

# Reporte de Sostenibilidad

2021



pacifico



# Contenido

## 1. Pacífico en cifras

- 1.1. #No estás solo

## 2. Sobre Pacífico

- 2.1. Nuestro propósito y principios
- 2.2. Descripción de la empresa
- 2.3. Nuestra transformación
- 2.4. Desempeño económico
- 2.5. Gobierno Corporativo, Ética y Cumplimiento
- 2.6. Gestión Integral de Riesgos

## 3. Nuestra estrategia de sostenibilidad

- 3.1. Creando una economía más sostenible e inclusiva
- 3.2. Mejorando la salud financiera de los ciudadanos
- 3.3. Empoderando a nuestra gente para prosperar

## 4. Sobre este reporte

- 4.1. Nuestro proceso de materialidad

## 5. Datos complementarios

- 5.1. Información adicional sobre Salud y Seguridad en el Trabajo
- 5.2. Nuestros grupos de interés
- 5.3. Tablas de indicadores sociales
- 5.4. Tablas de indicadores ambientales

## 6. Índice de contenidos GRI y del Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

# Carta de los Gerentes Generales

## Queridos lectores,

El 2021, nuevamente, fue un año retador. La pandemia continuó poniendo en evidencia todo aquello en lo que, como país, necesitábamos seguir trabajando. Pero también nos permitió poner en valor lo más importante. Como Pacífico, estamos aquí para crear una sociedad más solidaria, en la que nadie deba enfrentar sus problemas solo, y la coyuntura nos retó a lograrlo en condiciones sumamente complejas. Pero el compromiso de nuestros colaboradores, la solvencia de la empresa y el respaldo con el que contamos al tener socios tan importantes como Credicorp y United Health Group (para el negocio de salud), nos han permitido cumplir con nuestra responsabilidad hacia cada uno de nuestros clientes y con la sociedad.

Es así que hoy podemos decir que desde que inició la pandemia hemos acompañado a **más de 10 mil familias que perdieron a un ser querido por COVID, con más de S/ 1,000 millones pagados en seguros de vida**. Desde el frente de salud, hemos protegido también a miles de familias con más de **S/ 460 millones** invertidos en tratamientos médicos de quienes tuvieron que enfrentar este virus. Y es que para eso estamos, para estar con nuestros clientes y sus familias en los momentos que más nos necesitan.

Pero también con la sociedad. Por eso, desde el inicio del año, como parte de nuestra constante búsqueda de nuevas formas de ayudar y de luchar codo a codo contra el COVID-19, logramos implementar el **VacunaCar de Chorrillos**, el más grande a nivel nacional. Gracias al esfuerzo conjunto con **SANNA, Prima, BCP, Legado y el Ministerio de Salud**, hemos podido colocar más de 200 mil dosis hasta el momento.

En el frente financiero, durante el 2021 los resultados de Pacífico fueron impactados por la segunda ola de COVID-19. Dicho impacto se logró mitigar mediante una adecuada diversificación de negocios de seguros en los que participamos, un importante crecimiento de primas, la disciplina en el control de gastos y un adecuado rendimiento del portafolio de inversiones. Los negocios de generales y salud generaron utilidades extraordinarias de S/ 148.5 millones y S/ 53.8 millones, respectivamente, mientras que el negocio de vida registró una pérdida que superó los S/ 300 millones, a consecuencia del cumplimiento de nuestras obligaciones con todas las familias de nuestros asegurados que perdieron a un ser querido por el COVID-19. Nuestra participación de mercado para el 2021 fue de 23.9 %.

El 2021, continuó siendo un año que exigió lo mejor de Pacífico y de sus colaboradores, quienes mostraron resiliencia operativa y financiera. Reafirmamos nuestra estrategia de transformarnos en una mejor organización, a la vanguardia tecnológica, con procesos hiperautomatizados, priorizando la autogestión, obsesionados con satisfacer las necesidades de nuestros clientes y enfocados en un crecimiento



sostenible. Todo ello para lograr los objetivos estratégicos que nos hemos trazado: **ser los #1 en crecimiento, los #1 en experiencia y los #1 en eficiencia**.

En línea con esto, aceleramos nuestro proceso de migración a estructuras organizacionales ágiles y la formación de nuevas capacidades en centros de excelencia técnicos. Durante el año, transformamos el 100 % de nuestros negocios y canales en tribus. Cabe resaltar que todas nuestras actividades las realizamos buscando lograr un triple **impacto: ambiental, social y de buen gobierno corporativo (ASG)**. Por esta razón, nuestra estrategia de Sostenibilidad se desarrolla sobre 5 plataformas clave: Inversiones sostenibles, Inclusión financiera, Educación financiera, Simplicidad y Transparencia y Oportunidades y productos para las mujeres.



Bajo la plataforma de Inversiones Sostenibles, nos convertimos en la primera aseguradora de Latinoamérica en formar parte del PRI (Principles for Responsible Investment), apoyado por las Naciones Unidas. Y, en el 2021 fuimos también la primera aseguradora latinoamericana en firmar - como signataria del PRI- la Declaración de Apoyo al Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD).

Con respecto a nuestras iniciativas de la plataforma de Inclusión Financiera, mantuvimos nuestro foco en lograr que cada vez más peruanos tengan acceso a la protección de los seguros, logrando proteger a más de 2 millones de personas gracias a nuestra oferta seguros inclusivos a través de Mibanco y BCP.

Pero la inclusión no podría avanzar sin educación. Por ello, a través de nuestra plataforma educativa ABC del Seguro, logramos educar financieramente a más de 3 millones de personas en el 2021. Además, ofrecemos a nuestros clientes empresa programas de capacitación y prevención de riesgos, como Protege365, que los empodera a seguir creciendo. Este año logramos acompañar a más de 2 mil empresas.

Por el lado de Responsabilidad Social, a través de nuestro programa #TanFuertesComoElHierro logramos sensibilizar a más de 10 millones de personas y monitorear a más de 2 mil niños sobre buenas prácticas de alimentación para prevenir la anemia. Y a finales del 2021, lanzamos nuestro nuevo programa de impacto social, #ComunidadSegura, con el objetivo de sensibilizar a más peruanos sobre la correcta gestión de riesgos.

Por otro lado, durante este año iniciamos nuestra medición para evaluar y gestionar la simplicidad y transparencia de nuestros procesos. Cerramos el año con más de 70 % de satisfacción, pero buscamos llegar a más del 80 % en el 2024. En paralelo, continuamos desarrollando el programa de Equidad de Género en Pacífico, para promover un ambiente de trabajo que garantice oportunidades equitativas, libre de acoso y sesgos inconscientes.

Además, queremos resaltar que gracias a nuestros esfuerzos en materia ambiental logramos reducir nuestra huella de carbono en un 40 % gracias a los cambios implementados como la reducción del desplazamiento de los colaboradores a sus sedes, debido al trabajo remoto, la disminución de uso de papel y los proyectos de remodelación de nuestras oficinas.

Confiamos que nuestra transformación operativa, de habilidades y cultural, centrada en el cliente, ha alcanzado niveles de madurez que nos permitirán en adelante acrecentar el fortalecimiento de nuestros negocios y de nuestra posición competitiva en el mercado. Sumado a nuestra estrategia de sostenibilidad, con la que buscamos generar valor compartido entre el negocio y nuestros clientes, entorno y sociedad, garantizando así la coherencia de nuestro propósito, al proteger la felicidad de cada vez más peruanos.

Por todo ello, los invitamos a leer nuestro reporte de sostenibilidad 2021, 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. Pacífico en cifras



# Pacífico en cifras



**85 %**

índice de satisfacción de nuestros colaboradores



**100 %**

de directores y colaboradores capacitados en políticas y procedimientos anticorrupción



**21,045.6 horas** de capacitación de colaboradores



Más de **60 %**

de las atenciones de nuestros clientes son autogestionadas.



**67 %**

de personal femenino en la empresa

Nuestra huella de carbono se redujo en un **40.71 %** con respecto al 2020



**2,563** colaboradores



**28.9 NPS**

Net Promoter Score



Más de **2,300 niños** monitoreados desde el 2019.



**3 millones** de usuarios únicos de la Plataforma ABC del Seguro



Más de **2 millones** de peruanos con seguros inclusivos



Firmamos una carta de compromiso en el marco del PIR de implementar hacia el 2025 las recomendaciones planteadas por el TCFD.



Más de **1100 horas** de voluntariado

(GRI 102-7)



## 1.1. #No estás solo

A continuación, presentamos las principales acciones que emprendimos durante el 2021 para enfrentar la pandemia:



## Protegiendo la salud de nuestros clientes

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 62,400 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 cerca de 296 mil asegurados y afiliados en el cuidado de su salud frente al 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. Entrega de más de 20,000 kits de tratamiento precoz para asegurados con sospecha de COVID.

Al mismo tiempo, hemos hecho seguimiento a 20,269 pacientes atendidos por el área de monitoreo COVID.



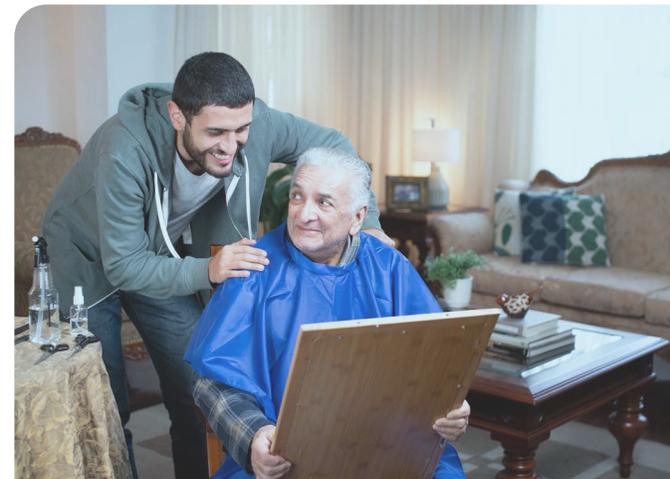
Implementación y potenciamiento de canales virtuales de atención: *Dr. Online*, Médicos a Domicilio, *call* médico, chat por Facebook, *chatbot* Vera en la web corporativa, con el objetivo de evitar el contacto y atender con experiencia *wow* a nuestros clientes.



Implementación de un flyer informativo muy didáctico sobre consultas frecuentes de covid, el cual ha sido desplegado en los canales de atención. Asimismo, se mantiene información actualizada en la web a disposición de nuestros asegurados y afiliados.



Venimos entregando más de 46,865 kits de tratamiento precoz a nuestros asegurados con sospecha de COVID-19 y hemos efectuado cerca de 76,995 atenciones virtuales a través de *Dr. Online*.



Nuestros canales de atención nos han permitido acompañar a más de 873 mil asegurados y afiliados en el cuidado de su salud frente a la COVID-19 y en otras consultas y requerimiento.

(GRI 416-1) (GRI 416-2)

## 2. Sobre Pacífico



Nuestra atención  
llega a 18  
ciudades de 16  
departamentos



En el 2008 nos  
adherimos al Pacto  
Mundial de las  
Naciones Unidas

Queremos  
que seas fuente de felicidad.



## 2.1. Nuestro propósito y principios



(GRI 102-16)

## 2.2. 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.

### 2.2.1. Nuestra Presencia

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 supera los 350 establecimientos de salud en todo el país.

(GRI 102-4)



### 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.

(GRI 102-6)



## 2.2.2. Nuestros Productos y servicios

### 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](http://www.pacificoseguros.com.pe)

(GRI 102-2)



## 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 ofrecen nuestros seguros han sido capacitados para acompañar y asesorar a nuestros clientes durante toda su experiencia, desde el primer contacto.

Asimismo, buscamos armonizar nuestros canales de venta tanto propios como 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**



### 2.2.3. Nuestras membresías y asociaciones



Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud



Asociación Peruana de Empresas de Seguros



Perú Sostenible



Principios de Inversión Responsable - Perú (PRI)



Cámara de Comercio Peruano-Chilena



Cámara de Comercio Canadá Perú



Asociación Nacional de Anunciantes - ANDA



Pacto Mundial



Principles for Responsible Investment - Naciones Unidas (PRI)



### 2.2.4. Aliados para iniciativas externas ambientales y sociales



SANNA



Laboratorio Precisa



PAMS - Peruvian-American Medical Society para el Perú



Clínica San Felipe



Consultora Libélula



Remar



Aliada Centro Oncológico



Aprenda



MUNA&CO

(GRI 102-12)



## 2.2.5. Nuestros premios y reconocimientos



### MERCO RSE y Gobierno Corporativo

*Ranking 100 empresas con mejor Responsabilidad Social*

**Puesto 21**



### Merco Reputación Corporativa

*Ranking 100 empresas de mejor reputación del Perú*

**Puesto 16**

*Ranking Top 10 años - 10 Empresas*

**Puesto 9**



### Global Banking & Finance Review

*The next 100 global Awards - Insurance*

**Ganador**

*Mejor compañía Aseguradora del Perú*

*Sexto año*

**Primer lugar**



### Ministerio del Ambiente - MINAM

*Huella de carbono Perú*

**4 estrellas**

## 2.2.5. Nuestros premios y reconocimientos



### IAB MIXX AWARDS Perú 2021

*Performance*

Uso de estrategias *full funnel* para generar un crecimiento sostenido

**Ganador**

*Ecommerce*

E-Commerce Pacífico

**Ganador**

*GRAN MIXX*

E-Commerce Pacífico

**Ganador**



### International Business Magazine Awards

Mejor compañía Aseguradora del Perú

Tercer año

**Primer lugar**



### Finance Derivative Awards

Mejor compañía Aseguradora del Perú

Sexto año

**Primer lugar**



## 2.3. Nuestra transformación

### ¿Por qué decidimos transformarnos?

Hemos visto cómo el mundo cambia de la mano de las nuevas tecnologías y la forma en la que estas reconfiguran la manera en la que interactuamos y nos relacionamos. Es más notorio en las relaciones entre personas, pero también repercute en las empresas y su vínculo con la sociedad. Esta situación nos ha llevado a buscar nuevas formas de mantenernos vigentes y a la altura de las exigencias 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 sus colaboradores y, en consecuencia, también a sus clientes. Por ello queremos ser una alternativa atractiva para los mejores talentos, tanto en áreas tradicionales, como en nuevas prácticas que nos ayuden a ser la compañía con la que soñamos ser.

#### (NO GRI TR1)

A inicios del 2020, nos dimos cuenta de que para poder mantenernos vigentes en un mercado tan exigente y con nuevas tendencias, debíamos cambiar nuestra forma de trabajo. Por este motivo nos convertimos en una organización ágil, para lo que elaboramos un *blueprint* de cómo quedaríamos configurados al final del escalamiento

de la agilidad. De esta manera, diseñamos e implementamos las diversas tribus de negocio por fases. Asimismo, nuestros habilitadores tomaron mayor relevancia, ya que debían convertirse en centros de excelencia para permitir que las tribus de negocio cumplan sus objetivos. Nuestro nuevo diseño del modelo operativo de TI obedece a las necesidades de este nuevo sistema.

Durante el 2021, continuamos con las fases del escalamiento de negocio y de TI y el posicionamiento de nuestros habilitadores como áreas cruciales para seguir avanzando y evolucionando nuestros productos y canales. Asimismo, incluimos el frente de sostenibilidad no sólo como una pieza más de nuestra transformación, sino como el motor en el que nuestras distintas decisiones deben basarse a lo largo de la compañía.

