del mercado. Asimismo, iniciamos nuestro primer QBR, realizando nuestro planeamiento estratégico de manera trimestral, permitiéndonos adaptarnos mejor a la coyuntura del momento.

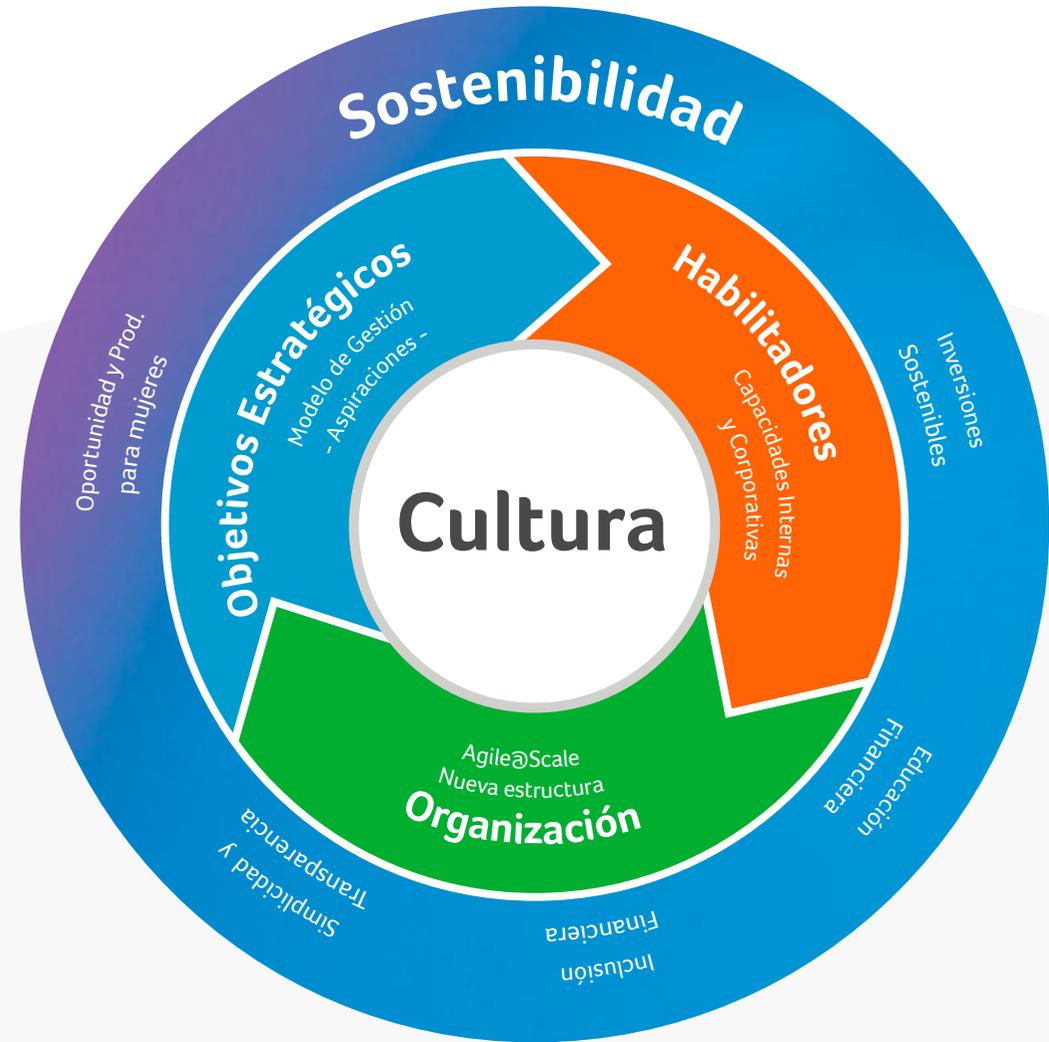
”

La tecnología ha reconfigurado la manera en que interactuamos y nos relacionamos. Esto nos ha llevado a buscar una manera diferente de hacer las cosas para mantenernos vigentes y a la altura de las exigencias y necesidades de estos tiempos.

Historia de Transformación en Pacífico



6.1.1. Nuestros frentes de la transformación



A partir del 2020, comenzamos a desarrollar el cuarto frente: Escalar la agilidad.



Objetivos estratégicos

Iniciamos nuestro Blueprint + Roadmap lo cual nos permitió identificar a dónde queríamos llegar como organización. Para alcanzar los objetivos propuestos, buscamos aplicar tres olas para lograrlo. Mediante la primera y la segunda, buscamos comenzar a implementar tribus y squads. Con la tercera esperamos escalar la agilidad a toda la organización.



Agile@scale Ola 1 y 2:

- Como parte del proceso de Escalamiento de Agilidad, contamos con 2 tribus habilitadas y operando desde el 2020. A partir del 2021, se sumarán 5 tribus más. Por otro lado, estamos diseñando como llevar la agilidad en escala a TI a través de un nuevo modelo operativo.
- Medimos nuestros resultados a través de indicadores de productividad de los equipos, cumplimiento de OKR's de Negocio, indicadores de salud de soluciones tecnológicas, madurez de agilidad y temperatura de las nuevas tribus.



Digitalización e innovación

- Desde el laboratorio de innovación se conceptualizaron soluciones como el desarrollo de nuevos ecommerce, Mi espacio Pacífico y el asistente virtual Vera.
- En el 2020 llegando a segmentos nuevos para el mundo de rentas logrando S/ 131 MM soles en un año. Asimismo, estamos apostando por el mundo de los ecosistemas y por el segmento de la micro, pequeña y mediana empresa.



Habilitadores

- **Insight & Desing:** Incrementa el potencial de share of wallet mediante mayores niveles de satisfacción y fidelidad.
- **Captación Digital:** Capitaliza oportunidades del mercado masivo y nuevos segmentos digitales. Pasó de generar S/ 8M de primas en el 2019 a S/ 18.9 M en el 2020.
- **Data & Analytics:** Genera valor agregado con modelos e insights del comportamiento del cliente.
- **Pricing:** Genera mayores oportunidades a través de un pricing avanzado.
- **Smart Processes:** Asegura el desarrollo de procesos digitales E2E² centrados en el cliente.
- **TI Digital:** Agiliza disponibilidad de nueva producción, definir estándares de seguridad y diseño de arquitectura que potencien el negocio. Se ha logrado evitar riesgos por un valor de S/ 1.3 MM.

²End to end: visión global del principio y fin de un proceso.



7

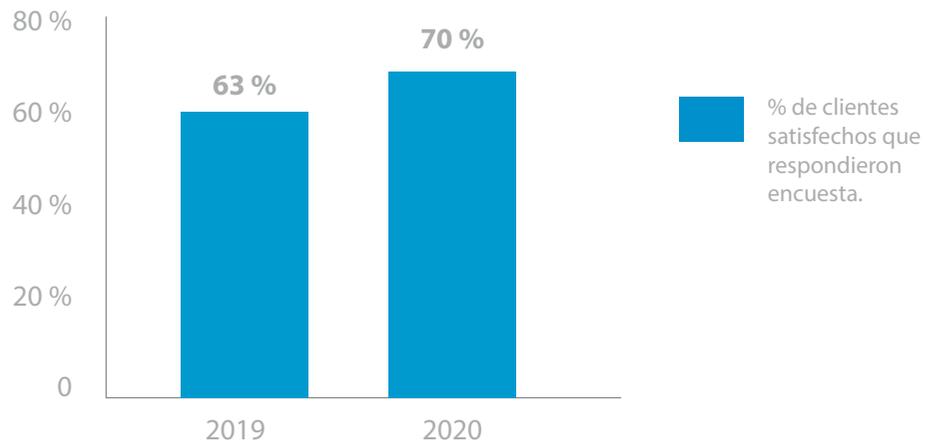
Nuestro enfoque
en el cliente
#SéHumano

Nuestro enfoque en el cliente #SéHumano

7.1. Satisfacción y experiencia del cliente

(SASB FN-IN-270a.2) (SASB FN-IN-270a.3)

Para tener un impacto positivo en la vida de nuestros clientes, en Pacífico tenemos un sistema de medición recurrente de experiencia del cliente. Mensualmente medimos la satisfacción relacional con la empresa a través de *journeys*, así como la satisfacción en cada punto de contacto. Anualmente, tenemos metas de mejora y los resultados son publicados a nivel Credicorp.



Desde el 2021 la medición será primordialmente a través de NPS, indicador que cerró el 4Q en 25.7.



Por otro lado, la Estrategia de Comunicación y Fidelización en el 2020 estuvo enfocada en ayudar a nuestros clientes a convivir con la pandemia de la mejor manera posible (desde el frente de prevención).

Para lograrlo desarrollamos nuevas herramientas como *webinars* y *podcasts* para poder llevarles información relevante adicional a la de medios tradicionales (*emailings*). Se reforzó la comunicación con boletines –que llegaron a ser diarios– durante los primeros 4 meses de Pandemia. Se logró una satisfacción acumulada del 68 % en el periodo de silencio (clientes sin contacto con la empresa), un hito histórico. El resultado del 2019 fue de 61 %, creciendo así 7 puntos y superando la meta proyectada para el 2020 (66 %).

7.2. Simplicidad y transparencia

(GRI 417-1)

Corredores

Venimos capacitando y fortaleciendo procesos digitales con nuestros socios de negocio para simplificar los procesos de asesoramiento en la contratación y durante la vigencia de la póliza, además de los trámites necesarios frente a siniestros de nuestros mutuos clientes. Para ello, seguimos mejorando la web “Somos Corredores” (mayor información en el apartado 6.7 Los corredores de Seguros: nuestros principales aliados).