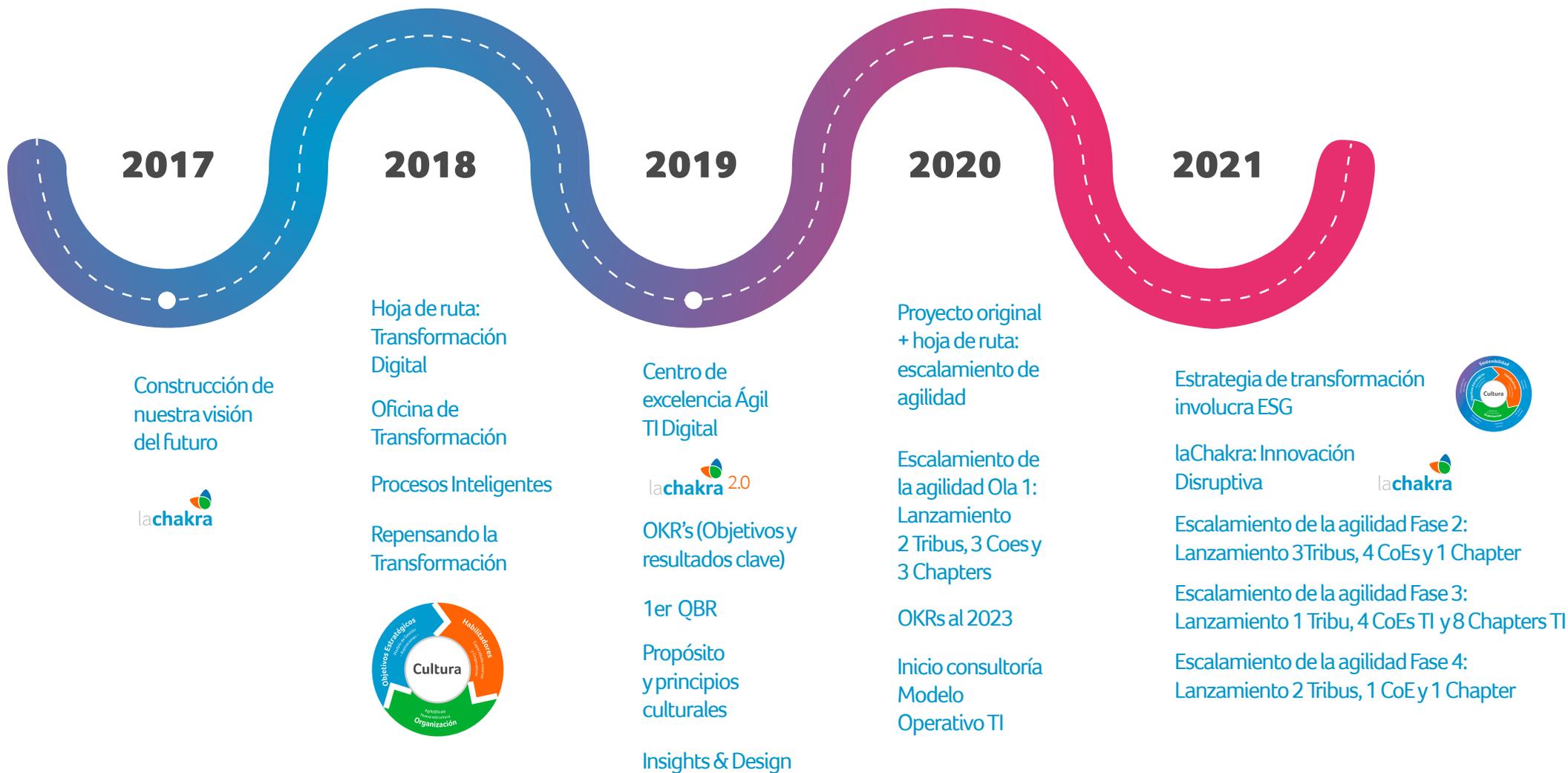
Por el lado de innovación, hemos apostado por realizar innovación disruptiva, entrando en segmentos con mayor incertidumbre, proponiendo nuevos productos y con la convicción de seguir impulsando la inclusión financiera en nuestra sociedad.



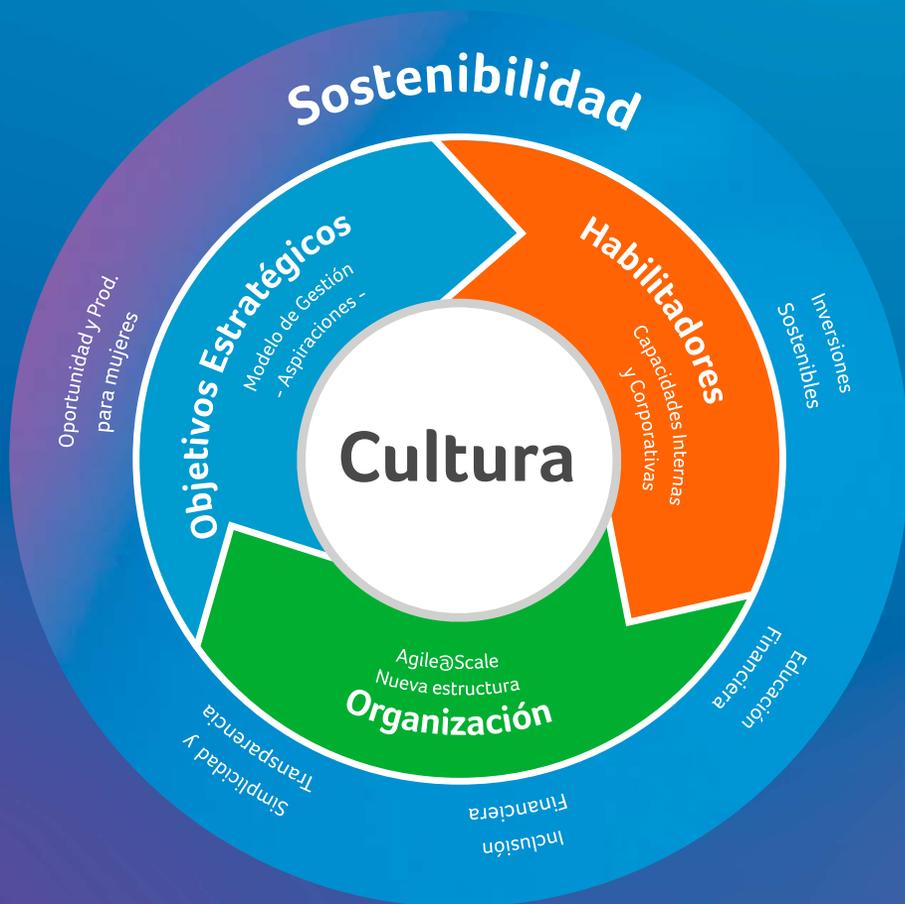
Durante el 2021, incluimos el frente de sostenibilidad no sólo como una pieza más de nuestra transformación, sino como el motor en el que nuestras distintas decisiones deben basarse a lo largo de la compañía.



## Historia de Transformación en Pacífico



## Nuestros frentes de transformación



### Objetivos estratégicos

- Potenciamos nuestro modelo de gobierno, incluyendo foros específicos para cada actor de nuestra organización ágil: las tribus, los habilitadores y el resto de áreas. Este modelo nos permite priorizar iniciativas y recursos de una manera más integral.



### Digitalización e innovación disruptiva

- Potenciamos nuestro asistente virtual Vera, de manera que nos permita lograr una experiencia superior para nuestros clientes.
- En el 2021, apostamos por el mundo de los ecosistemas y por la inclusión financiera. Desde el laboratorio de innovación, desarrollamos microseguros para llegar a nuevos segmentos.





### Agile@scale Ola 3 y 4:

- Como parte del proceso de Escalamiento de Agilidad, hoy contamos con 7 tribus de negocio, una tribu corporativa y una tribu habilitadora de TI. A partir del 2022, se sumarán 2 tribus habilitadoras de TI más y desplegaremos los esfuerzos de TI al negocio para poder tender procesos de punta a punta en las tribus desplegadas.
- A todo este esfuerzo, se le suman los 12 Centros de Excelencia ya desplegados para trabajar de manera cercana a las tribus.
- Medimos nuestros resultados a través de indicadores de productividad de los equipos, cumplimiento de los OKR de Negocio, indicadores de salud de soluciones tecnológicas, madurez de agilidad y temperatura de las nuevas tribus.
- Por otro lado, estamos diseñando como llevar la agilidad a las demás áreas de la compañía.



### Habilitadores

Nuestra transformación ha significado crear y evolucionar habilitadores claves con mucho foco en generación de valor, digitalización y automatización de procesos claves.

- *Insights & Design*: incrementa el potencial de *share of wallet* con visión global de la experiencia para priorizar mejoras por impacto y valoración.
- Captación Digital: capitaliza oportunidades del mercado masivo y nuevos segmentos digitales. El resultado esperado de nuestro *ecommerce* directo es de S/ 49 millones para el 2021.
- *Data & Analytics*: genera valor agregado con modelos del comportamiento del cliente. El resultado esperado para el 2021 es capturar S/ 10 millones mediante iniciativas apalancas en *analytics*.
- Agilidad: asegura las capacidades *end-to-end* para lograr autonomía y obtener los beneficios de la agilidad.
- *Pricing*: genera mayores oportunidades a través de modelos de *pricing* avanzados.
- *Smart Processes*: asegura el desarrollo de procesos digitales con nuevas herramientas para la automatización de procesos como IA, *voicebot*, *machine learning*, procesamiento lenguaje natural y *process mining*.
- TI Digital: agiliza disponibilidad de nueva producción, define estándares de seguridad y diseño de arquitectura que potencian el negocio. Estamos habilitando la biometría fácil para identificar a nuestros clientes.



## 2.4. Desempeño económico

El 2021 fue un año de reactivación económica posterior a la crisis originada con la pandemia del COVID-19. Sin embargo, los indicadores macroeconómicos han continuado volátiles por diversos factores, entre ellos, la coyuntura política y su impacto ha sido directo en los resultados de la empresa.

Al cierre de diciembre 2021, como Pacífico Grupo Asegurador reportamos una pérdida de 130 millones de soles, la cual representa una diferencia de 389 millones menos de utilidad neta comparada con el 2019. Este resultado es explicado principalmente por los mayores siniestros a causa del impacto de la segunda ola de la pandemia COVID-19.

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 AFP y Desgravamen, negocios en donde somos primeros en el mercado y registramos una menor cesión. Por otro lado, mitigamos las pérdidas de dichos segmentos con mayores ventas en todas las demás líneas de negocio y mayores ingresos financieros en donde destaca AFP, Rentas y Vida Individual.

Por el contrario, el negocio de generales alcanzó mayores utilidades principalmente por la mayor producción en los ramos de Mayoristas, Asistencia Médica, Líneas Personales y Autos, y menores gastos técnicos. Asimismo, los ingresos financieros presentaron una disminución con respecto

al año anterior, principalmente en diferencia en cambio producto de la incertidumbre política.

A pesar de la incertidumbre y desaceleración económica generada por esta pandemia, contamos con una importante base patrimonial que nos permite afrontar nuestras obligaciones de una forma adecuada, y mantuvimos nuestra participación de mercado en 26.1 % y seguimos siendo líderes en el ramo de vida con una participación de 26.8 % 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) (GRI 102-7)

	Año 2021 PACIFICO SEGUROS (en Soles)	Año 2021 PACIFICO SALUD (en Soles)
<b>Valor económico generado (VEC)</b>	<b>4,890,565,000</b>	<b>745,438,000</b>
a) Ingresos por ventas	4,273,854,000	676,287,000
b) Ingresos obtenidos de inversiones financieras	616,711,000	69,151,000
c) Venta de activos	-	-
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	<b>2,882,250,000</b>	<b>770,213,000</b>
c) Venta de activos	-2,310,877,000	0
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	123,703,000	647,458,000
e) Salarios y beneficios sociales para colaboradores = remuneraciones + participación de utilidades de los colaboradores + seguro médico + bonificaciones + otros beneficios (movilidad, refrigerio, entre otros)	387,416,000	40,193,000
f) Pagos a Gobiernos = Impuesto a la Renta	22,835,000	7,522,000
g) Pago a proveedores decapital	37,418,000	75,040,000
<b>Valor económico retenido (VER) (calculado como valor económico generado menos valor económico distribuido) = reservas + amortización + depreciación</b>	<b>2,008,316,000</b>	<b>24,775,000</b>

## 2.5. Gobierno Corporativo, Ética y Cumplimiento

### 2.5.1. Gobierno Corporativo

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. En lo relacionado a órganos de gobierno, contamos con una estructura de gobernanza compuesta por 3 órganos. Cada uno asume roles y responsabilidades claramente definidos.

(GRI 102-18)

### 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 las reuniones, los accionistas reciben el informe anual de los auditores y los estados financieros del ejercicio terminado, eligen a los miembros del Directorio cuando corresponde, 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.

(NO GRI GC1)



## 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.



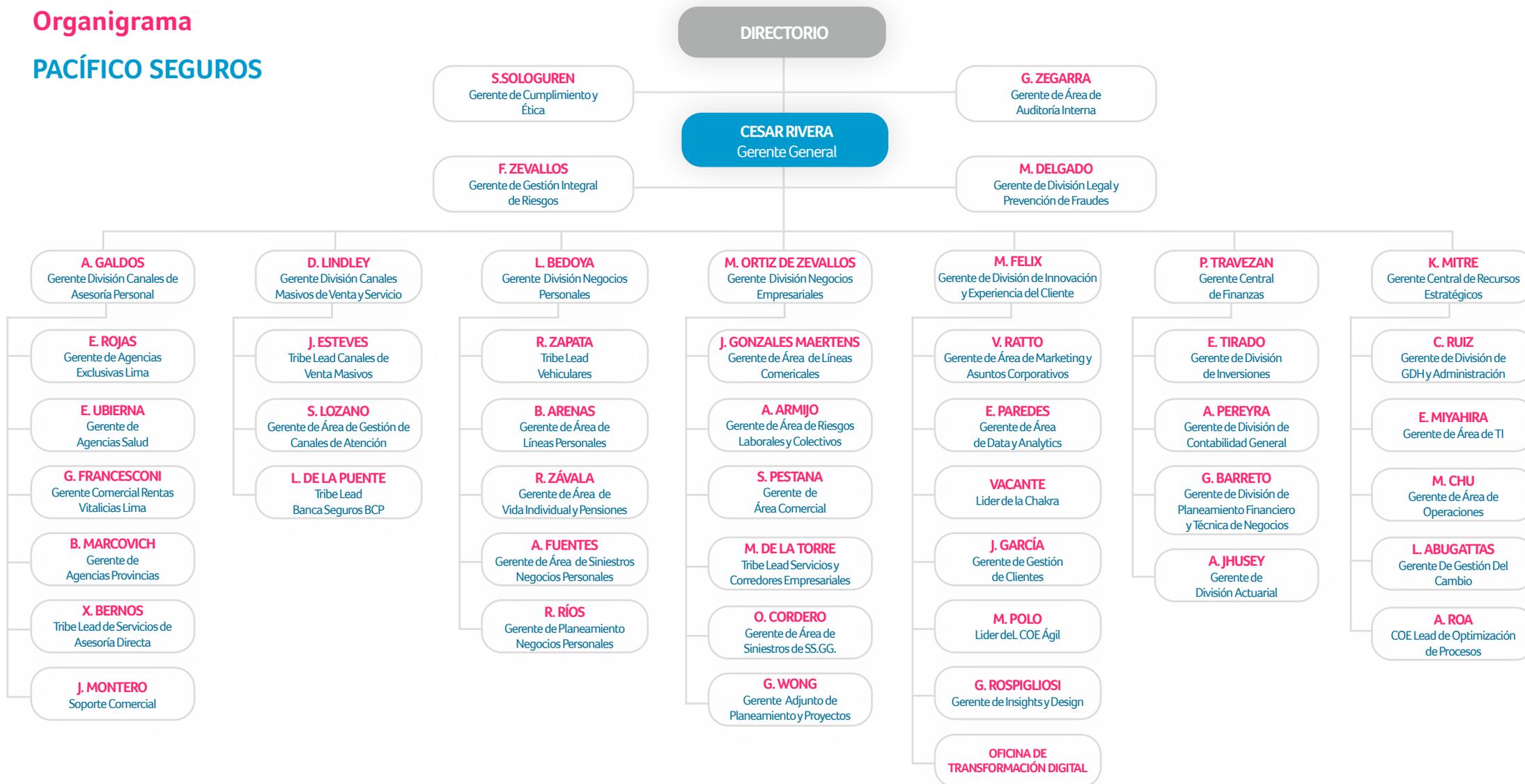
## Gerencia

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.

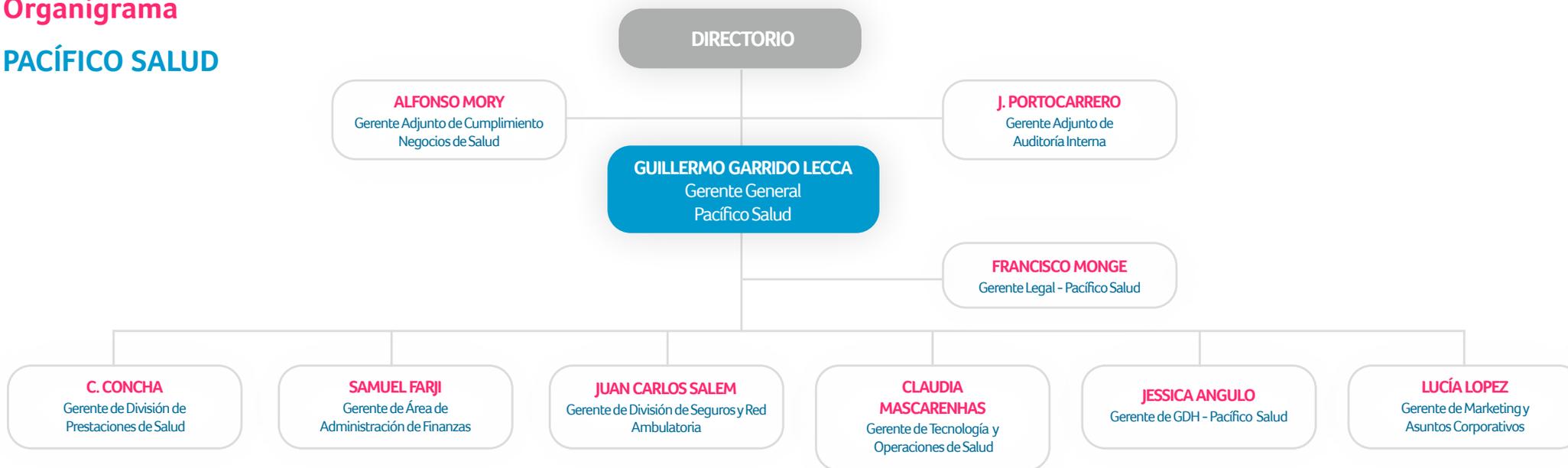


(NO GRI GC1)

# Organigrama PACÍFICO SEGUROS



## Organigrama PACÍFICO SALUD



### 2.5.2. Ética y Cumplimiento

Sólidos principios apoyados en una ética consistente son la clave para construir buena 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 en el plano 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, así como 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.

**(NO GRI Ética y Cumplimiento)**

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](http://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.

(GRI 102-17)

**Alerta GenÉtica Credicorp** 





### Programa de prevención del hostigamiento sexual laboral

Para identificar y sancionar el hostigamiento sexual y la hostilidad laboral implementamos 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 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

Establecemos reglas generales y específicas que deben ser cumplidas con el fin de prevenir, detectar y responder oportunamente, de ser el caso, frente a aquellos actos que puedan configurar prácticas anticompetitivas. De esa forma, damos adecuado cumplimiento a la normativa local y a los estándares internacionales de Libre Competencia.

Durante el 2021, nos encontramos en el proceso de desarrollo de los documentos de gobierno del Programa: Política y Manual de Libre Competencia, así como la Guía de relacionamiento con Terceros.

**(GRI 206-1)**



### Programa de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (PLAFIT)

Mediante el programa PLAFIT y la política corporativa correspondiente combatimos el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, y 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.



### 2.5.3. Anticorrupción

Durante el primer semestre 2021 iniciamos el relevamiento y actualización de riesgos de corrupción en procesos no priorizados. Ello nos permitió potenciar la matriz de riesgos a nivel procesos como herramienta de gestión para los procesos de inversiones inmobiliarias, alianzas comerciales, beneficios e indemnización, atención de siniestros personales y seguros de vida generales. Posteriormente, desarrollamos la matriz a nivel Entidad para consolidar el eje de gestión de riesgos.

Mantuvimos el seguimiento de los controles implementados en los procesos priorizados de selección de proveedores, gestión de procesos legales, ventas institucionales y siniestros vehiculares.

Desde el eje de comunicación, continuamos brindando capacitaciones para trabajar en la adhesión del nuevo flujo de evaluación de proveedores desde el enfoque en las actividades de debida diligencia y el uso del archivo negativo ATO. Asimismo, desarrollamos capacitaciones fomentando la cero tolerancia a la corrupción con socios de negocio y colaboradores de áreas sensibles a riesgos de soborno.

A partir del cuarto trimestre implementamos un proyecto de identificación y cierre de brechas en el modelo de prevención de delitos financieros. El objetivo es postular a la certificación ISO 37001 para el proceso de ventas institucionales.

#### Actividades destacadas 2021



Implementamos un proyecto de evaluación y cierre de brecha para la certificación ISO 37001.



Actualizamos la Política y el Procedimiento de Evaluación de proveedores con el alcance a contrataciones de casuísticas especiales y para proyectos bajo metodología ágil.



Desarrollamos capacitaciones anticorrupción para socios de negocio en Pacífico Asiste y para los colaboradores con roles estratégicos.



Desarrollamos capacitaciones anticorrupción con áreas sensibles a riesgos de corrupción.



Trabajamos en la sensibilización con proveedores y corredores en materia de 0 tolerancia a la corrupción y Alerta Genética.



Participamos en la elaboración de informes de donación e iniciativas de responsabilidad social.



Fomentamos las actividades de debida diligencia desde comunicados en Workplace de forma periódica.



Fortalecimos nuestro modelo de prevención de delitos con el desarrollo de una matriz de riesgos a nivel de entidad y la actualización de la bitácora de controles.



Desarrollamos asesorías y capacitaciones para reforzar el flujo de evaluación de proveedores.



Relevamos los riesgos de corrupción no priorizados para los procesos de inversiones inmobiliarias, alianzas comerciales, beneficios e indemnización, atención de siniestros personales y seguros de vida generales.

A través de nuestro Programa Anticorrupción, nos aseguramos mediante los comités de prevención de delitos y los comités de cumplimiento. Asimismo, auditoría interna está incorporando para el 2022, la evaluación del modelo de prevención en su plan de trabajo anual.



Durante el 2021, comunicamos y capacitamos al 100 % de nuestros directores y colaboradores en nuestras políticas y procedimientos anticorrupción.

(GRI 203-2)

(GRI 205 -3)

### 2.5.4. Derechos Humanos

En Pacífico Seguros estamos comprometidos con el respeto y protección a los derechos humanos y lo materializamos en el año 2008 al adherirnos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Asimismo, garantizamos la igualdad de trato y condiciones hacia nuestros proveedores para de esta forma velar por la igualdad de los derechos humanos, la dignidad y el respeto de todos los involucrados.

Además, en nuestros contratos contamos con una cláusula acerca de las Consideraciones sobre el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, mediante la cual comprometemos a nuestros proveedores a respetar los principios relacionados a impactos sociales, ambientales y a los derechos humanos de manera irrestricta. Adicionalmente, anexamos nuestro Código de Conducta para Proveedores, en el que establecemos los lineamientos que deberán guiar el comportamiento de nuestros proveedores.

Asimismo, comprometemos y exigimos a nuestros proveedores el cumplimiento de nuestro Código de Conducta, que vela por la protección de los derechos humanos. También contamos con la plataforma Alerta Genética, a través de la cual se pueden reportar este tipo de conductas.

(GRI 406 No discriminación) (GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva) (GRI 408 Trabajo infantil) (GRI 409 Trabajo Forzoso)



### 2.5.5. Gestión de la cadena de suministro

Nuestra área de Compras y Logística es la responsable de garantizar el abastecimiento de bienes y servicios con el menor costo y tiempo posible a todas las áreas de la compañía que requieran de nuestra intervención, bajo la guía de nuestra Política de Compra de Bienes y Servicios. Es importante mencionar que no todas las categorías de compra están siendo centralizadas por nuestra área de Compras y Logística e incluso existen categorías que son contratados a nivel de Credicorp para todas sus empresas.

En este sentido nuestra cadena de suministro está conformada por proveedores de bienes como *merchandising*, suministros médicos y EPPs por el COVID-19, impresos no recurrentes, servicios premios y obsequios, entre otros. Asimismo, contamos con proveedores de servicios de digitación y soporte administrativo, *outsourcing* de gestión de almacenes y operador logístico.

Como consecuencia de la emergencia sanitaria, las siguientes categorías de compra y servicios han sido desactivadas, debido que hoy en día prevalece el trabajo remoto en la compañía: licores para eventos, *coffee breaks*, suministros médicos para los canales de venta, útiles de escritorio, tarjetas de presentación y uniformes. Sumado a esto, las estrategias digitales de nuestros negocios fueron repotenciadas y han originado una significativa reducción del consumo de papel bond, formatos impresos y emisión de cartas de cobranza de un 70 % aproximadamente.



En el 2021, de la mano con la reactivación de la economía, nuestros proveedores ampliaron su portafolio de productos y servicios en los que antes no se especializaban. Así, debido a su experiencia brindándonos servicios de manera responsable y eficiente con anterioridad, los invitamos a participar en algunas solicitudes de compra que nos llegaban. Por ejemplo, hemos tenido casos de compra de suministros médicos atendidos por un proveedor de *merchandising*, que ofreció precios bajos y tiempos de entrega oportunos, presentando certificaciones de los productos, registro sanitario, etc.

Un punto importante para destacar es que a inicios del 2021 asumimos la gestión de control en el nuevo proceso de autoevaluación de proveedores. De esa forma, garantizamos que la contratación que realizan todas las áreas de la compañía se realice bajo ciertos parámetros de control (según el proveedor y servicio a contratar). Además, mitigamos otros riesgos a los que pueda estar expuesta la compañía como Riesgo Operacional y Crediticio, Ciberseguridad, Cumplimiento y Seguridad de la información.

Por otro lado, nuestra área de compras fue elegida como punto focal para el Proyecto de Negociación de compras y Gestión de proveedores corporativo. Liderado por BCP, tiene por objetivo generar eficiencia de procesos y ahorros en los gastos Credicorp a través de la centralización corporativa de servicios contratados directamente por cada subsidiaria, con una aspiración de cobertura de un 30 % para el 2021.

Nuestra misión principal es garantizar la participación de todas las áreas de la empresa –respaldados en la Política del proyecto– y asumir la gestión administrativa de cada negociación realizada y que será sujeta a auditorías internas y externas cuando lo ameriten.

Por último, tenemos a cargo el proyecto de Gestión de Almacenes el cual tiene como objeto principal asegurar de forma eficiente la atención continua, oportuna y adecuada de los artículos del universo de los almacenes en custodia con el *stock* disponible y/o gestión del área de Compras y Logística del Centro de Servicios Compartidos (CSC). Así garantizamos el funcionamiento de las operaciones de Pacífico Seguros y Prima AFP disponiendo de un nuevo espacio de almacenamiento en el Edificio Tamayo. **(GRI 102-10)**

Durante el 2021 contamos con 15 proveedores recurrentes. Entre estos encontramos aquellos relacionados a la industria gráfica, así como de servicios de alta demanda como el de operador logístico, *outsourcing* de gestión de almacenes y de digitación y soporte administrativo.

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

Nuestra cadena de suministro ha experimentado los siguientes cambios en el 2021.



*Integración de equipo de Compras*

El equipo de compras de Prima AFP y Pacífico Seguros, a través del Centro de Servicios Compartidos Pacífico – Prima (CSC Prima-Pacífico), empezó a canalizar los requerimientos de compra de bienes y contratación de servicios, así como todas las actividades derivadas del proceso, desde un solo frente y para ambas empresas. Esto con el fin de aprovechar sinergias, aplicar mejores prácticas y generar eficiencias.

*Herramienta de seguimiento de facturas*

Desplegamos una herramienta de seguimiento de pago de facturas de los proveedores correspondiente a las compras que se centralizan por el frente de Compras del CSC. El objetivo: concientizar a las áreas usuarias con el cumplimiento del pago de las facturas dentro de los 30 días calendarios desde su emisión. De esa forma también medimos por área la cantidad de facturas, monto comprometido y el porcentaje de cumplimiento.

**(GRI 102-9) (GRI 308-1) (GRI 414-1)**

## 2.6. Gestión Integral de Riesgos

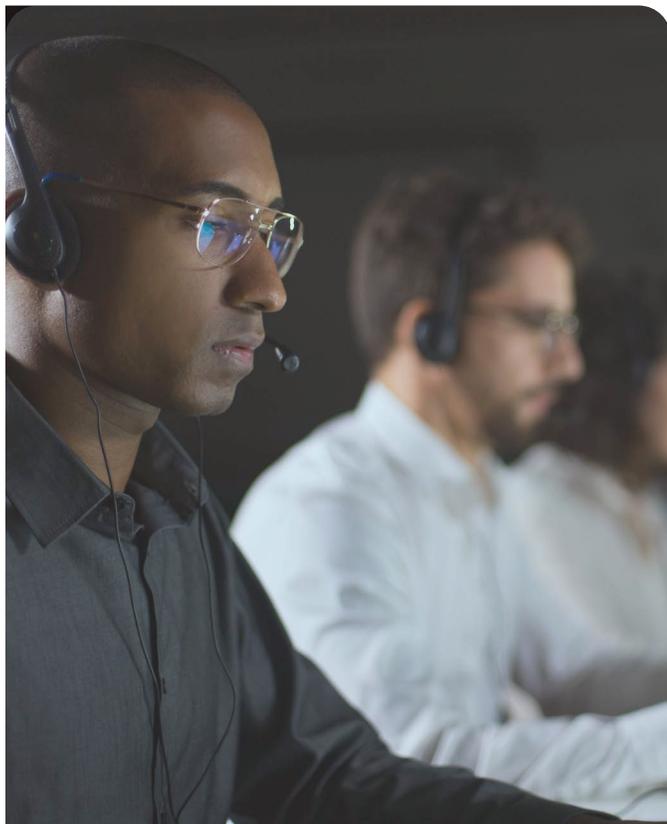
La Gestión Integral de Riesgos es un proceso efectuado por el Directorio, la Gerencia y el personal aplicado a toda la Empresa y en la definición de su estrategia, diseñado para identificar potenciales eventos que pueden afectarla, gestionarlos de acuerdo a su apetito por el riesgo y proveer una seguridad 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. Para una eficiente gestión de riesgos, 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 operan. 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:



(NO GRI GR1) Exposición al riesgo medioambiental (SASB FN-IN-450a.1) (SASB FN-IN-450a.2) (SASB FN-IN-450a.3) Gestión del riesgo sistémico (SASB FN-IN-550a.1) (SASB FN-IN-550a.2) (SASB FN-IN-550a.3)



### 2.6.1. Ciberseguridad

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 y controles para el cumplimiento del reglamento para la gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, el cual fue aprobado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) mediante Resolución N° 504-2020.