Comunicaciones

En nuestra publicidad procuramos ser directos y comunicar de manera sencilla las condiciones de nuestros productos. Antes de su publicación, el área de Marketing revisa cada pieza publicitaria para verificar que cumpla con nuestros Lineamientos de Marketing Responsable. Estas directrices están alineadas con el Código de Ética Publicitaria del Consejo Nacional del Comité de Autorregulación Publicitaria (Conar).

Durante el 2020 destacó la campaña #NoEstásSolo, a través de la que canalizamos todos los esfuerzos de comunicación en el contexto de la crisis sanitaria. Esta campaña logró un alcance de más de 11 millones de usuarios. Además, las diferentes acciones que desplegamos de cara al COVID-19 marcaron un hito en la organización, al lograr, en lo digital, un sentimiento neutro positivo por encima del 85 %.

Todo este esfuerzo se tradujo en los resultados del estudio de reputación que realizamos trimestralmente (bajo la metodología de IPSOS). Este nos ubicó como la aseguradora con mayor confianza del sector y con la mejor Reputación Corporativa de la categoría en los promedios anuales. También podemos mencionar que la empresa recibió el Premio Anda en la Categoría Reacción Rápida precisamente por todo el despliegue en la coyuntura Covid.

7.2.1. Consultas, Quejas y Reclamos

Mantener una comunicación oportuna con nuestros clientes nos permite identificar y solucionar a tiempo los problemas que pudieran presentarse a lo largo de nuestra relación. Así, ellos pueden realizar sus consultas y reclamos a través de nuestros diferentes canales.

Canales de consultas

Nuestros clientes pueden efectuar sus consultas llamando a nuestra central de información y consultas o contactándonos por el chat de nuestra página web o nuestra cuenta de Facebook. Desde el 2019, continuamos enfocados en crear canales de consulta más sencillos, que faciliten la autogestión de nuestros clientes, por ejemplo, a través de la aplicación Mi Espacio Pacífico.

Canales formales de consultas y requerimientos

- **Call center: 513-5000**
- **Correo electrónico: servicioalcliente@pacificovida.com.pe**
- **Correo electrónico: atencionalcliente@grupopacifico.com.pe**
- **Chat corporativo (página web): <https://www.pacifico.com.pe/>**
- **Mi Espacio Pacífico (MEP) – Aplicación web**

Canales de reclamo

Brindar una atención eficaz a los reclamos que recibimos de nuestros clientes es una prioridad para nosotros. Un reclamo es una solicitud en la que el cliente manifiesta su disconformidad con el producto adquirido o la atención recibida. Frente a ello contamos con los siguientes medios a través de los cuales nuestros clientes pueden contactarnos.

Canales formales de reclamo

- **Call center: 513-5000**
- **Página web: <https://www.pacifico.com.pe/libro-de-reclamaciones>**
- **Correo electrónico: servicioalcliente@pacificovida.com.pe**

En 2020 recibimos 11,230 reclamos a través de nuestros canales formales, una reducción de 36.83% con respecto del año 2019. El tiempo promedio de resolución de los reclamos es de 6-7 días útiles, por debajo de los 30 días útiles establecidos por Susalud o los 30 días calendario establecidos por la SBS.

Cifras relevantes:

- **Reclamos atendidos en el año 2020: 7,094**
- **Número de Operaciones año 2020: 18,187,762**
- **Ratio de reclamos vs operaciones: 0.04 %.** Es decir, 4 reclamos por cada 10,000 operaciones.

*número de operaciones= pólizas emitidas + pólizas renovadas + siniestros aprobando + siniestros rechazados. Definición hecha por la SBS



7.3. Educación en seguros

(SASB FN-AC-270a.3)

ABC del Seguro

Sabemos que el mundo de los seguros puede ser difícil de entender para nuestros clientes actuales y potenciales usuarios. Conscientes de esa realidad, hemos desarrollado un espacio digital para que más personas conozcan cómo un seguro puede ayudarlas en su día a día: el ABC del Seguro Pacífico.

En esta plataforma resolvemos dudas y explicamos los seguros de una forma más simple, cercana, transparente y divertida. Para estos fines, utilizamos diferentes formatos de comunicación para que sea cada usuario quien elija la opción que más le guste. Contamos con testimonios escritos y en video, donde los propios asegurados cuentan su experiencia con los seguros de nuestra empresa. También hemos desplegado infografías que explican en qué momento de nuestras vidas nos pueden apoyar determinados seguros.

Durante el 2020, logramos más de 1.5 millones de usuarios únicos en el portal del ABC del Seguro, y la campaña de comunicación que acompañó la estrategia ha logrado impactar a más de 4.5 millones de usuarios, logrando además más de 8.5 millones

de visualizaciones. Las principales metas para los próximos años son lograr incrementar el conocimiento de la iniciativa, además de triplicar el número de visitas al portal y con ello también el número de derivaciones a la web corporativa. Todo ello pensando en el objetivo principal de lograr que cada vez más peruanos puedan conocer las ventajas de tener un seguro y esclarecer sus dudas con respecto a los productos.



7.4. Seguros Inclusivos

Si queremos cumplir con nuestro propósito de Proteger la Felicidad de las personas, necesitamos desarrollar iniciativas para incrementar la penetración de seguros en los segmentos históricamente desatendidos por el sector asegurador.

En ese sentido, hemos creado un modelo de negocio muy exitoso junto a Mibanco, el mismo que protege a sus clientes a través de los créditos colocados con productos de muy baja prima ante riesgos que podrían afectar la estabilidad económica familiar en caso de una eventualidad.

Hemos podido acompañar a las familias de 4,500 clientes de este segmento que perdieron la vida durante la pandemia. Además, hemos mantenido una penetración mensual en seguros optativos de 66 % (66 de cada 100 créditos otorgados cuentan con un seguro optativo de vida, propiedad u oncológico. Esto no incluye el seguro de desgravamen de los créditos). El reto es llevar esta penetración a 75 % en los próximos dos años.

Claramente, el sector de las microfinanzas evoluciona muy rápido y las necesidades del sector cambian, por lo que hemos iniciado un proyecto conjunto con Mibanco para entender las necesidades de nuestros clientes y adecuar así nuestro portafolio de productos, buscando siempre la simplicidad y accesibilidad.

Adicional a este indicador de penetración, monitoreamos de manera mensual el stock de pólizas activas de microseguros que mantenemos y finalmente, como parte de nuestra estrategia a mediano plazo, e impulsada por la coyuntura que ha obligado a disminuir el flujo de personas en las agencias de Mibanco, hemos incluido un indicador de penetración de seguros optativos digitales.



- En promedio colocamos **80,000** seguros mensuales y contamos con un stock de **500,000** pólizas a finales del 2020.
- Esperamos que el **10 %** de las colocaciones totales hacia el 2023 sean digitales.



7.5. Ciberseguridad y protección de la información

Las filtraciones de datos constituyen una de las más grandes ciberamenazas a nivel global cada año. En ese sentido, para proteger la información de nuestros clientes, venimos implementando un sistema de ciberseguridad.

Tenemos indicadores que miden el programa de ciberseguridad con lo cual medimos la implementación de los controles FFIEC³, el programa de *awareness*, cantidad de políticas, lineamientos, evaluación de proveedores, pruebas table top, evaluaciones de riesgos con FAIR, proyecto de aseguramiento de datos y la implementación de herramientas.

Adicionalmente, contamos con 16 indicadores de gestión (base de datos y servidores sin soporte, estaciones y servidores sin antivirus, parches de seguridad, DLP, incidentes de ciberseguridad, entre otros). Tenemos también dos OKR, relacionados a la implementación de controles FFIEC y las capacitaciones de seguridad a las áreas de negocio.

¿Cómo nos aseguramos de la efectividad de estas medidas de seguridad? Mediante las revisiones realizadas por auditoría interna y auditoría externa, quienes mediante las pruebas que realizan miden el diseño y la efectividad de los controles. Asimismo, realizamos el seguimiento de las observaciones de auditoría de forma mensual en el comité de seguridad de información y ciberseguridad donde tiene participación de los Gerentes Centrales y el Gerente General (trimestral).

Durante el 2020, no hemos tenido ninguna afectación a nivel de la privacidad de los datos de cliente.

(GRI 418-1)

³ Federal Financial Institutions Examination Council

7.6. COVID-19: nuestros canales de atención

(GRI 416-1)

En la actualidad, dada la emergencia sanitaria, estamos enfocados en lograr que el 100 % de nuestros procesos de atención al cliente y ventas sean digitales en todos los canales, con la finalidad de evitar que nuestros clientes se expongan innecesariamente a una posibilidad de contagio.

Por eso, reforzamos nuestros canales de atención remota. Así, con SANNA\Dr. Online, ofrecemos servicios de telemedicina a nivel nacional, con más de 37,000 atenciones realizadas a la fecha en 14 provincias del país. Esto, sumado al servicio de Médicos a Domicilio y Médicos en Línea, nos ha permitido acompañar a más de 440,000 asegurados y afiliados en el cuidado de su salud frente a la COVID-19.