Tenemos indicadores que miden el programa de ciberseguridad. También le hacemos seguimiento a la implementación de los controles FFIEC<sup>1</sup>, al programa de *awareness*, evaluación de proveedores, pruebas *table top* de respuesta a incidentes, evaluaciones de riesgos, seguridad en la agilidad 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 2 OKR, relacionados a la implementación de controles FFIEC y las capacitaciones de seguridad a las áreas de negocio.

Nos aseguramos de la efectividad de estas medidas de seguridad mediante las revisiones realizadas por auditoría interna, los reguladores 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).

Desde el 1 de enero del 2020 hasta el 31 de julio del 2021, no hemos tenido ninguna afectación a nivel de la privacidad de los datos de cliente, ni incidentes de ciberseguridad.

**(GRI 418-1)**



# 3.

## Nuestra estrategia de sostenibilidad



Logramos llegar a 160,000 clientes nuevos a través de nuestra alianza con el BCP



Nuestra huella de carbono se redujo en un 40.71 % con respecto al 2020



Logramos capacitar a 2,000 clientes empresa con nuestro programa Protege 365



Logramos educar a más de 500 mil personas con nuestro portal el ABC del Seguro



pacífico





# Nuestra estrategia de sostenibilidad

Credicorp ha emprendido una ruta que busca integrar la sostenibilidad al negocio, a fin de mantener el crecimiento de largo plazo y seguir creando valor para sus grupos de interés. Por ello, desde el 2020, con el objetivo de construir una estrategia que refleje este compromiso, se inició un proceso para identificar aquellos aspectos de sostenibilidad con los cuales pudiera generar mayor valor para la sociedad y que, a la vez, le permitieran 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 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 más de 60 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 de Sostenibilidad 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. Esta visión y pilares son alcanzados a través de 8 grupos de oportunidades de negocio, llamadas plataformas, y 7 conjuntos de medidas internas, llamadas habilitadores claves. La estructura descrita permitirá la integración de aspectos ESG en el modelo de negocio y 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 para las empresas subsidiarias de Credicorp, las que la han utilizado como base para desarrollar sus propias estrategias de sostenibilidad desde su core de negocio, para así alcanzar las aspiraciones planteadas a continuación:



**Pilares estratégicos**



**Crear una economía más sostenible e inclusiva**



**Mejorar la salud financiera de los ciudadanos**



**Empoderar a nuestra gente para prosperar**

**Plataformas**

AuMs<sup>2</sup> Sostenibles

Inclusión Financiera

Finanzas sostenibles

Ayudar a los pequeños negocios a crecer

Transición hacia economía más formal

Educación Financiera

Simplicidad y Transparencia

Oportunidades y productos para mujeres

**Habilitadores**

Gestión y Desarrollo Humano	Finanzas	Riesgo	Cumplimiento y Ética	Otros
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fuerza laboral del futuro.</li> <li>Defender la diversidad, inclusión e igualdad de género.</li> <li>Gestión del cambio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Optimizar comunicaciones y reporte a mercado de capitales.</li> <li>Ser abanderados de la creación de valor a largo plazo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integrar factores de ESG en el marco de gestión de riesgos.</li> <li>Mejorar la ciberseguridad y la protección de datos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fomentar que las personas hagan lo correcto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reforzar los marcos de gobierno corporativo.</li> <li>Reducción de impacto ambiental directo, comunicaciones y RSE.</li> </ul>

<sup>2</sup> Activos bajo gestión (assets under management en inglés)





### Compromiso con los ODS a nivel corporativo

A nivel corporativo somos muy conscientes de nuestro rol en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que nos impulsan a tener un impacto positivo en la sociedad. Es por eso que, desde Credicorp, estamos comprometidos con el cumplimiento de la Agenda 2030 y hemos alineado nuestra estrategia de sostenibilidad a los ODS y sus metas. De esa forma, nos sirve como una guía para promover iniciativas clave, y para visibilizar los impactos directos e indirectos que tienen nuestros negocios en la Agenda Global.

En el 2020, como parte del lanzamiento de nuestra estrategia de sostenibilidad al 2025, priorizamos y alineamos a nuestros pilares estratégicos a 6 objetivos de desarrollo sostenible (5, 8, 10, 12, 13 y 17) a los que buscábamos impactar de manera más importante a través de nuestras iniciativas.

En el 2020, como parte del lanzamiento de nuestra estrategia de sostenibilidad al 2025, priorizamos y alineamos a nuestros pilares estratégicos a seis objetivos de desarrollo sostenible (5, 8, 10, 12, 13 y 17) a los que buscábamos impactar de manera más importante a través de nuestras iniciativas.

Aunque estamos convencidos de que tenemos un papel relevante que jugar en los 17 ODS, ya que los entendemos como universales, integrales e indivisibles, en 2021 decidimos realizar un ejercicio para revisar el alineamiento de nuestras iniciativas de sostenibilidad con las metas de los ODS priorizados. Este ejercicio, a nivel corporativo, dio

como resultado la inclusión de los ODS 9 y 16 en reemplazo del ODS 12, con lo cual se llegó a la siguiente lista final de 7 ODS priorizados: 5, 8, 9, 10, 13, 16, 17.

# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



## Alineamiento de Pacífico a la estrategia de Credicorp y a los ODS



A nivel de Pacífico, el análisis específico de nuestro core de negocio e iniciativas desplegadas dio como resultado la siguiente lista final de 8 ODS priorizados para nuestra empresa: 1, 3, 5, 8, 10, 11, 13 y 16, las cuales se detallan en la siguiente sección.

Entendiendo que nuestro despliegue estratégico y nuestras iniciativas en curso están en constante evolución realizaremos este ejercicio de forma recurrente. De este modo, podremos mantener alineada nuestra estrategia de sostenibilidad con nuestra contribución y compromiso con los objetivos de Naciones Unidas en nuestro camino hacia la sostenibilidad.

<sup>3</sup> Activos bajo gestión (*assets under management* en inglés)



### La Ruta de la Sostenibilidad de Pacífico

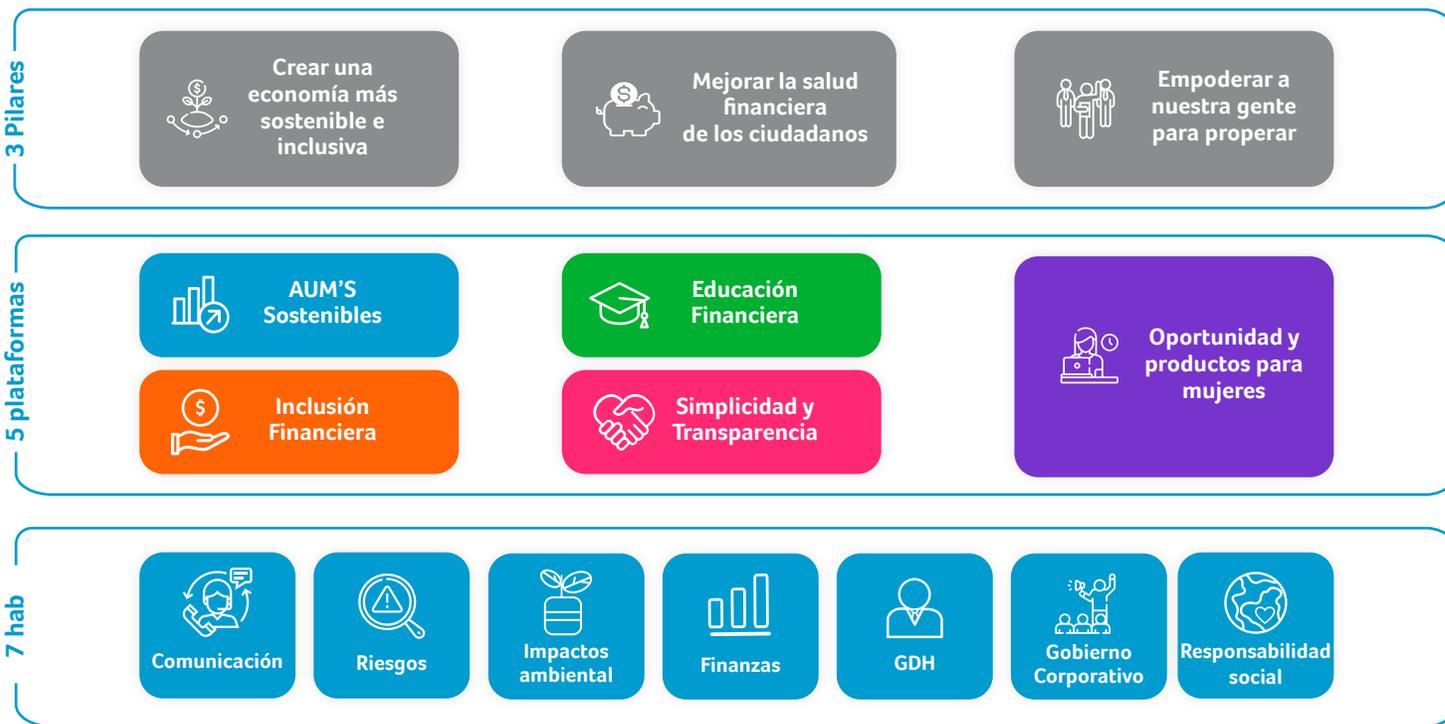
Bajo este nuevo marco estratégico, se han priorizado iniciativas de negocio para 6 de las empresas de Credicorp. En el caso de Pacífico, se definieron aquellas plataformas que tenían un impacto más relevante, tanto para el negocio como para el entorno y la sociedad y, sobre ellas, se definieron los proyectos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



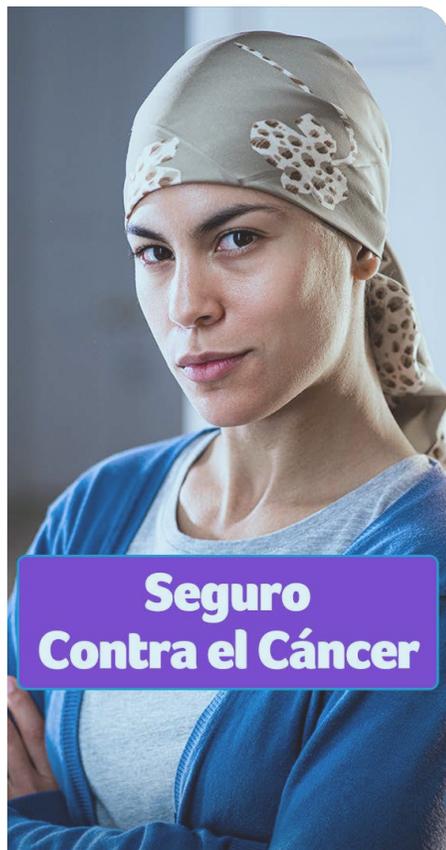
### La ruta de la sostenibilidad de Pacífico se basa en la estrategia Credicorp

#### Visión Sostenible Pacífico

Ser la **empresa aseguradora sostenible líder del país**, generando valor compartido con nuestros clientes, entorno y sociedad, garantizando así la coherencia de nuestro propósito, al proteger la felicidad de cada vez más peruanos.



Como mencionamos anteriormente, la estrategia de sostenibilidad de Pacífico se alinea a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la siguiente manera:



	Iniciativas de sostenibilidad	Avances por iniciativa o producto	ODS	Conoce más en
Inclusión Financiera	 <p><b>Seguros inclusivos: Canales masivos y MiPymes</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Mibanco:</b> Digitalización de 4 seguros en el APP Mibanco.</li> <li>● Más de 700,000 pólizas de seguros inclusivos vendidos.</li> <li>● <b>BCP:</b> Ampliación de capacidad de resolución en 1er contacto del seguro Vida Respaldo SVR.</li> <li>● Más de 1.6 millones de pólizas de seguros inclusivos vendidos.</li> </ul>		<p>3.1.2 Seguros inclusivos</p>
Educación Financiera	 <p><b>ABC del Seguro</b></p>  <p><b>Programa consolidado de prevención de riesgos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Relanzamiento de la campaña de ABC del seguro y portal virtual para capacitación.</li> <li>● A la fecha hemos podido llegar a educar a más de 3 millones personas.</li> <li>● Hemos logrado ayudar a más de 2,000 empresas a mitigar sus riesgos asociados a operaciones.</li> </ul>		<p>3.2.1 Educación en Seguros</p>



**Iniciativas de sostenibilidad**

		Avances por iniciativa o producto	ODS	Conoce más en
ALUM'S Financiera	 Política de inversiones ESG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de aplicación de restricciones de sectores controversiales en todo el portafolio.</li> <li>Diagnóstico del portafolio a nivel de ESG</li> <li>Primera aseguradora peruana en firmar la Declaración de apoyo al TCFD.</li> </ul>		3.1.1 Inversiones Responsables
Simplicidad y Transparencia	 Simplificación de siniestros vehiculares	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medición de la satisfacción del cliente, mejora de la experiencia a través de la digitalización en los procesos críticos y videollamada para casos complejos, logrando aprobar más del 50 % de casos durante la primera llamada.</li> </ul>		3.2.2 Simplicidad y transparencia
Oport. y Prod. para mujeres	 Programa equidad de género Credicorp	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniciativas de equidad de género para colaboradores de Pacífico.</li> </ul>	  	3.3.4. Oportunidades y productos para mujeres





Iniciativas de sostenibilidad

Impacto ambiental



Impacto ambiental

Responsabilidad Social



Responsabilidad social

Avances por iniciativa o producto

- Firmamos la Declaración de apoyo al TCFD.
- Medimos, gestionamos y compensamos nuestra Huella de Carbono.

ODS



Conoce más en

3.1.3 Impacto Ambiental

- Con el programa para la reducción de la anemia “Tan fuertes como el hierro”, 13,000 personas capacitadas y más de 2,600 niños beneficiados.
- Lanzamiento del programa comunitario de prevención de riesgos “Comunidad Segura” a 3 clientes empresa.



3.1.4. Nuestra Responsabilidad Social

3.1.4. Nuestra Responsabilidad Social



### 3.1. Creando una economía más sostenible e inclusiva

#### 3.1.1. Inversiones Responsables

Una inversión responsable se enfoca en 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 50 % de este portafolio en inversiones que consideren y evalúan aspectos ESG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo) como un eje principal de sus negocios. De esta manera, de los S/ 700.8 millones invertidos en acciones y fondos mutuos del exterior, S/ 434.1 millones evalúan los aspectos ESG con diferente profundidad. De ellos, S/ 136.9 millones se invierten en las empresas con mejores prácticas de sostenibilidad a nivel mundial. Estos fondos lograron tener un rendimiento superior al de un índice global de acciones sin enfoque en la sostenibilidad.