Asimismo, desarrollamos las siguientes iniciativas:



- Implementamos kits de tratamiento precoz para asegurados con sospecha de COVID-19 o con síntomas leves. Se han enviado medicamentos a domicilio, haciéndoles seguimiento e incluyendo pulsioxímetros para aquellos con factores de riesgo. Al mismo tiempo, hemos hecho seguimiento por telemonitoreo a más de 4,000 pacientes que dieron positivo para el nuevo coronavirus y 9, 000 pacientes atendidos por el área de monitoreo COVID).
- Implementación y potenciamiento de canales virtuales de atención: Dr. Online, Médicos a Domicilio, call médico, chat por Facebook, creación del chatbot VERA en la web corporativa, con el objetivo de evitar el contacto y atender con experiencia wow a nuestros clientes.
- Entrega de más de 20,000 kits de tratamiento precoz para asegurados con sospecha de COVID.



Nuestros canales de atención nos ha permitido acompañar a más de 440,000 asegurados y afiliados en el cuidado de su salud frente a la COVID-19.



7.7. Los corredores de Seguros: nuestros aliados

Los corredores de seguros son socios estratégicos de nuestro negocio. Son un canal fundamental para la comercialización de nuestros productos y, en consecuencia, contribuyen al éxito de nuestra compañía.

En 2020 trabajamos con 1,560 corredores en todo el país. Estamos convencidos de que un corredor satisfecho brindará una atención excelente a nuestros clientes. Siguiendo esa idea, brindamos a los corredores todas las herramientas necesarias para las actividades de venta y asesoría. Asimismo, recogemos sus opiniones sobre nuestros productos y procesos para identificar las oportunidades de mejora.

De esta manera, podemos optimizar la atención que les brindamos tanto a ellos como a nuestros mutuos clientes y buscamos generar en ellos un sentido de pertenencia y fidelidad hacia Pacífico. Esto lo trabajamos, principalmente, a través de 3 frentes: comunicación fluida y clara, gestión de desarrollo y mediciones anuales de satisfacción para los dos primeros.

Comunicación clara y fluida

Contamos con diversos medios de comunicación para mantener el contacto con nuestros corredores y proveerles la información que necesitan. Entre estos está una central telefónica especializada, la cual se dedica a resolver sus consultas. Durante el 2020, continuamos impulsando el uso de la plataforma virtual Somos Corredores. Esta cuenta con información de seguros generales, seguros de vida y EPS, por lo cual brindamos una experiencia total de nuestros productos.

Adicionalmente, a través del portal, el corredor ya puede realizar algunas transacciones de postventa, como los endosos. Desde el 2017 empleamos un indicador que mide el porcentaje de actividades que el corredor ha podido realizar en este portal sin la intervención directa de ejecutivos de nuestra compañía. Los resultados demuestran que nuestros esfuerzos han dado importantes frutos: entre el 2019 y el 2020 logramos incrementar este indicador de 75 % a 87 %.

En el 2020, alrededor del 91 % de las pólizas modulares de autos ya se emiten a través del servicio de emisión en línea que se encuentra en el portal Somos Corredores. Esto genera eficiencia al corredor y un servicio más rápido y ágil al cliente.

Desarrollo de capacidades y conocimientos

Una de las oportunidades derivadas de la coyuntura fue la de digitalizar nuestros canales de capacitación. Ello nos permitió desarrollar una mayor cantidad de programas de fortalecimiento de capacidades. En ese sentido, continuamos con la promoción de nuevas ideas y aprendizajes para nuestros corredores. Durante el 2020, brindamos charlas y cursos de capacitación como parte de nuestro programa de desarrollo Campus.

Capacitación continua

Periódicamente brindamos, a los corredores, capacitaciones enfocadas en productos específicos. Están a cargo de corredores expertos en cada tema. Durante el 2020, hubo más de 60 eventos de capacitación que beneficiaron a aproximadamente 200 corredores por fecha.

Programa de actualización

Desarrollamos un programa 100 % virtual destinado a los colaboradores de las empresas corredoras de seguros para profundizar conocimientos sobre nuestros productos, las regulaciones vigentes, la atención de siniestros, las herramientas comerciales y el manejo de los portafolios. Los cursos se dictaron a lo largo de 3 meses y fueron seguidos por 65 corredores de Lima, provincias y corporativos.

Día del especialista

Durante el 2020, debido a la coyuntura nuestro programa Día de especialista se fusionó con el programa de "capacitación continua" con el objetivo de llegar a la mayor cantidad posible de corredores y capacitarlos en temas de productos, cotizadores, uso del portal, etc.



”

Durante el 2020, nos hemos centrado en avanzar en nuestro proceso de transformación y digitalización con el fin de brindarle a los corredores herramientas para facilitar su gestión. Dicho proceso cobró más relevancia en un entorno de pandemia, en el que los procesos de venta y post venta requerían una atención más digital. También nos enfocamos en brindarle capacitaciones virtuales a los corredores para mantenerlos actualizados de nuestras novedades de productos y servicios. El entorno virtual nos permitió llegar a un número más grande de corredores.



8

Nuestros Colaboradores
#SéCompañero

Nuestros colaboradores

#SéCompañero

8.1. Nuestro equipo

(GRI 401-1) (GRI 102-41) (GRI 405-1)

El compromiso y el buen desempeño de nuestros colaboradores son los fundamentos de nuestro éxito como compañía. A través de nuestra área de Gestión y Desarrollo Humano, buscamos atraer a los mejores talentos y brindarles un ambiente laboral óptimo para que desarrollen su máximo potencial personal y profesional.

Hemos culminado el 2020, con 2,984 colaboradores, 9.47 % menos que al cerrar 2019. Nuestro equipo está conformado en un 67 % por mujeres y 33 % por

hombres. La mayoría de ellos trabaja en Lima. Cabe precisar que todo nuestro equipo cuenta con un contrato laboral permanente sobre la base de jornadas completas. (GRI 102-8)

Durante el 2020, 1,128 personas se unieron a nuestro equipo, mientras que 1,076 cesaron su relación laboral con nosotros. El principal motivo de la desvinculación fueron las renunciaciones voluntarias, principalmente entre nuestros colaboradores de fuerza de ventas. La tasa de rotación estimada fue de 36 %.



Nuestro equipo está conformado en un 67 % por mujeres y 33 % por hombres.

8.2. Bienestar y desarrollo

8.2.1. Clima laboral

Queremos a los colaboradores más felices, porque solo aquellos que lo están podrán comprometerse a proteger la felicidad de otros. Por ello, nos esforzamos por ofrecer un ambiente de trabajo inspirador, que promueva el compañerismo y genere satisfacciones profesionales. Uno de nuestros principios es #SéFeliz y para lograrlo contamos con un completo plan de Clima, Cultura y Comunicación Interna.

Encuesta de clima laboral

Con el propósito de diagnosticar nuestro clima laboral, anualmente desplegamos una encuesta que nos permite conocer el nivel de satisfacción de todos nuestros colaboradores en estas 4 dimensiones:

Compromiso

El grado de identificación y compromiso de los colaboradores, tanto con sus responsabilidades como con los principios de Pacífico.

Conductores del compromiso

El nivel de acompañamiento por parte de los jefes directos para fortalecer el compromiso con el trabajo la organización.

Soporte para el éxito

La satisfacción de los colaboradores respecto de las oportunidades de aprendizaje, así como el crecimiento y desarrollo personal.

Conductores de soporte para el éxito

La satisfacción de los colaboradores respecto del apoyo que reciben de sus jefes directos para desarrollarse profesionalmente y crecer. De esta manera, recolectamos información sobre los factores que tienen más impacto en el clima laboral.



Durante el 2020, tuvimos a el 84 % de nuestros colaboradores comprometidos de manera activa

8.2.2. Capacitación

(GRI 404-1)

Sin crecimiento no hay bienestar. Es por ello que el crecimiento profesional de nuestro equipo es una de las inversiones más importantes que realizamos. Uno de nuestros grandes logros del año fue darles continuidad a los programas de aprendizaje, pasando de una modalidad presencial a virtual. Asimismo, logramos brindar un acompañamiento a nuestros colaboradores en estos momentos difíciles con charlas y talleres para la gestión de sus emociones, ofreciendo programas que favorecen la estabilidad emocional.

Por otro lado, decidimos incrementar la inversión en herramientas de digitales para videoconferencias y reuniones entre nuestros colaboradores.

Otro logro importante, fue la cobertura a nivel nacional que lograron nuestros programas de capacitación, lo cual ha generado un mayor sentido de pertenencia de nuestros colaboradores.

Asimismo, reforzando la visión de la Compañía hacia un modelo de trabajo mucho más ágil y hacia el cambio cultural que habíamos comenzado en el 2019, logramos una exitosa difusión de los programas de agilidad. Estos contaron con la participación de un gran número de colaboradores de las distintas áreas de la compañía, incluyendo a los líderes, con quienes se logró llevar a cabo los talleres de transformación cultural.

En relación a aquellas capacitaciones que se realizaban de manera externa a la organización, es decir, que eran ofrecidas por institutos, centros especializados o fuera del país, sí han sufrido una disminución en la cantidad de horas. Debido a que muchos de estos centros no se encontraban listos para digitalizar sus contenidos y otros se realizaban en el extranjero, fue imposible seguir contando con sus servicios durante las restricciones de la pandemia. En esa línea, nuestra inversión se ha visto afectada.

Sin duda el contexto nos impulsó a adaptarnos al cambio rápidamente. Y si bien hubo un tiempo de incertidumbre, este fue aprovechado para replantear nuestras actividades. De este modo pudimos adaptar nuestras capacitaciones al entorno digital y logramos estar a la altura desde una visión estratégica.

Esta coyuntura nos permitió brindar nuevos contenidos a los colaboradores como son los *webinars* o pastillas de aprendizaje digital, que tienen como finalidad brindar nuevas herramientas para su desarrollo personal, familiar y laboral del colaborador y, es mediante estas nuevas iniciativas que logramos estar con ellos en estos momentos complicados.

Consideramos que esta coyuntura nos ha llevado a reinventarnos y a implementar nuevas formas de aprendizaje para nuestros colaboradores. Nuestra mirada, más que nunca, está puesta en brindar programas y herramientas que favorezcan a que los colaboradores cuenten con experiencias extraordinarias.

Media de horas de capacitación por sexo

(GRI 404-1)

Colaboradores	N° de Horas	Media
Hombre	34,075.35	23.24
Mujer	67,210.5	23.83
Total	101,285.85	23.63



Media de hora de capacitación por categoría laboral (GRI 404-1)

Categoría laboral	N° de Horas	Media
Asesor	60,370.2	31.15
Empleado/Auxiliar	31,922.15	20.88
Gerente	6,135.65	16.95
Jefe	1,870.25	13.65
Practicante Pre-Prof	987.6	3.09
Total	101,285.85	23.63

8.2.3. Línea de Carrera

(GRI 404-3)

Buscamos atraer y conservar a los mejores talentos. Por ello, ofrecemos una línea de carrera a todos nuestros colaboradores que demuestren compromiso con los objetivos de la Compañía y un buen desempeño laboral. Cada semestre, los colaboradores de los puestos administrativos y de gerencia que laboran a plazo indeterminado o a plazo fijo participan en el proceso de evaluación de desempeño. Este proceso consiste en 3 etapas:

1

Definición de indicadores

La jefatura determina los objetivos y metas que debe cumplir el colaborador y establece los indicadores de desempeño. En esta etapa, el colaborador tiene una participación activa y la oportunidad de proponer indicadores.

2

Evaluación semestral

La jefatura evalúa el desempeño del colaborador de acuerdo con los objetivos, metas e indicadores establecidos en la etapa anterior, y brinda una retroalimentación.

3

Evaluación final de desempeño

Finalizado el año, la jefatura desarrolla una evaluación completa, resaltando las fortalezas y áreas de mejora del colaborador.

Porcentaje de colaboradores que han pasado por una evaluación de desempeño* (GRI 404-3)

Por sexo:

Sexo	N° de colaboradores evaluados	Headcount al momento de la evaluación de desempeño	%
Hombre	608	608	100.00
Mujer	516	516	100.00
Total	1,124	1,124	100.00

Por categoría laboral:

Categoría Laboral	N°	HC	%
Gerencia Top	49	49	100.00
Gerentes de Servicio	41	41	100.00
Mandos Medios	330	330	100.00
Analistas / Consultores	380	380	100.00
Grupo B	324	324	100.00
Total	1,124	1,124	100.00

* Este indicador no incluye a la Fuerza de Ventas, a los colaboradores Part Time ni al equipo que es bono comercial.



A partir del 2021, cambiaremos nuestro modelo de desempeño y desarrollo, el cual está enfocado en valorar el aporte del colaborador en los resultados de cada uno de los KPIs y KRAs del área. Así lograremos fomentar una cultura de *feedback*, tanto de reconocimiento como constructiva a nivel de todos los colaboradores (360°) y basados en nuestros principios culturales.



8.2.4. Beneficios para colaboradores

(GRI 401-2)

EPS

Ofrecemos el plan de salud EPS a todos nuestros colaboradores. Este plan de salud incluye los beneficios de Centro Salud Oficina, Programa Siempre Sano, Campañas de vacunación y Chequeo Preventivo anual, entre otros. Durante el 2020, incluimos charlas de prevención de Covid y protocolos de atención en EPS. Esta información fue brindada a través de los canales de comunicación y la asesoría de nuestras Asistentes Sociales.

Programa de nutrición

Ofrecemos el plan de salud EPS a todos nuestros colaboradores. Este plan de salud incluye los beneficios de Centro Salud Oficina, Programa Siempre Sano, Campañas de vacunación y Chequeo Preventivo anual, entre otros. Durante el 2020, incluimos charlas de prevención de Covid y protocolos de atención en EPS. Esta información fue brindada a través de los canales de comunicación y la asesoría de nuestras Asistentes Sociales.

Programa de protección de madres gestantes

Este programa brinda a la madre gestante un ambiente de seguridad física y mental durante el proceso de gestación. El registro de las colaboradoras gestantes permite el seguimiento de sus embarazos para validar que las funciones que realizan y que el ambiente físico no sea contraproducente para su estado.

- Tarde de Pancitas, aplica para colaboradoras gestantes y cónyuges de colaboradores.
- Evento Baby Shower corporativo, en el que se brinda charlas relacionadas al cuidado de la gestante y el recién nacido, las cuales son dirigidas por profesionales de la salud.
- Brindamos la información de beneficios de ley, licencia de maternidad, bono de Lactancia, lactario, hora de lactancia, entre otros.

Adicionalmente, realizamos sorteo de regalos para las gestantes asistentes con el apoyo de los proveedores de productos de maternidad. Al evento también son invitadas las cónyuges gestantes de los colaboradores. Al año se realizan 2 eventos, en el mes de marzo y en el mes de setiembre.





Seguro de accidentes personales

Proveemos este seguro a nuestros colaboradores de fuerza de ventas que aún no cuenten con EPS. El límite de cobertura de gastos de curación son US\$10,000, superado el límite de cobertura la atención médica será a través de Essalud. Al acceder al beneficio de EPS el colaborador pierde este seguro. La renovación de este seguro se gestiona mensualmente en coordinación con cada canal de Fuerza de Ventas.

Campaña de prevención

Gestionamos campañas Biológicas para la prevención de enfermedades infectocontagiosas. Al tomar conocimiento de casos delicados (TBC) y en coordinación con el Médico Ocupacional se activan los protocolos de prevención realizando exámenes de laboratorio, toma de placa de RX tórax, aplicación de encuestas sintomáticas respiratorias. Adicionalmente realizamos el requerimiento de desinfección, limpieza y fumigación de los ambientes, así como el mantenimiento del aire acondicionado. Todas estas medidas de control deben evidenciarse en documentos de acuerdo con lo establecido por el Ministerio de Salud.

Centro salud oficina

Durante el 2020, habilitamos el CENTRO SALUD OFICINA TELEORIENTACIÓN. Nuestros colaboradores afiliados a un seguro de salud EPS y que trabajan en Lima cuentan con atenciones médicas y medicinas cubiertas al 100% a través de la teleorientación. Gracias a la implementación de este servicio virtual se mantiene un menor riesgo de contagio de Covid con la asistencia de los médicos ofrecidos por Pacífico EPS.

Vacunación

La campaña de vacunación contra la Influenza aplica a todos los colaboradores y sus familiares, quienes podrán recibir las dosis de esta vacuna a precios especiales. Las campañas se realizan durante los meses de mayo, junio y julio en Lima y provincias.

(GRI 403-6)

8.3. Nuestra gestión durante el COVID-19

En Pacífico Seguros reaccionamos de forma rápida y eficiente, desplegando diversas medidas sobre nuestras operaciones, clientes y personas, para hacer frente a los impactos de la crisis ocasionada por la pandemia. Buscando salvaguardar la salud de todos los colaboradores, se implementó un plan de trabajo en casa para todo nuestro personal logrando el 99 % de trabajo remoto.

Este cambio en la manera de trabajar, también nos condujo a una revisión de las posiciones que tenían que ser necesariamente bajo la modalidad de trabajo presencial. Estas, al ser una minoría, se ejecutaron con normalidad. Asimismo, no realizamos ceses de personal, solo tramitamos renunciaciones voluntarias.

Las acciones para mantener al personal se trabajaron de manera transversal a toda la compañía, buscando el bienestar de todos y así facilitar las herramientas y recursos necesarios para hacer del trabajo en casa una buena experiencia.

Asimismo, establecimos protocolos de seguridad para el personal que continuó asistiendo a las oficinas, además de informarle a todos nuestros proveedores nuestro Plan de Seguridad definido por SST y las responsabilidades que debían asumir con

sus trabajadores en caso de ingresar a nuestras instalaciones: uso de EPPs, llenado de ficha de sintomatología, declaración jurada de síntomas, etc.

8.4. Velando por la salud de nuestros colaboradores

(GRI 403-7)

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

En Pacífico Seguros contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), el cual está alineado a los requisitos normativos nacionales establecidos en la Ley 29783, su Reglamento y sus modificatorias. Nuestros compromisos con el sistema de gestión de SST se encuentran declarados en la Política de SST. (GRI 403-1) (GRI 403-2)

Nuestro Sistema de Gestión de SST cubre a todos los trabajadores propios de Pacífico Seguros, y de sus terceros identificados. Incluye todas las actividades, servicios y procesos que se desarrollen en las instalaciones o a nombre de Pacífico Seguros.

(GRI 403-8)



Nuestro Sistema de Gestión de SST cubre a todos los trabajadores propios de Pacífico Seguros, y de sus terceros identificados.



Periódicamente realizamos una identificación de peligros y riesgos de SST en las actividades de todos los puestos de trabajo de la organización. Luego se realiza una evaluación del Riesgo de Seguridad Ocupacional, de acuerdo con la Metodología establecida por normativa legal, y de acuerdo al nivel del riesgo se establecen cuáles son Riesgos Significativos, los cuales están alienados a los peligros laborales con mayor potencial.