Al menos el 61.9 % de nuestras inversiones en acciones y fondos mutuos en el exterior contemplan criterios ESG



Contribuimos al alcance de los ODS:

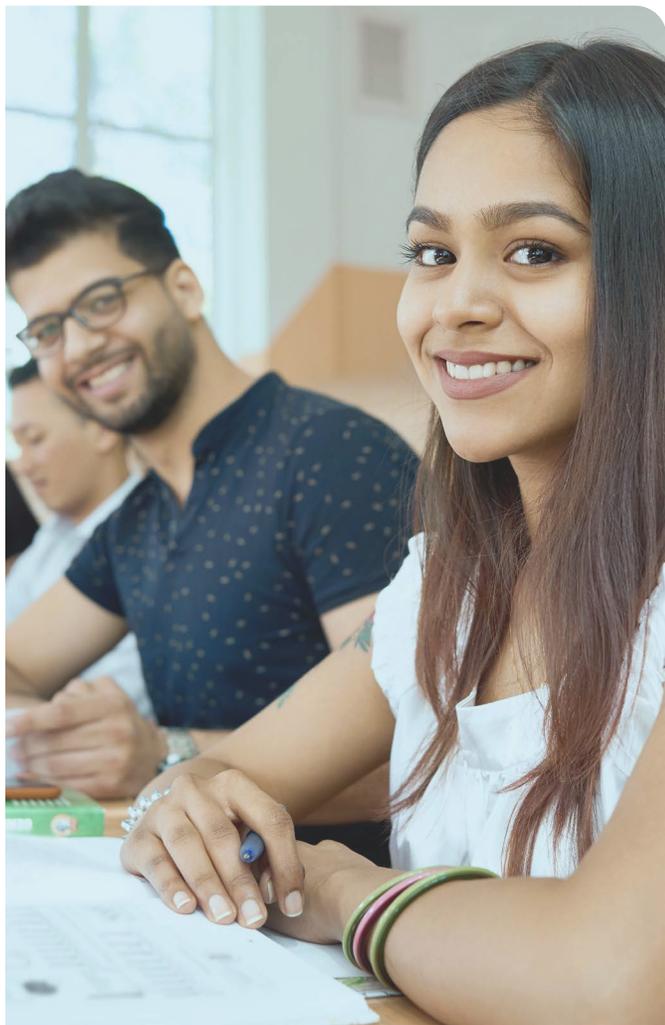


Clasificación ESG	Inversión (millones S/)	% ESG
Ninguno	266.7	38.1
Screening	61.1	8.7
Integración	236.1	33.7
Sostenible	136.9	19.5
<b>Total</b>	<b>700.8</b>	<b>100.0</b>

Para el portafolio de acciones y fondos mutuos en acciones del exterior elaboramos un reporte interno, donde analizamos y evaluamos su impacto a nivel de huella de carbono, su exposición a sectores controversiales, calificaciones de proveedores externos en términos de sostenibilidad, entre otros.

Por otra parte, para nuestro portafolio de renta fija aplicamos filtros de restricción para sectores controversiales como alcohol, tabaco, casinos y similares, además de armamento y pornografía.





Durante el 2020 nos incorporamos como signatarios del Principles for Responsible Investment (PRI), entidad con apoyo de las Naciones Unidas –como la primera aseguradora en Latinoamérica– y como socios del Programa de Inversión Responsable (PIR). En el 2021, participamos de manera voluntaria en el proceso anual que realiza el PRI para analizar las prácticas de gestión de inversiones responsables. Igualmente, venimos participando de la Iniciativa Climática para Inversionistas Latam (ICIL) organizada también por el PRI para capacitar a sus signatarios de la región en la gestión de los portafolios de inversión y su impacto en el cambio climático.

Adicional a estas capacitaciones, firmamos el compromiso a través del PIR y PRI de implementar hacia el 2025, de manera paulatina, las recomendaciones que el *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD) plantea para que las empresas del sector financiero reporten sobre la gestión que realizan para afrontar los riesgos climáticos de sus portafolios.

Adicionalmente, durante el 2021 publicamos dos documentos de interés aprobados por nuestro Directorio. Por un lado, la Política de Inversión Responsable permitirá tener un esquema más claro sobre cómo implementar nuestra estrategia de inversión responsable y establecer los lineamientos sobre qué queremos lograr en cuanto a inversión responsable. Por otra parte, la Política de *Proxy*

*Voting* define los objetivos que tendremos al participar de las juntas generales de accionistas de las empresas en las que invertimos, de modo que podamos promover en ellas las mejores prácticas de sostenibilidad.

En el corto plazo, buscamos incorporar herramientas de proveedores externos a nuestro análisis de inversiones locales y del exterior –sobre todo en renta fija– con el fin de integrar de forma más completa el análisis de factores ESG en la evaluación de inversiones. 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 GRI IR1) (SASB FN-IN-410a.2)**



### 3.1.2. Seguros inclusivos

Si queremos cumplir con nuestro propósito de Proteger la Felicidad de las personas, necesitamos desarrollar iniciativas que impacten directamente en ellas. Para lograrlo, primero buscamos incrementar la penetración de nuestros seguros en los segmentos históricamente desatendidos por el sector asegurador.

(NO GRI Seguros Inclusivos)

Contribuimos al alcance de los ODS:

- 1 FIN DE LA POBREZA
- 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
- 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

## BCP

Este año aceleramos la estrategia de seguros inclusivos en el BCP, lo que trajo consigo logros importantes en la evolución de nuestras capacidades para llegar a los clientes más desatendidos por la industria. Para ello, nos abocamos en ofrecer productos simples, fáciles de entender y usar –y a un precio asequible– que nos permitan brindar protección a los segmentos de menores ingresos. Así logramos las nuevas versiones del Seguro Protección de Tarjetas y el nuevo Seguro de Salud Inclusivo: Oncorespaldo (oncológico).

Apostamos también por una distribución eficiente, que se apalanque sobre el tráfico orgánico del BCP y haga sostenible la estrategia. Implementamos flujos de venta embebida de seguros inclusivos en los canales de venta del BCP, y aumentamos la productividad de los canales tradicionales en 40 %. Ello nos permitió elevar las unidades vendidas en 47 %, además de triplicar la venta digital y llegar a 160,000 clientes nuevos.

En ese sentido, invertimos en el desarrollo de capacidades digitales de autoservicio para las necesidades posventa de los clientes, que nos permitan seguir escalando la estrategia masiva de los seguros inclusivos. Así pusimos en marcha la página web de servicio post venta, y seguimos trabajando en la incorporación de más y mejores funcionalidades que hagan a nuestros clientes autosuficientes en el uso de sus seguros.

La experiencia en el proceso de uso del seguro o activación de siniestros cayó en 4 p.p. llegando a un 73 % de *top two box*, o T2B, promedio en el año. Ello se debió, principalmente, al deterioro en los tiempos de atención debido a la demanda excepcional producida por la segunda ola del COVID-19. Al cierre del 2021, los tiempos de atención se normalizaron y seguimos trabajando en aumentar la resolución en el punto de contacto.

A diciembre, alcanzamos una cartera de 1,500,000 clientes que equivale a una penetración del segmento de bajos ingresos del BCP de 9 %, lo que representa un crecimiento del 22 % sobre el año 2020. En conclusión, en el 2021 pudimos proteger a nuestros clientes frente a eventos catastróficos por un valor aproximado de S/ 300,000,000.





### Mibanco

En esta misma línea, hemos creado un modelo de negocio muy exitoso con Mibanco mediante el ofrecimiento de créditos con productos de prima baja, previniendo riesgos que podrían afectar la estabilidad económica familiar en caso de una eventualidad. En ese sentido, acompañamos a las familias de 11,000 clientes de este segmento que perdieron la vida durante la pandemia.

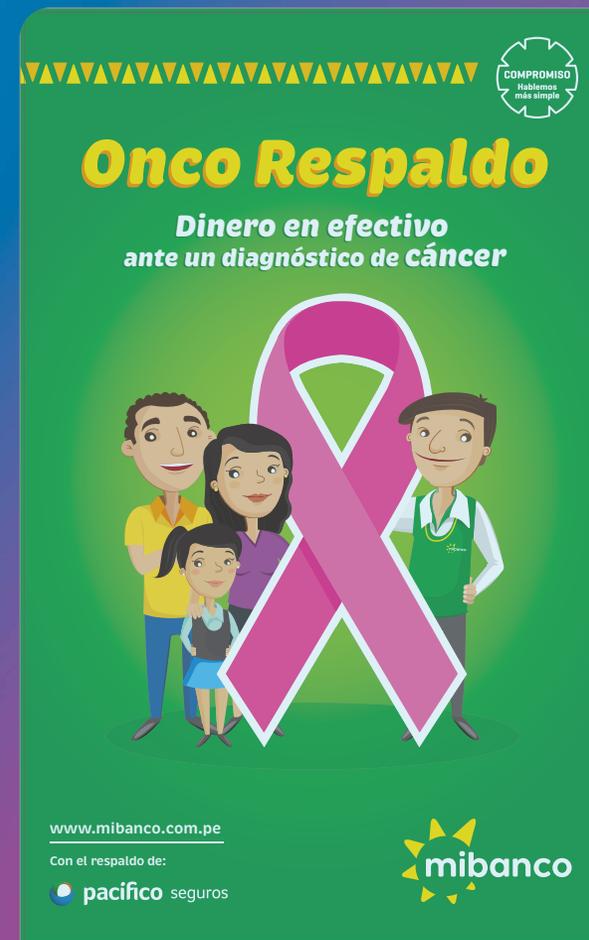
Además, mantuvimos una penetración mensual en seguros optativos de 66 %, es decir, 66 de cada 100 créditos otorgados cuentan con un seguro optativo de vida, accidentes, propiedad u oncológico<sup>4</sup>. El reto es llevar esta penetración a 75 % al 2024.

Claramente, el sector de las microfinanzas evoluciona muy rápido y sus requerimientos cambian continuamente. Por ello, iniciamos un proyecto conjunto con Mibanco para entender las necesidades de nuestros clientes y adecuar nuestro portafolio de productos, buscando siempre la simplicidad y accesibilidad para el segmento del cliente Mibanco.

Adicional al indicador de penetración, monitoreamos de manera mensual el *stock* de pólizas activas de microseguros que mantenemos. 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, agregamos un indicador de penetración de seguros optativos digitales.

- En promedio, colocamos 67,000 seguros cada mes y contamos con un *stock* de 688,000 pólizas a finales de diciembre 2021. En promedio, en el Q4 del 2021 colocamos 78,000 seguros mensuales.
- Esperamos que el 50 % de las colocaciones totales sean digitales y lograr una penetración del 60 % hacia el 2024.
- En los 10 meses que llevamos en los canales digitales, alcanzamos una penetración promedio de 37 %. En el Q4 del 2021 la penetración promedio fue de 41 %.



<sup>4</sup> Esto no incluye el seguro de desgravamen de los créditos

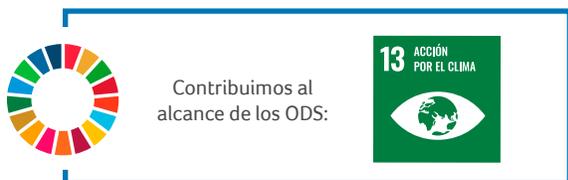
### 3.1.3. Impacto Ambiental

#### 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 2021, nuestras emisiones de GEI fueron verificadas por SGS Perú, además realizaron el informe de auditoría y el certificado de verificación.



En ese mismo periodo, registramos un total de 393.69 emisiones tCO<sub>2</sub>eq, las cuales tienen 4 categorías dentro del cálculo de la HC.

- 

**Categoría 1.**  
Emisiones directas de GEI
- 

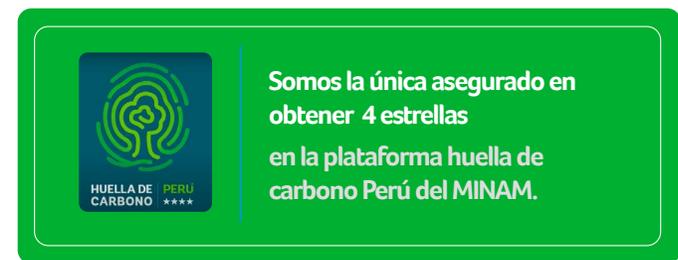
**Categoría 2.**  
Emisiones indirectas de GEI
- 

**Categoría 3.**  
Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte
- 

**Categoría 4.**  
Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización

La Huella de Carbono Total de Pacífico seguros ha disminuido en 40.71 % (270.32 tCO<sub>2</sub>eq). Esta reducción significativa corresponde a los cambios realizados en las operaciones de Pacífico Seguros, posterior a la pandemia por COVID-19. Se puede observar que en la HC 2020, el segundo nivel de actividad con mayores emisiones de GEI era el desplazamiento de personal, sin embargo, durante el 2021 este nivel de actividad se ha reducido en 67.96 % (-152.51 tCO<sub>2</sub>eq). Esto se debe primordialmente a que la mayor parte de nuestros colaboradores se encuentra trabajando bajo un sistema remoto y no se han realizado desplazamientos para dirigirse a sus sedes.

Además, identificamos una de las mayores reducciones fue la de viajes en avión con -66.45 % (-34.16 tCO<sub>2</sub>eq); esta disminución se debe a la gran disminución en viajes asociado a la pandemia por COVID-19 y a la digitalización de los procesos internos. **(GRI 102-11)**



### Reducción de consumo de papel

Durante el año 2021, el consumo de papel fue de 21.81 toneladas en las sedes de Tamayo y Arona, lo cual representó el 6.77 % del total de la Huella de Carbono Corporativa de Pacífico Seguros (26.63 tCO<sub>2</sub>eq). Además, logramos reducir el consumo de papel en 25.49 % en comparación con el 2020.

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.