Para garantizar la calidad de este proceso, se cuenta con un equipo calificado, técnico especializado del servicio de SST desde Credicorp, para realizar esta tarea. El IPERC además es revisado y aprobado por el Comité SST quienes validan los controles a ejecutar a los peligros y riesgos identificados y de esa forma se implementan en el desarrollo de las actividades.

De acuerdo con los resultados del proceso de revisión del IPERC, se efectúan modificaciones en los controles para disminuir los riesgos a los que se exponen los colaboradores, mejorando así el sistema de gestión de SST.

Asimismo, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo establece mecanismos de verificación internos y externos:

Mecanismos internos:

- Revisión anual por la alta dirección del Sistema de Gestión de SST.
- Actas mensuales del Comité SST.
- Informes Trimestrales del Comité SST.
- Informes anuales del Comité SST.
- Auditorías anuales internas.

Mecanismos externos:

- Auditoría bianual por auditor acreditado ante el MINTRA.

(GRI 403-3)

Capacitación en SST

Las capacitaciones de SST para Pacífico Seguros, que se desarrollaron durante el año 2020, incluyeron el desarrollo de cursos, así como también el despliegue de comunicaciones, campañas, etc. Estas actividades se encuentran comprendidas en el Programa Anual de Capacitaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo (PAC). **(GRI 403-5)**

Los cursos de Seguridad y Salud en el Trabajo estuvieron orientados a la prevención de riesgos laborales; y se desarrollaron de la siguiente manera:

- Curso de inducción para todos los colaboradores nuevos.
- Curso 1 de SST: Identificación y reporte de actos y condiciones inseguras.
- Curso 2 de SST: Gestión SST.
- Curso 3 de SST: Curso COVID-19.
- Curso 4 de SST: Prevención de riesgos IPERC.
- Curso de prevención de riesgos laborales para terceros.

Reporte de condiciones inseguras

Para el reporte de actos y condiciones subestándares que puedan poner en riesgo la seguridad y salud de los colaboradores, visitantes y proveedores, Pacífico Seguros cuenta con 2 canales de notificación:

- Centro de Control: recibe las comunicaciones de los eventos con pérdida o potencial de pérdida de los colaboradores, proveedores y/o visitantes; y a su vez coordinará las acciones inmediatas.
- Buzón de Cumplimiento: (cumplimiento@pacifico.com.pe)

Asimismo, de acuerdo con el reglamento de Salud y Seguridad en el Trabajo tiene el derecho de negarse a realizar alguna actividad que considere de alto riesgo y tiene el deber de reportar la situación al comité de SST para que desarrolle una investigación y desarrolle un plan de acción alternativo sin generar algún perjuicio laboral o económico al colaborador.



Adicionalmente, existe un canal para notificar en caso de posibles represalias: alerta genética y es totalmente confidencial.

(GRI 403-6)

Durante el año 2020, los principales logros fueron:

- Estrategia COVID: Creamos equipos multidisciplinarios para diseñar e implementar los controles de prevención frente al Coronavirus, incluidos los exigidos por normativa local. También se brindamos las facilidades para el desarrollo del trabajo remoto a todos nuestros colaboradores con enfermedades consideradas de alto riesgo frente al COVID-19.
- Atención de casos COVID en el trabajo: Establecimos un flujo de atención de casos de colaboradores portadores del coronavirus, el cual va desde la notificación oportuna, su seguimiento, hasta el alta. Este flujo además incluye, la identificación de los contactos directos en el trabajo, sobre los cuales también realizamos seguimiento médico.
- Comité de SST: Nuestro comité funcionó de manera permanente a través de reuniones ordinarias (mensuales) o extraordinarias con la finalidad de revisar, aprobar y emitir lineamientos de SST en materia de prevención de riesgos laborales, incluyendo todos los cambios normativos respecto al Coronavirus. Resultado Obtenido: Aprobación de Planes de prevención ante el COVID, registrados ante el Ministerio de Salud. **(GRI 403-4)**

8.5. Diversidad, inclusión e igualdad de género

8.5.1. Programa Equidad de Género

En Pacífico creemos en la igualdad entre hombres y mujeres. Por eso nos alineamos al programa de equidad de Género dentro de nuestro Grupo. De esa forma, aspiramos a contar con un entorno laboral donde exista igualdad de oportunidades para colaboradores y colaboradoras en nuestras empresas, así como la conciliación laboral, familiar y personal, para la realización íntegra de las personas. Creemos en la equidad de género como una herramienta que permita el desarrollo de una verdadera meritocracia imparcial.

Pero también creemos en el empoderamiento de las mujeres para que alcancen su máximo potencial. Y es por eso que hemos diseñado iniciativas específicas para mujeres, con la finalidad de ayudarlas a lograr su independencia económica y progresar.

A fines de 2019 lanzamos el Programa de Equidad de Género, para promover las mismas oportunidades entre hombres y mujeres en la Organización. El programa definió objetivos estratégicos clave a alcanzar en el mediano plazo:

1

Aspiración

Aspiramos contar con un entorno laboral donde exista igualdad de oportunidades para hombres y mujeres en nuestras empresas, así como la conciliación laboral, familiar y personal, para la realización íntegra de nuestros colaboradores.

2

Pilares Estratégicos

3

Ambiciones

3

Habilitadores



Para lograr estos objetivos y asegurar la supervisión del programa se creó un Comité Corporativo de Equidad de Género. El comité está dirigido por el CEO de Credicorp y sesiona cada 3 meses para dar orientación estratégica y monitorear avances del programa. También existe un grupo de trabajo de Equidad de Género compuesto por líderes de todas las subsidiarias del Grupo que se reúnen periódicamente para dar seguimiento a la implementación de iniciativas clave. Los comités de gestión de las empresas de Credicorp están informados sobre los avances y estrategias implementadas, y los equipos de Gestión y Desarrollo Humano están muy involucrados en trabajar su implementación.



Líderes promueven y viven la EG

- Los líderes practican comportamientos que promueven la EG.
- Los líderes demuestran tolerancia cero frente al HSL.



Colaboradores acceden a las mismas oportunidades en su ciclo de vida en la empresa sin importar su género

- El Modelo de Experiencia del Colaborador, asegura igualdad de oportunidades para todos los colaboradores, a través de sus 4 *drivers* y 7 *journeys*.



Colaboradores concilian su vida laboral, familiar y personal por igual, sin importar su género

- No existen brechas de género para lograr la conciliación laboral, familiar y personal que se deban a aspectos que son accionables por las empresas de Credicorp.

Cultura de Equidad y Comunicación

- La EG está integrada en la cultura corporativa.
- Coherencia en comunicaciones, procesos, principios y comportamientos.
- Gobierno del Programa de EG.
- Estrategia y plan de comunicación interna desplegados.

Equidad de Género en Pacífico

(GRI 405-1)

Nivel jerárquico	Pacífico (1) ⁴			
	Femenino		Masculino	
	Nº	%	Nº	%
Directorio	1	14	6	86
Gerencia Alta	8	25	24	75
Gerencia Media	33	41	47	59
Empleados no Gerenciales	2,159	69	974	31
Total de Empleados	2,200	68	1,045	32

En Pacífico contamos con una composición balanceada del total de sus trabajadores. El porcentaje total de mujeres es mayor al 50 % y un balance de 41 % de las mujeres en Gerencia Media.

Nuestro desafío es incrementar la participación femenina en puestos de alta gerencia y el directorio. Durante el año 2020, incrementamos nuestro porcentaje de mujeres en el directorio de 0 % a 14 %, luego de la asignación de una nueva directora.

Líderes promueven y viven la Equidad de Género

Durante el 2020 capacitamos a nuestros líderes para tener un entendimiento común de la aspiración del Programa, cuáles son nuestros desafíos como empresa y cuál es la mejor manera de abordarlos.

Se realizaron 3 talleres de 2 horas cada uno con la participación de 66 gerentes de Pacífico, con una satisfacción mayor al 95 %. Cada taller tocó una temática diferente:

1. Importancia de impulsar una agenda de género.
2. Desafíos de las temáticas de género para nuestro liderazgo.
3. Llevando la agenda de género a la práctica.

Asimismo, hemos realizado un taller solo con mujeres líderes y reuniones de profundización de estos temas con cada CEO de las empresas Credicorp.



⁴ La información del total de empleados representa el balance a enero de 2020, mientras que la información del directorio representa el balance a diciembre de 2020.



Conciliación laboral, familiar y personal

Este último año también hemos incorporado métricas que han permitido levantar información para comprender mejor la conciliación trabajo – familia de nuestros colaboradores. El análisis de dicha información permitirá comprender el origen de potenciales brechas de género en cuanto a conciliación, así como estudiar iniciativas que puedan pilotarse en el futuro para reducir dicha brecha.

Cultura de equidad y Comunicación

En complemento a la estructura de gobierno creada para el programa descrita anteriormente, se elaboró una política de equidad de género para Credicorp, la cual rige para cada una de sus subsidiarias. Asimismo, en Pacífico desde el 2018 contamos con la política de prevención del hostigamiento sexual laboral (HSL) y creamos un comité paritario de HSL, en línea con las exigencias regulatorias, cuyos miembros fueron capacitados en cuanto a la normativa y el proceso a seguir para presentar una denuncia.

Adicionalmente, se han definido métricas para monitorear la evolución de los distintos objetivos del Programa, las cuales se están incorporando en nuestros sistemas de trabajo.

Con el objeto de mejorar el entendimiento y convicción respecto del Programa de Equidad de Género, realizamos un curso virtual sobre los temas clave de equidad de género, en el que participaron los colaboradores de las empresas Credicorp. Se obtuvo una participación 94.7 % de colaboradores de Pacífico y una nota promedio de 16.25 para Pacífico Seguros en el mencionado curso.

También, durante el segundo semestre de 2020, desplegamos un plan de comunicación entre todas las empresas de Credicorp para concientizar a nuestros colaboradores en materia de Equidad de Género, así como explicar de manera clara y didáctica a qué aspiran las empresas del Grupo en el marco de esta iniciativa. Para ello, compartimos contenido que ayude al proceso de reflexión e informe sobre los avances del programa.



Desde el 2018 contamos con la política de prevención del hostigamiento sexual laboral (HSL).



9

Datos Complementarios

Datos Complementarios

9.1. Materialidad

(GRI 102-42) (GRI 102-43) (GRI 102-44)

Para la definición de la materialidad se consideraron las etapas que sugiere la metodología del Global Reporting Initiative (GRI):

Revisión

Temas iniciales de sostenibilidad de Pacífico Seguros

Este análisis consideró la revisión de temas iniciales de sostenibilidad de Pacífico de tres fuentes de información:



Benchmark



Contexto Perú y Covid-19



Estándares internacionales

Identificación y Priorización

Análisis Corporativo ESG Credicorp

El análisis se realizó sobre el estudio de Elaboración de la Estrategia ESG para Credicorp donde se definieron temas materiales para Credicorp. Este estudio incluyó:



Perfilamiento actual de ESG



Benchmark de peers (Credicorp)



Análisis de Stakeholders



Análisis de tendencias



Participación de aprox. 60 líderes y representantes de diversas funciones de negocio



Participación de 6 empresas de Credicorp



Reuniones de seguimiento con líderes senior de Credicorp y miembros del SteerCo



2 Talleres de profundidad

Adicionalmente, se alinearon los temas materiales a los estándares GRI y a los estándares del suplemento de Seguros de SASB.

Validación

Reunión gerencial Pacífico Seguros

Esta etapa se desarrolló en conjunto con la Gerencia de Asuntos Corporativos y Responsabilidad Social, encargada de supervisar la estrategia interna y externa de sostenibilidad de la empresa.

La cobertura de los temas materiales, es decir, si los temas son relevantes dentro de Pacífico (impacto interno en la compañía o sus colaboradores) o fuera (impacto externo a Pacífico, fuera de su perímetro de control, o a Grupos de interés externos) se refleja a continuación y dentro de cada capítulo del reporte. El resultado comprendió una lista de 16 temas materiales a ser incluidos en este documento que detallamos a continuación:

(GRI 102-46) (GRI 102-47)

Lista de Temas Materiales

Tema material	Descripción del tema	Cobertura
Cambio Climático y gestión medioambiental	Hace referencia a estrategias, políticas, programas o acciones destinadas a mitigar el impacto de la empresa al cambio climático y la adaptación a los posibles escenarios derivados del mismo.	Interna y externa
Simplicidad y transparencia	Hace referencia a la gestión de la innovación interna para mejorar la simplicidad y transparencia en productos, contratos, <i>customer journeys</i> y comunicaciones con el fin de mejorar el entendimiento de los clientes, creando relaciones de largo plazo basadas en confianza.	Interna y externa
Nuestra gestión del talento	Hace referencia a las políticas, programas y actividades orientadas a desarrollar las habilidades técnicas de nuestros colaboradores, así como las estrategias y medidas adoptadas en la gestión colaboradores para poder afrontar los retos que ha presentado la crisis económica derivada de la emergencia sanitaria.	Interna
Derechos Humanos	Hace referencia a la gestión y protección de los derechos humanos en las operaciones de la empresa y proveedores.	Interna y externa
Inversión responsable	Hace referencia a la inclusión de criterios ESG en las decisiones de inversión de la compañía, alineados a estándares internacionales.	Interna y externa
Salud y Bienestar (SST)	Acciones, programas e iniciativas para incentivar y promover un estilo de vida saludable en clientes, colaboradores y sociedad en general, así como para promover un entorno de trabajo más seguro.	Interna y externa

Tema material	Descripción del tema	Cobertura
Empoderando a las comunidades	Hace referencias a iniciativas o programas orientados a la resolución de los problemas ESG en las comunidades donde la organización se desenvuelve.	Externa
Seguros Inclusivos	Hace referencia al desarrollo, extensión y distribución de productos, servicios y canales digitales para reducir las barreras de ingreso al sector asegurador.	Externa
Ciberseguridad y privacidad de datos	Hace referencia a la gestión y protocolos de la empresa para la protección de la información sensible de sus clientes.	Interna y externa
Defender la diversidad, inclusión e igualdad de género	Hace referencia a programas, iniciativas, servicios o productos orientados a la promoción de talento diverso e inclusivo, ofreciendo la igualdad de oportunidades para colaboradores, clientes y sociedad en general.	Interna y externa
Buen Gobierno Corporativo y Cumplimiento	Hace referencia a prácticas e iniciativas para garantizar el buen gobierno corporativo, el cumplimiento normativo con las leyes del país donde opera la empresa y las medidas adoptadas por la empresa para prevenir la corrupción.	Interna

Tema material	Descripción del tema	Cobertura
Gestión del riesgo	Hace referencia a políticas, programas, acciones e iniciativas destinadas a reducir la exposición de la empresa frente a riesgos económicos y ESG.	Interna
Desempeño económico	Este tema indica de forma general cómo la empresa ha generado riqueza para los grupos de interés, los impactos económicos sufridos y los aportes económicos brindados por la empresa para afrontar la coyuntura de la emergencia sanitaria.	Interna
Educación en seguros	Hace referencia al empleo formas de comunicación, tanto masivas y como enfocadas para educar a los clientes, negocios y ciudadanos en general sobre los beneficios de una cultura de la prevención en seguros.	Interna y externa
Satisfacción y experiencia de cliente	Hace referencia a los programas y actividades realizadas para medir y optimizar la experiencia de nuestros clientes en cada etapa del uso de nuestros productos o servicios.	Interna y externa
Desarrollo digital e innovación	Hace referencia a todas los programas e iniciativas orientadas a agilizar nuestros procesos operativos para adaptarnos a las necesidades de nuestro entorno con productos modernos e innovadores, buscando generar la autogestión digital de nuestros clientes para mejorar su experiencia y satisfacción.	Interna y externa

9.2. Tablas de indicadores sociales

Laborales

El número total de empleados por sexo y procedencia (GRI 102-8)

Sexo	Lima	Provincia	Total
Masculino	765	176	941
Femenino	1,369	674	2,043
Total	2,134	850	2,984

Nota: no se considera practicantes.

El número total de empleados por categoría laboral

Sexo	Personal administrativo	Fuerza de ventas	Practicantes	Total
Masculino	497	444	109	1,050
Femenino	579	1,464	96	2,139
Total	1,076	1,908	205	3,189





Contrataciones por grupo de edad, sexo y región (GRI 401-1)

Lugar/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por sexo y lugar	Tasa de nuevas contrataciones (en %)
Lima y Callao	185	473	4	662	22
Mujeres	118	306	4	428	15
Hombres	67	167		234	8
Provincias	162	304	0	466	16
Mujeres	121	214		335	11
Hombres	41	90		131	4
Total por grupo de edad	347	777	4		
Tasa de rotación	12	26	0		

Tasa de rotación (ceses) por grupo de edad, sexo y región (GRI 401-1)

Lugar/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por sexo y lugar	Tasa de rotación (en %)
Lima y Callao	143	421	21	585	20
Mujeres	92	276	11	379	13
Hombres	51	145	10	206	7
Provincias	141	346	4	491	17
Mujeres	107	250	2	359	12
Hombres	34	96	2	132	4
Total por grupo de edad	284	767	25		
Tasa de rotación	10	26	1		

Indicadores de diversidad de Pacífico Seguros (GRI 405-1)

Indicador de Diversidad	Porcentaje	
Mujeres en puestos gerenciales: junior, medio y senior.	como % de la fuerza laboral gerencial	39
Mujeres en posiciones gerenciales junior, es decir, primer nivel de gestión.	como % del total de posiciones gerenciales junior	51
Mujeres en alta gerencia, es decir, máximo a dos niveles por debajo del CEO o puestos comparables.	como % del total de puestos de alta gerencia	37
Mujeres en puestos gerenciales con funciones generadoras de ingresos (por ejemplo, ventas; excluir funciones de soporte).	como % de todos los gerentes en dichas funciones	45

Salud y Seguridad en el trabajo (GRI 403-9)

Indicadores de accidentes laborales en Colaboradores (en número) - PLANILLA

Indicador	Nº
Total de fatalidades registrables (TRF)	0
Número de lesiones con tiempo perdido (LTI)	1
Total de lesiones registrables (TRI)	0
Número de días perdidos	258

Indicadores de accidentes laborales en colaboradores (en tasa) – PLANILLA

Indicador	2020
Índice de frecuencia de lesión con tiempo perdido (LTIFR)	0.15
Índice de frecuencia de lesiones registrables (TRIFR)	0.15
Índice de severidad (SR)	39.91
Número de horas trabajadas	6,465,272