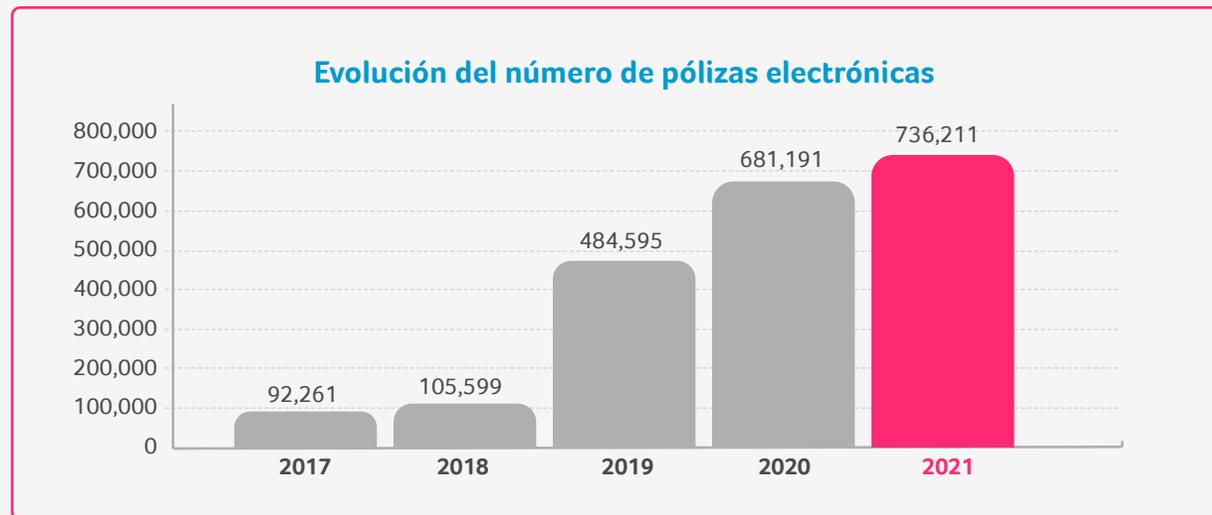
(GRI 301-1)



### Materiales utilizados por peso o volumen (GRI 301-1)

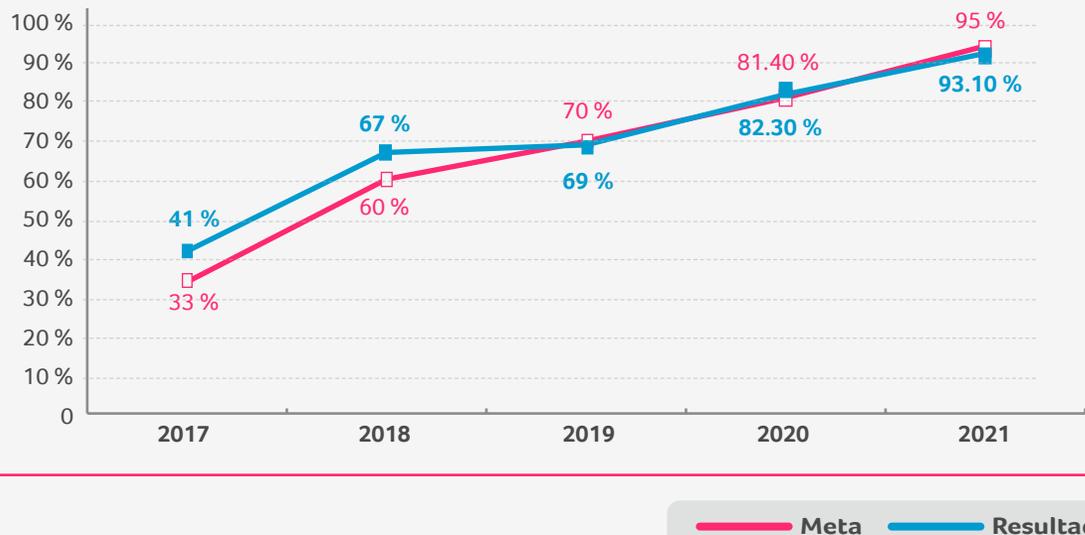
Tipo de material	Material	Unidad	2021	Variación respecto del 2020
Renovable	Papel	ton	21.81	-25.49 %
	Cartón	ton	0.24	100 %

### Pólizas electrónicas



\* No incluye certificados SOAT y PT

### Evolución del indicador global de “penetración de la póliza electrónica”



### Evolución del indicador global de “penetración de la póliza electrónica”

Indicador	2017	2018	2019	2020	2021
Meta promedio de penetración	33 %	60 %	70 %	81.4 %	95.0 %
Resultado del año	41 %	67 %	69 %	82.3 %*	93.1 %

\* Incluye pólizas con marca de envío electrónico y pólizas con marca física enviadas electrónicamente

#### Agua

Durante el 2021, el consumo e importe facturado se mantuvo reducido desde marzo del 2020, cuando iniciaron las restricciones debido a la pandemia. De hecho, la poca asistencia del personal en la torre principal fue el principal factor para que el consumo se mantenga limitado en los servicios higiénicos y en los dispensadores de agua. Sin embargo, el monitoreo fue constante de los servicios y los elementos que propician el consumo, pues son esenciales para conseguir la eficiencia hídrica. **(GRI 303-1) (GRI 303-2)**

#### Energía

En el 2021 continuamos con las actividades para el ahorro del consumo de energía:

- Disminuimos el uso de los ascensores. Asistencia puntual de usuarios y personal de mantenimiento, limpieza y seguridad.
- Encendido de un 10 % de los *fan coil* en el edificio. Además, se redujo el horario de encendido de 9 horas a 5.5 horas.
- Menor uso de bombas de agua al tener menor consumo.
- Menor uso de energía. Apagado de equipos como iluminación de oficinas y áreas comunes, impresoras, dispensadores de agua y televisores en plataforma. Además, se mantuvo el uso de computadoras en *stand-by* con monitores apagados. **(GRI 302-1)**





Residuos

En nuestra sede de la calle Tamayo en San Isidro 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 31.52 % de residuos generados en Tamayo y Arona durante el 2021 en comparación con 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 2022 aún la mayoría de nuestros colaboradores seguirá trabajando de manera remota. **(GRI 306-1) (GRI 306-2)**



En el 2021, generamos 16.89 toneladas de residuos

### 3.1.4. Nuestra Responsabilidad Social

Como parte de la estrategia de Sostenibilidad se desprende el habilitador Responsabilidad Social, el cual es transversal a nuestras 5 plataformas, pero con especial foco en promover una cultura de prevención en todos nuestros frentes, tanto en salud como riesgos.

Dicho habilitador está encabezado por la Gerencia Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, encargada de coordinar con todas las áreas de la empresa el desempeño socialmente responsable y liderar la gestión de las actividades de voluntariado.



En respuesta a nuestra plataforma de Educación Financiera, construimos una estrategia para promover una cultura de prevención y crear conciencia sobre la importancia de estar preparados ante diferentes tipos de riesgos. Este rol está directamente relacionado con nuestro *core* de negocio y es nuestra responsabilidad cumplirlo no solo de cara a nuestros asegurados, sino a todo el Perú.

En ese sentido, este año lanzamos nuestro programa de prevención Comunidad Segura, construido de la mano del *squad* El Gran Combo y como parte del programa Protege365, que reúne actividades y herramientas de prevención de riesgos dirigidas a nuestros clientes empresa.

Así, Comunidad Segura está enfocado en educar a las personas que viven en las zonas de influencia directa de nuestros clientes empresa.

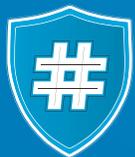
En el 2021, gracias a la alianza con Nexa, Miskimayo y Pacasmayo, beneficiamos a las siguientes comunidades: Veintiséis de Octubre, Sechura y Cajamarquilla.

El equipo capacitador está conformado por más de 50 voluntarios Líderes Eco-sociales, quienes previamente recibieron entrenamiento de la mano de especialistas en prevención, para brindar la mejor experiencia a las comunidades.

Por otro lado, en este mismo frente, durante el 2021 mantuvimos nuestra estrategia de intervención digital y nos aliamos con el programa Contigo Emprendedor del BCP para ofrecer capacitaciones a microempresarios sobre prevención de riesgos y acompañar el logro de sus objetivos. Así, llegamos a más de 7,000 emprendedores de las 25 regiones del Perú. **(GRI 413-1)**

En estos espacios los emprendedores compartieron sus inquietudes y, con la ayuda de los voluntarios, aprendieron sobre temas de digitalización, finanzas y prevención de siniestros.





## TANFUERTES 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.

Desde el 2019, tenemos como objetivo sensibilizar a la población y capacitar a padres, madres y docentes para prevenir y combatir la anemia. Además, acompañamos 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. Entre el 2019 y el 2020 logramos más de 10 millones de personas impactadas.

### Capacitación

Desarrollamos talleres educativos y demostrativos para padres, cuidadores, docentes y niños, a través de campañas de salud con clientes de EPS en zonas vulnerables del país. Entre el 2019 y 2020 capacitamos a más de 13,000 familias. Al día de hoy conseguimos que más de 80 % de familias intervenidas mejoren sus hábitos de higiene y alimentación.

### Resolución

En el 2019, desarrollamos campañas de salud para el diagnóstico y tratamiento de niños menores de 5 años con anemia. Y durante el 2020 y 2021, ejecutamos teleconsultas a más de 2,000 niños para mejorar los hábitos de alimentación para prevenir la anemia. Al cierre del año, hemos monitoreado a más de 2,300 niños.



## Sobre la intervención en comunidad 2021

Este año llegamos a 6 colegios de nivel inicial de Puente Piedra y Carabayllo, logrando integrar a más de 1,300 familias y más de 65 docentes.

### (GRI 413)

Asimismo, contamos con la participación de más de 50 voluntarios Líderes Eco-sociales, quienes elaboraron videos dirigidos a niños sobre hábitos de higiene y alimentación saludable para prevenir la anemia. También acompañaron a más de 56 docentes de Puente Piedra y Carabayllo, quienes se capacitaron sobre la prevención de esta enfermedad y cómo introducir el tema en su programación educativa. Finalmente, realizamos llamadas telefónicas de seguimiento a más de 400 padres de familia para conocer el impacto del proyecto en sus vidas diarias. Esta acción fue realizada en alianza con el voluntariado corporativo de Prima AFP.

### Jornada de actividad física

Se contó con la participación de 10 voluntarios, quienes, de manera divertida, co animaron junto a la especialista de Educación física, antes, durante y al final de esta actividad. En cada jornada intervinieron de 2 a 3 voluntarios, quienes se conectaron mediante la plataforma zoom, la cual fue transmitida vía Facebook a cargo del personal responsable de comunicaciones del equipo de Muna&Co. Los voluntarios utilizaron sus habilidades de Clown para motivar a los niños que se conectaban a la transmisión de Facebook, asimismo improvisaban o seguían las rutinas de la especialista. Se desarrollaron 6 jornadas de actividad física durante la intervención, el último sábado del mes.

### Grabación de videos de recetas

En esta actividad, participaron 12 voluntarios, quienes, grabaron recetas nutritivas a base de alimentos ricos en hierro. Los voluntarios contaron con un protocolo de grabación, el cual se explicaba a detalle en una reunión de inducción por parte del equipo de TFCEH. La finalidad de este material, fue acercar al voluntario a las familias del proyecto y motivarlas a preparar recetas propuestas por personas diferentes a un profesional de salud.

### Llamada para encuesta de valoración

Participaron 45 voluntarios, quienes realizaron llamadas a 400 padres y/o madres de familia pertenecientes a las 6 instituciones educativas participantes del proyecto, con el objetivo de aplicar una encuesta de valoración al material educativo compartido entre otros. Los voluntarios contaron con un protocolo de llamada y registraron las respuestas a través de un formulario de Google. Además, se les proporcionó información sobre los horarios en los que podían encontrar a los padres para tener una mejor accesibilidad. 21 de 45 voluntarios lograron aplicar la encuesta.

Gracias a estos esfuerzos y alianzas, llegamos al bicentenario con más de 10 millones de personas sensibilizadas para combatir los alarmantes índices de anemia que tiene nuestro país, con más de 13,000 familias capacitadas para combatir esta enfermedad y más de 2,300 niños tan fuertes como el hierro.

## 3.2. Mejorando la salud financiera de los ciudadanos

### 3.2.1. Educación en seguros

El ABC del Seguro



Gracias a este frente de acción contribuimos al alcance de los ODS:



Forma parte de la Estrategia de Sostenibilidad de Pacífico y tiene como objetivo contribuir a mejorar la salud financiera de las personas. Lo logramos mediante una educación en seguros que permita a las personas tener conocimientos básicos del tema, con los que podrán tomar decisiones bien informadas que repercutan en su bienestar. Además, esto impactará de manera positiva en el negocio, ampliando el universo de personas que puedan considerar tener un seguro y sepan cómo usarlo.

En la plataforma del ABC del Seguro, las personas encuentran información relevante asociada a temas coyunturales y que tienen relación con un seguro. Por ello, siempre utilizamos un lenguaje simple, cercano, transparente y fácil de entender. Utilizamos diferentes formatos de comunicación como notas en el blog, infografías, videos, publicaciones en redes sociales, entre otros, que nos permitan acercarnos a los usuarios con contenido de impacto y que genere interés por conocer más sobre seguros y demuestre el valor de contar con uno.

Durante el 2021 logramos más de 3 millones de usuarios únicos en el portal del ABC del Seguro. Además, la campaña de comunicación que acompañó la estrategia

logró impactar a más de 8 millones de usuarios, con más de 7 millones de visualizaciones, según conteo hasta diciembre.

Las principales metas para los próximos años son lograr incrementar el conocimiento de la iniciativa, que las personas reconozcan los esfuerzos de Pacífico por informar y educar sobre seguros, y generar un mayor impacto en las personas y en el negocio de manera sostenible. Para ello, desplegaremos un Aula Virtual que nos permita difundir con mayor detalle los conceptos básicos y beneficios de los seguros, además de reforzar nuestra comunicación sobre la iniciativa. Todo ello con miras a que cada vez más peruanos puedan conocer las ventajas de tener un seguro y esclarecer sus dudas con respecto a los productos, de modo que puedan tomar mejores decisiones.

Con los conocimientos necesarios, podremos conseguir un cambio real en las conductas de las personas, lo que se reflejará en indicadores de un mayor bienestar para ellas, y de mejores resultados para el negocio al mismo tiempo. **(NO GRI ES1)**



Protege 365

Respondiendo a las necesidades de los clientes empresa, implementamos el programa Protege 365, un nuevo modelo de prevención de Pacífico para los clientes con productos patrimoniales y de riesgos laborales. Protege 365 brinda servicios gratuitos de orientación en la gestión y prevención de riesgos de nuestros clientes empresa, ofreciendo un medio para proteger a sus colaboradores y bienes. Preparamos, además, una plataforma digital que integra la prevención de los principales riesgos que tienen las empresas aseguradas por Pacífico.

Protege365 se creó con la finalidad de ofrecer un programa de prevención de riesgos a la medida de las necesidades de la empresa. Funciona sobre la base de 3 pilares:



**Acompaña:**  
Es el pilar que proporciona información estadística a la empresa la cual agregará valor y ayudará en la toma de decisiones en la gestión del riesgo.

**Actúa:**  
Este pilar permite fortalecer el estándar de prevención de la empresa proporcionando actividades dirigidas a la gestión del riesgo, ofreciendo asesorías y visitas técnicas especializadas.



**Crece**  
Es el pilar que brinda servicios de formación en prevención de riesgos para toda la empresa, mediante distintas modalidades de capacitación y aprendizaje.



Además, por medio de la plataforma logramos que el cliente empresa autogestione las actividades gratuitas que corresponden a su oferta de valor en prevención.



A diciembre del 2021, logramos:

- Incrementar más de 13 puntos en el indicador *Net Promoter Score* (NPS) del cliente empresa por prevención.
- Atender a más de 2,000 empresas con nuestros servicios de prevención de riesgos, permitiendo al cliente empresa mitigar los riesgos asociados a sus operaciones, salvaguardando su patrimonio y continuidad del negocio.
- Ejecutar por sexto año consecutivo la Diplomatura de Dirección Estratégica en Gestión de Riesgos Empresariales y Seguros de 126 horas, con el apoyo y experiencia de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP).
- Implementar la Maratón de asesorías técnicas en prevención de riesgos, servicio que nos permitió orientar a más de 600 clientes empresa.
- Ejecutar 46 *webinars* impartiendo conocimientos y experiencias a los clientes empresa y sus trabajadores en materia de prevención de riesgos.
- Capacitar a más de 7,000 trabajadores de nuestros clientes empresa, teniendo como resultado 90 % de satisfacción.

Para disfrutar de esta experiencia, acceder a:

**Protege365.** 

### 3.2.2. Simplicidad y transparencia

#### Corredores

Capacitamos y también fortalecemos 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, mejoramos continuamente la web Somos Corredores y generamos herramientas de comunicación que faciliten un mejor entendimiento en el uso de nuestros *ecommerce*.



Contribuimos al alcance de los ODS:



#### Comunicaciones

En toda nuestra comunicación procuramos ser directos y difundir de manera sencilla y clara las condiciones de nuestros productos. Antes de su publicación, el área de Marketing, en coordinación con cada producto, revisa cada pieza publicitaria para verificar que cumpla con los Lineamientos de Marketing Responsable. Estas directrices están alineadas con el Código de Ética Publicitaria del Consejo Nacional del Comité de Autorregulación Publicitaria (CONAR).



## VERA

- El objetivo de nuestro canal de *chatbot* Vera es atender consultas y requerimientos frecuentes de nuestros clientes, además de brindar información de los beneficios y precios de nuestros principales productos.
- Los beneficios principales de nuestro *chatbot* son: Mejorar la experiencia de nuestros clientes, reducir costos y disminuir los tiempos de respuesta de los servicios relacionados a la atención de nuestros clientes.
- Vera se encuentra disponible en el chat de la web corporativa y en el canal de WhatsApp (+51 994 151 515), las 24 horas del día.

### Metas y Logros al 2021

- Implementamos 48 % de flujos, los mismos que nuestros clientes pueden autogestionar a través de Vera.
- En el 2021, 35 % de nuestros clientes prefiere hacer sus solicitudes por los canales de chat autogestionados por nuestro *chatbot*.
- En el 2021, con nuestro *chatbot*, generamos 19,000 solicitudes de cotización, lo que representa el 18 % de las atenciones que recibimos.
- Tenemos una autogestión promedio en el 2021 del 40 % de las solicitudes que recibimos por los canales de chat de la compañía.
- Rediseñamos la experiencia de navegabilidad y opciones de nuestro *chatbot*, haciéndolo más sencillo e intuitivo frente a las necesidades de nuestros usuarios, gracias al *feedback* que recibimos de nuestros clientes.

### Aporte a la simplicidad y transparencia de la compañía

- Vera nos permite mejorar la experiencia de nuestros clientes empleando un lenguaje sencillo, cercano y amigable que les ahorra tiempo en las atenciones de sus consultas o requerimientos frecuentes.
- Nuestro modelo de atención es un modelo mixto. En un primer nivel, nuestro cliente es autogestionado por Vera. Pero si no encuentra la opción que necesita, o si solicita textualmente hablar con un asesor, es derivado inmediatamente para recibir una atención personalizada de acuerdo a sus inquietudes.



## Mi Espacio Pacífico

- Lanzamos nuestra aplicación Mi Espacio Pacífico, que hoy representa el 80% de la autogestión de la empresa. El año pasado (2021) se realizaron más de 1 millón de transacciones en este aplicativo.



## Siniestros - autos

A la fecha, incorporamos a la plataforma Mi Espacio Pacífico (MEP) la información del estado de la atención de los siniestros de nuestros asegurados en términos de etapas que son más fáciles de entender. A ello se suma información de los próximos pasos a seguir, tiempos de respuesta, costo de reparación, deducible y avance de la reparación. Podemos aprobar en primera línea –durante la llamada del cliente– a más del 50 % de casos, de modo que lleven a reparar de inmediato sus vehículos al taller de su preferencia, mediante plataformas de uso común como Whatsapp para la captura y recepción de imágenes.

¿Hacia dónde vamos? Estamos piloteando la generación y aprobación de presupuestos de reparación de manera remota y antes del internamiento del vehículo. Pronto empezaremos a experimentar con la utilización de plataformas de videollamada no solo para la asesoría de nuestros clientes en el mismo lugar y momento de su siniestro, sino para simplificar la captura de información y hasta para la prevención de fraude.

Más adelante, buscaremos implementar inteligencia artificial de reconocimiento de imágenes para automatizar completamente la evaluación de daños y la estimación de costos de reparación. En otras palabras, buscamos nuevas y mejores formas de utilizar data para simplificar aún más este proceso.

En resumen, nuestra aspiración es que, desde el primer contacto de nuestros clientes hasta la aprobación de sus siniestros, el *journey* de siniestros no demore más de 15 minutos en la mayoría de los casos. Queremos que toda la interacción con ellos sea digital a través de nuestra plataforma MEP; y que nuestra red de socios de reparación le garantice los mejores costos, tiempos y calidad de reparación. Creemos que de esta manera podremos, verdaderamente, “proteger la felicidad de nuestros clientes” a través de la simplicidad y transparencia.



### 3.2.3. Satisfacción y experiencia del cliente

En Pacífico medimos constantemente la experiencia del cliente, no solo para estimar la percepción general, sino también todos los atributos específicos en cada *journey* y punto de contacto. La granularidad de información es clave para definir y priorizar las oportunidades de mejora. Esta información se analiza de manera complementaria con indicadores de negocio como volúmenes y Service Level Agreement (SLA) para poder generar un diagnóstico adecuado y oportuno.

El año 2021 hemos logrado un crecimiento importante en los indicadores de experiencia, gracias a las diferentes iniciativas orientadas a su mejora en cada uno de los *journeys*. Si comparamos el NPS transaccional acumulado del 2020 frente al cierre del 2021, nuestros logros más destacables son los siguientes:

- En el *journey* Me Hago Cliente destaca la labor de la fuerza de venta, que logró un incremento de 15 puntos, gracias al enfoque digital del canal y la capacitación continua.
- En el *journey* de Periodo de Silencio obtuvimos un incremento de 11 puntos, gracias a la comunicación directa con los clientes y a las acciones de fidelización.

- En el *journey* de requerimientos y consultas destacan nuestros 3 canales de atención: call Center, el aplicativo Mi Espacio Pacífico y el chat que, en conjunto, lograron incrementos de 16, 7 y 25 puntos de NPS. Ello se debe a las mejoras realizadas a nivel canal, transacción y disponibilidad de funcionalidades.
- En el *journey* de siniestros vehiculares, el servicio de Grúas y Auxilio Mecánico tuvieron un incremento de 13 y 18 puntos respectivamente gracias a su excelente servicio y tiempo de llegada.
- En el *journey* de siniestros de salud, logramos incrementos de 26, 23,14 puntos en ambulancias, *delivery* de medicamentos y médicos a domicilio.

Los indicadores de experiencia son socializados en la organización mes a mes y cada área responsable debe presentar y sustentar sus resultados en los foros de planeamiento trimestral, así como presentar el plan de acción en los siguientes 3 meses.

La experiencia del cliente es uno de los grandes objetivos organizacionales de corto, mediano y largo plazo. Para lograrlo, conformamos *squads* ágiles a cargo de gestionar los proyectos más relevantes de experiencia del cliente. Uno de nuestros grandes focos está en la digitalización y autoservicio a lo largo de todos los *journeys* del cliente, implementando nuevas funcionalidades y mejorando las que actualmente tenemos disponibles.



**Reclamos atendidos entre enero y diciembre del 2021: 6,670**

**Número de operaciones del 2021: 21,641,792**

**Ratio de reclamos vs operaciones: 0.03 %**

\*número de operaciones= pólizas emitidas + pólizas renovadas + siniestros aprobando + siniestros rechazados. Definición hecha por la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS)

(GRI 417-1)



### 3.2.4. Los corredores de seguros: Nuestros aliados

Los corredores de seguros son socios estratégicos de nuestro negocio y estamos convencidos de que un corredor satisfecho brindará una atención excelente a nuestros clientes. Por ello, son un canal fundamental para la comercialización de nuestros productos y, en consecuencia, contribuyen al éxito de nuestra compañía.

En el 2021 trabajamos con 1,560 corredores en todo el país. Y en las mediciones trimestrales mejoramos nuestra medición de NPS en 10 puntos porcentuales

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, a la par que generamos en ellos un sentido de pertenencia y fidelidad hacia Pacífico. Esto lo trabajamos, principalmente, a través de 2 frentes: comunicación fluida y clara; y desarrollo de capacidades y conocimientos. Posteriormente, aplicamos una medición de los ítems previos.



#### Comunicación clara y fluida

Contamos con diversos medios de comunicación que nos mantienen en contacto con nuestros corredores para proveerles la información que necesitan. Durante el 2021, continuamos impulsando el uso de la plataforma virtual Somos Corredores. Este espacio cuenta con información de seguros generales, seguros de vida y EPS, por lo cual brindamos una experiencia total de nuestros productos.

Adicionalmente, a través de este portal *online*, el corredor puede ejecutar algunas transacciones de post venta, como los endosos. Los resultados demuestran que nuestros esfuerzos dieron importantes frutos: entre el 2020 y 2021 logramos incrementar este indicador de endosos de 87 % a 96 %.

A esta cifra se suma que, en el 2021, alrededor del 91 % de pólizas modulares de autos fueron

emitidas a través del servicio de emisión en línea de Somos Corredores. Esto genera eficiencia al corredor, y un servicio más rápido y ágil al cliente. Además, pudimos incrementar las primas digitales de corredores del 2020 al 2021: pasamos de S/ 64,088,043 (sesenta cuatro millones ochenta y ocho mil cuarenta y tres) a S/ 75,679,186 (setenta y cinco millones seiscientos setenta nueve mil cientos ochenta y seis).

Asimismo, desplegamos los servicios de cotización en línea del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) y los servicios de cotización y emisión en línea de Vida Ley. En línea con nuestra ruta de digitalización, durante el 2022 lanzaremos los servicios de cotización y emisión de Todos Riesgo Equipo de Contratistas (TREC) y Transportes de Carga Abierta (TRCA).





### 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 2021, brindamos charlas y cursos de capacitación como parte de nuestro programa de desarrollo Campus Pacífico Seguros.



### Capacitación continua

Periódicamente brindamos, a los corredores, capacitaciones enfocadas en productos y procesos específicos. Están a cargo de expertos en cada tema. Durante el 2021, tuvimos más de 60 eventos de capacitación que beneficiaron a aproximadamente 200 corredores por fecha.



### Programa Integral de Seguros

En alianza con la Asociación Peruana de Corredores de Seguros (APECOSE), desarrollamos un programa 100 % virtual destinado a 60 colaboradores de las empresas corredoras de seguros de Lima y Provincias, con una duración de 30 horas a lo largo de 3 meses. Este programa profundizó los conocimientos sobre nuestros productos, las regulaciones vigentes, la atención de siniestros, las herramientas comerciales, el manejo de los portafolios y las habilidades blandas. Logramos 85 % de satisfacción.



**Somos Corredores**





**Programa Gerencial**

En alianza con Universidad de Ingeniería y Tecnología (UTECH) desarrollamos el un programa sobre cómo enfrentar los desafíos de la nueva normalidad en la industria de los seguros. Participaron 86 gerentes de los corredores principales, con una duración de 5 sesiones de 2 horas cada una.

Adicionalmente, pusimos a disposición más de 100 licencias en la plataforma ALTAG para que los gerentes de los principales corredores de seguros cuenten con 28 talleres digitales en vivo y sus respectivos certificados de participación.



**3.3. Empoderando a nuestra gente para prosperar**

**3.3.1. Nuestro equipo (cómo está compuesto Pacífico)**

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 2021, con 2,738 colaboradores, 14.11 % menos que al cerrar 2020. 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.

Durante el 2021, un total de 1,247 personas se unieron a nuestro equipo, mientras que 1,657 cesaron su relación laboral con nosotros. El principal motivo de esta desvinculación fueron las renunciaciones voluntarias, principalmente entre nuestros colaboradores de fuerza de ventas. La tasa de rotación estimada fue de 60 %.



### 3.3.2. Bienestar y desarrollo

#### 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.

Parte importante de dicho plan es nuestra Encuesta de Clima Laboral, la misma que desplegamos anualmente y 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.



Cabe destacar que, durante el 2021, tuvimos al 85 % de nuestros colaboradores comprometidos activamente, superando en 5 % la meta planteada para este periodo.

## Beneficios para colaboradores



### Programas y charlas de salud mental

Promovemos el bienestar emocional, psicológico y social. Brindamos herramientas para manejar el estrés, cómo relacionarse con los demás, la toma de decisiones, entre otros. Este programa tiene como beneficio ser 100 % gratuito.



### Seguro oncológico colectivo

Todos nuestros colaboradores afiliados a alguna EPS obtienen este seguro con costos preferenciales y a través de descuento por planilla.



### Programa de nutrición

Lo ofrecemos de manera virtual para todos nuestros colaboradores. Incluye un plan nutricional y el seguimiento a través de citas con el nutricionista cada 15 días. El programa dura aproximadamente 3 meses.



### Licencia de maternidad pagada adicional a la obligatoria (Más tiempo con mami)

Otorga horas adicionales de descanso por un tiempo específico a las colaboradoras que tienen hijos recién nacidos, ofreciéndoles un retorno parcial a la empresa y extendiendo el beneficio de ley de horas de lactancia.



### Licencia de paternidad pagada adicional a la obligatoria (Más días con papá)

Brinda a los colaboradores 20 % adicional en número de días útiles consecutivos de licencia con goce de haber, con el fin de compartir 2 días adicionales con la mamá y el bebé recién nacido.

(GRI 401-2)



## Capacitación

Alineada a los objetivos estratégicos de la Empresa –y para que nuestros colaboradores vivan nuevas experiencias de aprendizaje– nuestra estrategia se enfocó en brindar mejores alternativas de formación profesional para ellos.

En el 2021 repotenciamos nuestros principales programas y recogimos las opiniones de nuestros colaboradores, con las que conocimos sus expectativas, puntos de dolor y necesidades. A esto se suma la importancia que tuvo la virtualidad, ya que actualmente tenemos una mejor cobertura a nivel nacional que nos ha permitido estar aún más cerca de nuestros colaboradores en este proceso.

Asimismo, sabíamos que necesitábamos contar con una plataforma de aprendizaje mucho más potente y que se adecue a nuestras nuevas necesidades. Es por eso que este año presentamos el Campus Pacífico Seguros, nuestra nueva plataforma de aprendizaje LMS. Esta herramienta, responde a las nuevas necesidades específicas y permite que más áreas de la compañía puedan sumarse para gestionar las capacitaciones internas.

Por otra parte, en el 2020 comenzamos el escalamiento hacia la agilidad. Así, sumado al modelo de trabajo ágil y hacia el cambio cultural que habíamos comenzado en el 2019, apostamos por continuar con la difusión de los programas de agilidad. Estos siguen contando con la participación de un gran número de colaboradores de las distintas áreas de Pacífico, incluyendo a los líderes.

Respecto a las capacitaciones que se dictaban de manera externa a la organización o que son fuera del país, decidimos no fomentarlas a fin de evitar los traslados y así salvaguardar su salud. Sin embargo, diversas instituciones han abierto sus puertas a las capacitaciones virtuales, con lo cual nuestra oferta de aprendizaje continúa de manera virtual, con alternativas de instituciones de primer nivel.

Este año pusimos el foco en seguir formando líderes que busquen constantemente el desarrollo de sus equipos y que sean *role models* culturales y del trabajo remoto. De este modo fomentamos la noción de que la experiencia de trabajo remoto puede ser igual de extraordinaria que la presencial. Así, realizamos un taller enfocado en los líderes, priorizando el importante reto de liderar de manera virtual. Además, continuamos con el desarrollo de talleres que los ayuden con los retos que les exige la compañía, como los de *feedback* y la Escuela Líder de Pacífico.

Otro punto importante es que este año, con el apoyo de *Aequales*, desarrollamos talleres de equidad de género para llegar a más líderes dentro de la compañía y así continuar con el trabajo iniciado en el 2020. A su vez, lanzamos *webinars* sobre temas relacionados al programa de Equidad de Género que han sido desplegados a todos los colaboradores de la empresa.

Consideramos que esta coyuntura nos llevó a reinventarnos e implementar nuevas formas de aprendizaje para nuestros

colaboradores. Nuestra mirada, ahora más que nunca, está puesta en brindar programas y herramientas que favorezcan a que los colaboradores cuenten con experiencias extraordinarias.