Indicadores de accidentes laborales en proveedores o contratistas (en número) -

Indicador	Nº
Total de fatalidades registrables (TRF)	0
Número de lesiones con tiempo perdido (LTI)	1
Total de lesiones registrables (TRI)	1
Número de días perdidos	6

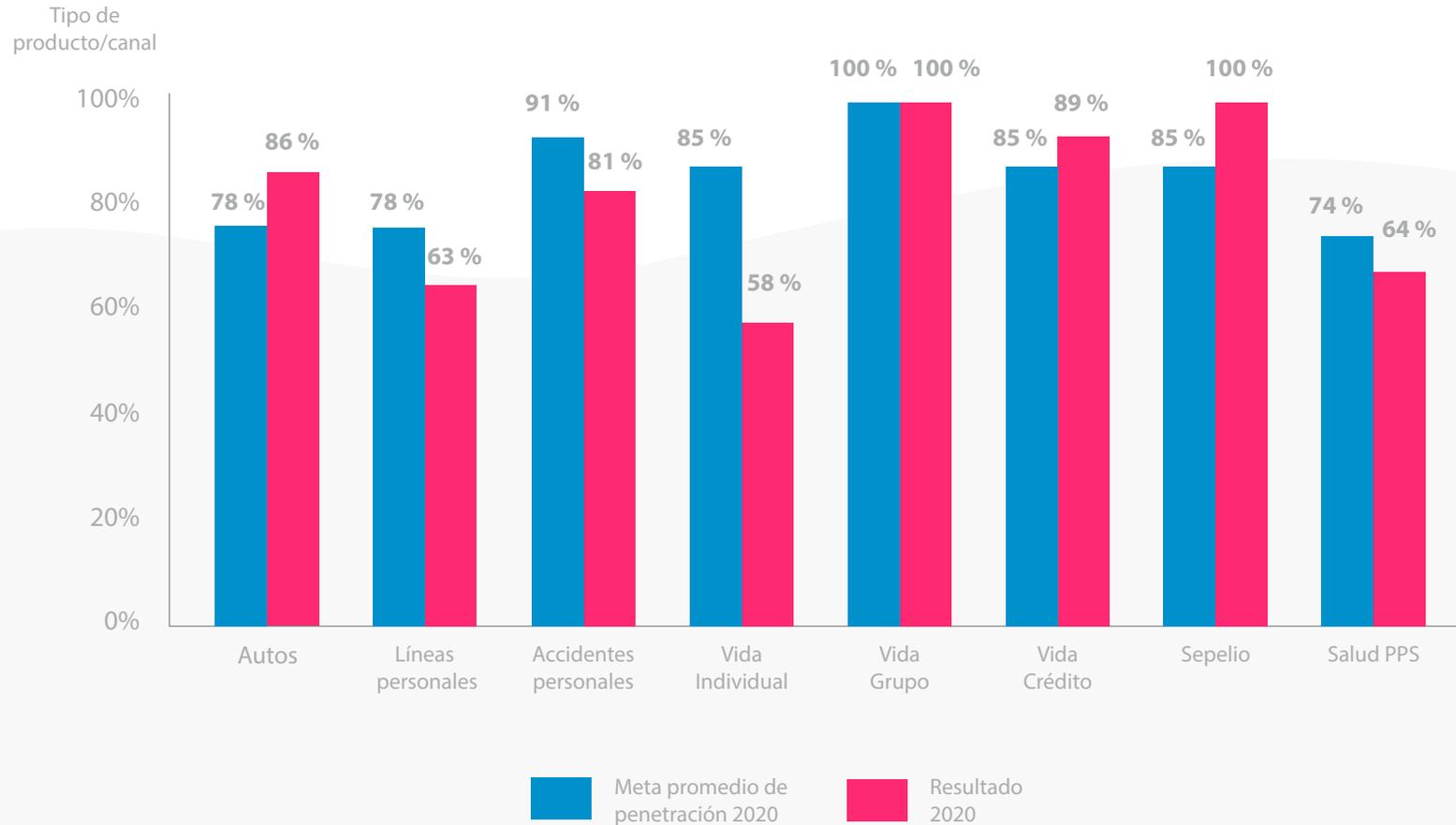
Indicadores de accidentes laborales en contratistas o proveedores (en tasa)

Indicador	2020
Índice de frecuencia de lesión con tiempo perdido (LTIFR)	6.08
Índice de frecuencia de lesiones registrables (TRIFR)	6.08
Índice de severidad (SR)	36.48
Número de horas trabajadas	164,480

9.3. Tablas de indicadores ambientales

Materiales

Metas de penetración de la póliza electrónica por tipo de producto/canal (los más destacables)



Residuos

Residuos generados (GRI 306-3)

Residuos sólidos generados	Unidad	2019	2020
Residuos sólidos peligrosos	toneladas	0	0
Residuos sólidos no peligrosos	toneladas	97.94	24.66
Total residuos generados	toneladas	97.94	24.66
Total residuos reutilizados / reciclados / vendidos	toneladas	23.25	5.34
Total residuos destinados a eliminación: incineración o vertedero	toneladas	74.69	19.32
Cobertura de datos	% de colaboradores	100%	100%

Energía

Consumo de energía (GRI 302-1)

Consumo de energía 2020	Unidad
Consumo de combustible	Gigajulios (GJ)
Diésel	157.54
GLP	0
Gas Natural	0
Gasolina	38.24
Consumo total de electricidad	9,458.45
Consumo total de energía⁵	9,654.23
Costo total del consumo energético (PEN)	S/ 1,356,121.05

⁵ Consumo total de energía (Combustible no renovable consumido + Combustible renovable consumido + Electricidad, calefacción, refrigeración y vapor comprados para consumir)

Agua

Extracción de Agua (GRI 303-1)

Consumo de agua	Unidad	2020
Agua de proveedores de agua municipales, servicios públicos o privados y otras organizaciones implicadas en el suministro de agua	Metros cúbicos (m³)	21,827.91





10

**Índice de contenidos GRI,
Pacto Mundial y Objetivos
de Desarrollo Sostenible**

Índice de contenidos GRI, Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible

(GRI 102-45) (GRI 102-55) (GRI 102-56)

Estándar GRI	Contenido	Omisiones u observaciones	Pacto Global	ODS	Página
Contenidos generales					
Perfil de la organización	102-1: Nombre de la organización	--	--	--	1
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	--	--	--	13, 14
	102-3 Ubicación de la sede	--	--	--	104
	102-4: Ubicación de las operaciones	--	--	--	12
	102-5 Propiedad y forma jurídica	--	--	--	5
	102-6 Mercados servidos	--	--	--	13, 14
	102-7 Tamaño de la organización	--	--	--	7
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	--	Principio 6	8, 10	67, 86
	102-9 Cadena de suministro	--	--	--	23, 24
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministros	--	--	--	23
	102-11 Principio o enfoque de Precaución	--	--	--	38
	102-12 Iniciativas Externas	--	--	--	16
	102-13 Afiliación a asociaciones	--	--	--	16
Estrategia	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	--	--	--	4, 5

Estándar GRI	Contenido	Omisiones u observaciones	Pacto Global	ODS	Página
Ética e integridad	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	--	Principio 10	16	10, 11
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	--	Principio 10	--	47
Gobernanza	102-18 Estructura del gobierno corporativo	--	--	--	44-46
Participación de los grupos de interés	102-40 Lista de grupos de interés	--	--	--	31-33
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	No se tiene sindicato ni acuerdos de negociación colectiva vigentes	Principio 3	8	--
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	--	--	--	31, 82
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	--	--	--	31
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	--	--	--	82, 83
Prácticas para la elaboración de informes	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	--	--	--	5
	102-46 Definición de los contenidos de los reportes y las coberturas del tema	--	--	--	83, 84
	102-47 Lista de temas materiales	--	--	--	83, 84
	102-48 Reexpresión de la información	No se ha realizado reexpresión de información para el presente reporte.	--	--	--
	102-49 Cambios en la elaboración de reportes	--	--	--	5
	102-50 Periodo objeto del reporte	--	--	--	5
	102-51 Fecha del último reporte	--	--	--	5
	102-52 Ciclo de elaboración de reportes	--	--	--	5
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el reporte	--	--	--	104
	102-54 Declaración de elaboración del reporte de conformidad con los Estándares GRI	--	--	--	5
	102-55 Índice de contenidos GRI	--	--	--	92-100
	102-56 Verificación externa	--	--	--	5

Estándar GRI	Contenido	Omisiones u observaciones	Pacto Global	ODS	Página
Tema Material: Cambio Climático y gestión medioambiental					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--	Principio 7,8 y 9	3, 6, 7, 8, 12, 13	83-84
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	Principio 7,8 y 9	3, 6, 7, 8, 12, 13	38-42
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--	Principio 7,8 y 9	3, 6, 7, 8, 12, 13	38-42
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso y volumen	--	Principio 7,8 y 9	--	40
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	--	Principio 7,8 y 9	7, 8, 12, 13	42, 90
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	--	Principio 7,8 y 9	6, 12	42
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	--	Principio 7,8 y 9	6	42
	303-5 Consumo de agua	--	Principio 7,8 y 9	6	42, 90
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	--	Principio 7,8 y 9	3, 12, 13, 14, 15	38, 39
	305-2 Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	--	Principio 7,8 y 9	3, 12, 13, 14, 15	38, 39
	305-3 Otras emisiones de GEI (alcance 3)	--	Principio 7,8 y 9	3, 12, 13, 14, 15	38, 39
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	--	Principio 7,8 y 9	3, 6, 12, 14	41, 90
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	--	Principio 7,8 y 9	3, 6, 12, 14	41, 90
	306-3 Residuos generados	--	Principio 7,8 y 9	3, 6, 12, 14	41, 90
Tema material: Simplicidad y transparencia					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--	--	--	83-84
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	--	--	58

Estándar GRI	Contenido	Omisiones u observaciones	Pacto Global	ODS	Página
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	--	--	--	58
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Transparencia en la Información: Requerimientos para la información de productos y servicios	--	--	12	58
Tema material: Nuestra gestión del talento					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--	Principio 6	--	83-84
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	Principio 6	--	67-72
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--	Principio 6	--	67-72
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	--	Principio 6	5, 8, 10	67, 87
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	--	Principio 6	--	72
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	--	Principio 6	4, 5, 8	69
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	--	Principio 6	--	70, 71
Tema material: Derechos Humanos					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--	Principio 1, 2 y 5	5, 8, 16	83-84
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	Principio 1, 2 y 5	5, 8, 16	49
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--	Principio 1, 2 y 5	5, 8, 16	49
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	--	Principio 1, 2 y 5	5, 8	49
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	--	Principio 1, 2 y 5	8,16	49
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	--	Principio 1, 2 y 4	8	49

Estándar GRI	Contenido	Omissiones u observaciones	Pacto Global	ODS	Página
Tema material: Inversión responsable					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--	--	--	83-84
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	--	--	21, 22
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--	--	--	21, 22
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de inversiones	--	--	--	21, 22
Tema material: Salud y Bienestar (SST)					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--	--	3, 8	83-84
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	--	3, 8	63, 74-77
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--	--	3, 8	63, 74-77
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	--	--	8	74
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	--	--	8	74
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	--	--	8	73-77
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	--	--	8, 16	74-77
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	--	--	8	76
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	--	--	3	73
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	--	--	8	74
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	--	--	8	74

Estándar GRI	Contenido	Omisiones u observaciones	Pacto Global	ODS	Página
	403-9 Lesiones por accidente laboral	--	--	--	88
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	<i>0 enfermedades ocupacionales en colaboradores y contratistas de Pacífico durante el 2020.</i>	--	3, 8	88
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	--	--	3, 8	63
Tema material: Empoderando a las comunidades					
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--	Principio 1	--	83-84
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	Principio 1	--	34-37
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--	Principio 1	--	34-37
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	--	Principio 1	--	34-37
Tema material: Seguros Inclusivos					
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--	--	--	83-84
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	--	--	61
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--	--	--	61
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	IS-1 Seguros Inclusivos	--	--	--	61
Tema material: Ciberseguridad y privacidad de datos					
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--	--	--	83-84
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	--	--	62
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--	--	--	62

Estándar GRI	Contenido	Omissiones u observaciones	Pacto Global	ODS	Página
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	CIB-1 Ciberseguridad	--	--	--	62
GRI 418: Privacidad del Clientes 2016	418 -1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	--	--	16	62
Tema material: Defender la diversidad, inclusión e igualdad de género					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--	Principio 6	5,8	83-84
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	Principio 6	5,8	77-80
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--	Principio 6	5,8	77-80
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad del Directorio y empleados por categoría profesional	--	Principio 6	5,8	67, 79, 88
Tema material: Buen Gobierno Corporativo y Cumplimiento					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--	Principio 10	16	83-84
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	Principio 10	16	44-49
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--	Principio 10	16	44-49
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	--	Principio 10	16	49
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	--	Principio 10	16	49
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	--	Principio 10	16	49
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	GC-1 Descripción de los principales órganos de gobierno corporativo	--	Principio 10	16	44

Estándar GRI	Contenido	Omisiones u observaciones	Pacto Global	ODS	Página
Tema material: Gestión del riesgo					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--	--	--	83-84
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	--	--	49, 50
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--	--	--	49, 50
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	GR-1 Descripción de la gestión integral de riesgos de la empresa	--	--	--	49, 50
Tema material: Desempeño económico					
Estrategia	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--	8, 9	--	83-84
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	8, 9	--	20
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--	8, 9	--	20
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	--	8, 9	--	20
Tema material: Educación en seguros					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--	--	--	83-84
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	--	--	60
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--	--	--	60
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	ES-1 Descripción de los programas de educación en seguros y cultura de la previsión	--	--	--	60

Estándar GRI	Contenido	Omisiones u observaciones	Pacto Global	ODS	Página
Tema material: Satisfacción y experiencia de cliente					
Estrategia	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--	--	--	83-84
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	--	--	57,58
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--	--	--	57,58
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	SEC-1 Descripción de los programas y actividades realizadas para medir la satisfacción de nuestros clientes en cada etapa del uso de nuestros productos o servicios.nuestros productos o servicios.	--	--	--	57,58
Tema material: Desarrollo digital e innovación					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--	--	--	83-84
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	--	--	52-55
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--	--	--	52-55
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	TF-1 Descripción del enfoque de transformación de la empresa	--	--	--	52-55



11

**Índice Sustainability
Accounting Standards
Board (SASB)**

Índice Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

El Sustainability Accounting Standards Board (SASB) es una organización independiente sin fines de lucro que establece estándares para guiar la divulgación de información de sostenibilidad de importancia financiera por parte de las empresas a sus inversores. Los estándares SASB identifican el subconjunto de problemas ambientales, sociales y de gobierno (ESG) más relevantes para el desempeño financiero en cada una de las 77 industrias.

En este Reporte de Sostenibilidad es la primera vez que Pacífico reporta los estándares SASB de Insurance (Seguros).

Temas de divulgación de sostenibilidad y métricas contables

Tema	Código SASB	Indicador	Página	Comentario
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-IN-270a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionadas con productos de seguros a clientes nuevos y antiguos.	--	En Pacífico no contamos con pérdidas monetarias por este concepto.
	FN-IN-270a.2	Proporción de quejas a reclamos	57	En Pacífico no calculamos este ratio, sin embargo, contamos con otras métricas que nos permiten medir la satisfacción de nuestros clientes.
	FN-IN-270a.3	Tasa de retención de clientes	58	En Pacífico no medimos esta tasa. Sin embargo, hemos emprendido una serie de medidas que nos han permitido retener a más de 4,000 clientes de Accidentes personales, Autos, Salud y Vida.
	FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar clientes sobre productos	58,60	--
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en la gestión de inversiones	FN-IN-410a.1	Total de activos invertidos, por sector y clase de activo	21	--
	FN-IN-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de inversiones	21-22	--
Políticas diseñadas para incentivar la conducta responsable	FN-IN-410b.1	Primas netas emitidas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología con baja emisión de carbono.	--	En Pacífico medimos esta métrica en este momento, ya que aún no es relevante para nuestro negocio, pero continuará evaluándola en el futuro.
	FN-IN-410b.2	Análisis de productos o características de productos que incentivan la salud, la seguridad o acciones o comportamientos ambientalmente responsables.	--	En Pacífico, no realizamos este análisis, ya que aún no es relevante para nuestro negocio, pero contemplamos continuar evaluándolo en el futuro.



Temas de divulgación de sostenibilidad y métricas contables

Tema	Código SASB	Indicador	Página	Comentario
Exposición al riesgo ambiental	FN-IN-450a.1	Descripción del enfoque para informar clientes sobre productos.	--	En Pacífico no medimos esta métrica, pero contemplamos evaluar medirla en el futuro.
	FN-IN-450a.2	Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indemnizaciones) de (1) catástrofes naturales modelizadas y (2) catástrofes naturales no modelizadas, por tipo de evento y segmento geográfico (antes y después del reaseguro).	--	En Pacífico no medimos esta métrica, pero contemplamos evaluar medirla en el futuro.
	FN-IN-450a.3	Descripción del enfoque para la incorporación de los riesgos ambientales en (1) el proceso de suscripción de contratos individuales y (2) la gestión de los riesgos a nivel de empresa y de la adecuación del capital.	50	--
Gestión de riesgos sistémicos	FN-IN-550a.1	Exposición a los instrumentos derivados por categoría: (1) exposición potencial total a derivados sin compensación central, (2) valor total razonable de las garantías aceptables contabilizadas en la cámara de compensación central, y (3) exposición potencial total a derivados con compensación central.	--	Las regulaciones requeridas por este parámetro no aplican.
	FN-IN-550a.2	Valor razonable total de las garantías por préstamo de valores.	--	Las regulaciones requeridas por este parámetro no aplican.
	FN-IN-550a.3	Descripción del enfoque para gestionar los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados con las actividades sistémicas distintas de los seguros.	--	Para mayor detalle revisar la página 35 y 36 de nuestra Memoria Anual.
Métricas de la actividad	FN-IN-000.A	Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) propiedad y accidentes, (2) vida, (3) reaseguro asumido,	21	--

Revisa nuestra Memoria Anual 2020 aquí





Pacífico Grupo Asegurador. (GRI 102-1)

Avenida Juan de Arona 830 San Isidro, Lima Perú (GRI 102-3)

Toda comunicación referente al Reporte de Sostenibilidad 2020 debe ser dirigida a responsabilidadsocial@pacifico.com.pe (GRI 102-53)

Para conocer más sobre Pacífico Grupo Asegurador: www.pacifico.com.pe

Elaborado, diseñado y diagramado
con la asesoría de Avanza Sostenible.
www.avanzasostenible.com