### Media de formación de empleados por sexo y categoría laboral (GRI 404-1)

#### Por sexo:

Colaboradores	N° de Horas	Media
Hombre	8,768.5	9.7
Mujer	12,277.1	6.7
<b>Total</b>	<b>21,045.6</b>	<b>7.7</b>

#### Por categoría laboral:

Colaboradores	N° de Horas	Media
Líderes senior	313.0	10.4
Mandos medios	1,869.2	24.0
Colaboradores no gerenciales	18,863.4	7.7
<b>Total</b>	<b>21,045.6</b>	<b>7.7</b>

## Línea de carrera

En el 2020 se desplegó por primera vez el modelo de Experiencia del Colaborador, siendo los primeros *journeys* priorizados los de “Mi Desempeño” y “Mi Desarrollo y Aprendizaje”. Como parte de dichos *journeys*, en el Q4 del 2020 realizamos el lanzamiento piloto de nuestro nuevo modelo de desempeño y desarrollo llamado “Despega” y en el 2021 lo lanzamos por primera vez a todas las áreas de staff de la compañía<sup>5</sup>.

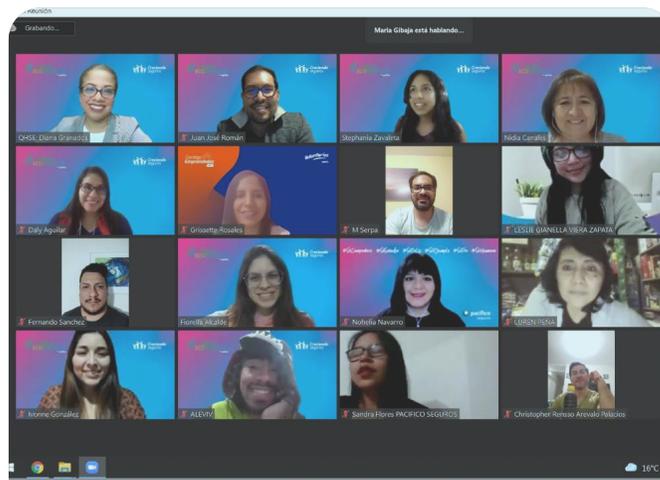
Este nuevo modelo consta de una evaluación integral del desempeño del colaborador, donde no solo se reconoce qué cosas logra, sino también cómo las logra. Adicional a ello, busca alinearse al proceso de transformación que vive la compañía, mediante la incorporación de KRrs como parte de la medición de resultados. De esta forma, el modelo se centra en identificar cuál ha sido la contribución individual del colaborador en el alcance de los KPIs y KRrs asignados a su posición y cómo vive la cultura de Pacífico Seguros, a través de los comportamientos de nuestros principios culturales. Finalmente, el modelo incorpora la creación de planes de desarrollo individual (PDI) que busca que el colaborador y líder reflexionen acerca de las oportunidades de mejora del colaborador y co-creen actividades que lo ayuden en su desarrollo personal y/o profesional.

Para la fuerza de ventas tenemos el programa de desarrollo Proyéctate, que busca impulsar el desarrollo profesional de nuestros asesores y gerentes, así como permitirles una mayor

independencia económica por el tiempo de permanencia en Pacífico y por los resultados comerciales conseguidos. En el caso de los asesores, el programa incluye hasta 6 categorías; mientras que, para gerentes, 3 categorías. La evaluación es mensual y se mide resultados comerciales, permanencia en la categoría y cumplimiento de cursos normativos.



Nuestro nuevo modelo consta de una evaluación integral del desempeño del colaborador, donde no solo se reconoce qué cosas logra, sino también cómo las logra.



<sup>5</sup> No aplica a practicantes, equipos comisionistas ni personal en bono comercial



### 3.3.3. Diversidad, inclusión e igualdad de género

Durante el 2021 aplicamos cambios en el modelo de gobierno del programa de equidad de género y mantuvimos el Comité de Equidad de Género a nivel Credicorp. Así, nuestro enfoque fue continuar con la capacitación de todos los líderes en temas de sesgos inconscientes, estereotipos, nuevas masculinidades y micromachismos, con intervención de manera explícita en los comportamientos de nuestros principios culturales. También incorporamos preguntas relacionadas con igualdad de oportunidades y con hostigamiento sexual laboral en nuestras principales encuestas: Encuesta de Calidad *Feedback*, y Liderazgo y Clima.

En lo referente a brecha salarial y balance de género, realizamos un análisis a nivel de empresa, obteniendo resultados que nos permiten enfocarnos principalmente en balance de género. Por tal motivo, en el último trimestre del 2021 implementamos prácticas que nos llevarán a tener procesos de selección libres de estereotipos y sesgos.

Respecto a conciliación de vida laboral y personal, desarrollamos *webinars* con enfoque en nuevas masculinidades y corresponsabilidad familiar. También revisamos los beneficios referidos a licencias por nacimiento de hijos para padres y madres, y seguimos evaluando algunos otros beneficios.



#### Equal pay gap

Siendo conscientes de que la incorporación de estas variables de análisis en la gestión corporativa es el primer paso para cambiar la realidad, tuvimos avances importantes en este frente durante 2021, pues medimos por primera vez uno de los indicadores que van a orientar nuestras acciones

para reducirla: el *equal pay gap*. Este indicador analiza las diferencias salariales entre hombres y mujeres para posiciones con niveles similares de responsabilidad y que se encuentran dentro de la misma banda salarial.



**¿Cómo se calcula?**

$$\text{Brecha Salarial} = \frac{\text{Promedio Compensación Total Anual mujeres}}{\text{Promedio Compensación Total Anual hombres}}$$



**¿Qué significa el signo de la brecha salarial?**

- Brecha negativa: los hombres tienen una cuenta mayor
- Brecha positiva: las mujeres tienen una cuenta mayor

Equal Pay Gap – 2021 (% promedio simple por agrupación)	Pacífico Salud	Pacífico Seguros
Líderes senior	+16.4	-2.1
Mandos medios	N.D.	+4.2
Colaboradores no gerenciales	+1.9	+1.5
<b>Total</b>	<b>+3.6</b>	<b>+1.7</b>
(GRI 405-2)		



### 3.3.4. Velando por la salud de nuestros colaboradores

En Pacífico Seguros contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en concordancia con los requisitos normativos nacionales establecidos en la Ley N° 29783 (Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo), su reglamento y sus modificatorias, además de las obligaciones normativas sanitarias en materia de prevención contra el COVID-19. El alcance incluye a todos nuestros colaboradores y practicantes a nivel nacional, así como a las actividades desarrolladas por personal proveedor al interior de nuestras instalaciones y a nuestros clientes. **(GRI 403-1) (GRI 403-8)**

La gestión de nuestro sistema está liderada por la Alta Dirección y el Comité de SST, quienes reciben asesoría especializada por parte de un equipo multidisciplinario que conforma el Servicio de SST, a cargo de la Gerencia de Cumplimiento y Ética.

Los principios de prevención de riesgos son la base de nuestra gestión SST. Por ello, establecemos como punto de partida la identificación de las obligaciones normativas, así como la detección de peligros y riesgos en todos los puestos de trabajo e instalaciones, incluyendo aquellos vinculados al COVID-19. Como resultado de la ubicación de los peligros y riesgos, publicamos las matrices de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Controles (IPERC) en todas las instalaciones a nivel nacional, con el objetivo de que toda persona los conozca y aplique.

Las medidas de control que aplicamos para los peligros y riesgos son diseñadas e implementadas por diversos equipos de Pacífico Seguros. Se les encuentra, detalladas y calendarizadas, dentro del Plan y Programa Anual de SST. Estos controles incluyen, por ejemplo, el desarrollo de las 4 capacitaciones regulatorias y los comunicados para sensibilizar e interiorizar la cultura de prevención de riesgos laborales. También el desarrollo de las fumigaciones y desinfección de los ambientes de trabajo para garantizar espacios de trabajo saludables.

Además, dicho esquema determina los lineamientos diversos en SST que establecen las medidas de prevención y responsabilidades en el sistema; los monitoreos de higiene ocupacional para verificar el cumplimiento de los límites permitidos de los agentes ocupacionales; la entrega de equipo de protección personal (EPP); entre otros.

Por tal razón, para verificar el cumplimiento de los controles establecidos, llevamos a cabo inspecciones en nuestras instalaciones en Lima, encontrándonos dentro de lo planificado. Cabe mencionar que los resultados de estas inspecciones en cuanto hallazgos y planes de acción son monitoreados mensualmente a través de nuestro Comité de SST. De hecho, se contempló el desarrollo de auditorías a los proveedores que realizan actividades al interior de nuestras instalaciones para verificar el cumplimiento de medidas en materia de SST, y los ejecutamos en el mes de noviembre.

Si bien el sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene como objetivo prevenir eventos no deseados, ante la materialización inevitable de uno de ellos, desarrollamos un proceso de investigación que incluye la participación de los colaboradores y del Comité de SST. Mediante la recolección de información podemos determinar la causa raíz y así establecer planes de acción que eviten la recurrencia de tales sucesos.

Dado que la participación de los colaboradores y terceros forma parte de nuestro sistema de Gestión de SST, contamos con una cuenta de correo electrónico para recibir reportes, notificaciones, consultas, dudas o sugerencias, además de comunicaciones de todo tipo sobre actos y condiciones subestándares. **(GRI 403-7)**



Asimismo, todos nuestros trabajadores pueden retirarse del área de trabajo si detectan cualquier peligro contra su integridad o la de sus compañeros. Al hacerlo, deben reportar el hecho de inmediato al buzón de Cumplimiento para que el Comité de SST pueda realizar las investigaciones respectivas.

También contamos con mecanismos internos de control que nos permiten asegurar la efectividad de las acciones desarrolladas en materia de prevención de riesgos, como la revisión con la Alta Dirección, Reporte de Informes Regulatorios, el funcionamiento activo del Comité y las auditorías de SST.

Durante el 2021 también desarrollamos las siguientes actividades y programas:



### Participación activa del Comité de SST

Como líder del sistema de gestión, el comité se reunió de forma mensual para revisar el desarrollo de las actividades contempladas en el Programa Anual de SST. Entre estas actividades están evaluar los indicadores de accidentabilidad, investigar eventos no deseados, así como conocer los resultados de las inspecciones y de cualquier otra actividad preventiva. Todo con el fin de proponer planes de acción que ayuden a mejorar el Sistema. Además, aumentamos el número de miembros del Comité de SST para ampliar el alcance de participación de los colaboradores y del empleador.

### Implementación del Comité técnico

Para reforzar la participación de los miembros del Comité de SST en la elaboración de los lineamientos que enmarcan su sistema de gestión, creamos con ellos y con especialistas técnicos del Servicio de SST un comité técnico que desarrolle las políticas y normas internas para la organización. Así aseguramos una participación más activa en el proceso de investigación de los eventos no deseados.

### Atención de requerimientos por parte de autoridades

Durante el 2021, recibimos 3 requerimientos por parte de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL) en Trujillo, Huacho y Huancayo, con el fin de verificar el cumplimiento de las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo, con especial incidencia en las normas COVID-19. Como resultado, se comprobó que cumplimos con los requisitos legales en materia de SST y COVID-19 en el trabajo.

### Mantenimiento de los índices de accidentabilidad

En el 2021, los índices de accidentabilidad se mantuvieron en 0, es decir, dentro de la meta planteada para este año, pese a que las actividades presenciales se reanudaron en agencias. Ello refleja el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de SST.

### Atención de casos COVID-19 en el Trabajo

Como parte de la vigilancia epidemiológica del COVID-19 en el trabajo, se mantiene la identificación temprana de colaboradores sintomáticos que laboran en modalidad presencial. Aplicando pruebas de descarte y, en caso se confirme un caso, se desarrolla el seguimiento médico hasta el alta, además de identificar contactos directos en el trabajo.

### Refuerzo en Salud Ocupacional

Durante el 2021, hemos incluido dentro de los cursos regulatorios dos 2 capacitaciones enfocadas en salud ocupacional: Prevención contra el COVID-19 y Cuidados de la salud en el Trabajo; los cuales fueron desplegados en la primera mitad del año con un alcance a todos los colaboradores incluyendo practicantes.

### Aumento del alcance en el control a proveedores

Ampliamos el alcance en el control documental a los proveedores que desarrollan actividades dentro de nuestras instalaciones, gracias a la mayor participación de los colaboradores que gestionan servicios con terceros, quienes solicitaron la verificación del cumplimiento de los lineamientos de SST.

### Desarrollo del Programa de SST

Contiene la planificación de la actividad preventiva, que incluye los controles establecidos para los peligros y riesgos identificados, así como para cumplir con los requisitos legales que nos aplican. Al cierre del mes de diciembre, tuvimos más de un 90 % de cumplimiento.



Durante el 2021, no presentamos enfermedades ocupacionales ni fallecimientos.

(GRI 403-10)

# 4. Sobre este reporte



# Sobre este reporte

Este reporte 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 2021, con una periodicidad anual, siendo su última presentación en el 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)

## 4.1. Nuestro proceso de materialidad

El proceso de materialidad consideró las etapas que sugiere la metodología Estándares GRI. (GRI 102-46)



## Priorización

### Proceso de análisis

Aplicando los principios de Participación de Grupos de Interés (\*) y Contexto de Sostenibilidad, se procedió a priorizar los temas iniciales de sostenibilidad en base a 3 criterios vistos a continuación:



Alineamiento a la estrategia



Benchmarking seguros



Relevancia para Comité Desempeño Social Ambiental

Adicionalmente, se alinearon los temas materiales a los Estándares GRI y al Estándar para Seguros del SASB.

## Validación

### Reunión gerencial Pacífico

Esta etapa se desarrolló en conjunto con la gerencia de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad encargada de supervisar la estrategia interna y externa de sostenibilidad de Pacífico. El resultado comprendió una lista de 18 temas materiales incluidos en este documento.



## Lista de Temas Materiales (GRI 102-47)



### Gobierno Corporativo

Hace referencia a la estructura de gobierno de la empresa, sus políticas, procedimientos y mecanismos de implementación de la estrategia de negocios, el monitoreo y la rendición de cuentas incluyendo la estrategia de sostenibilidad de la empresa. (Incluye el relacionamiento con todos los grupos de interés).



### Simplicidad y Transparencia

Hace referencia a las iniciativas de la empresa para mejorar la simplicidad de la información de los productos, las pólizas, contratos, *customer journeys* y comunicaciones con el fin de mejorar el entendimiento de los clientes, creando relaciones de largo plazo basadas en confianza.



### Crecimiento responsable

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.

## Lista de Temas Materiales (GRI 102-47)

	<p><b>Ética y Cumplimiento</b></p>	<p>Hace referencia al conjunto de normas, principios, valores que regulan el comportamiento ético-normativo de la empresa. Asimismo, aplica mecanismos éticos para prevenir la corrupción y el soborno en todas sus formas, incluidas extorsión y el financiamiento al terrorismo.</p>
	<p><b>Inversiones responsables</b></p>	<p>Hace referencia a la inclusión de criterios ASG en el análisis y en las decisiones de inversión de la compañía, en concordancia con estándares internacionales como el PRI o el PSI.</p>
	<p><b>Gestión integral de riesgos</b></p>	<p>Hace referencia a políticas, programas, acciones e iniciativas destinadas a reducir la exposición de la empresa frente a riesgos económicos, operativos y ASG (incluidos los relacionados a desastres naturales).</p>
	<p><b>Ciberseguridad y privacidad de datos</b></p>	<p>Hace referencia a la gestión y protocolos de la empresa para la protección de la información sensible de sus clientes.</p>

## Lista de Temas Materiales (GRI 102-47)



### Transformación

Hace referencia al desarrollo de nuevas estrategias, cambios organizacionales y de planificación, programas, acciones, servicios y productos destinados a generar nuevas oportunidades de negocio en entornos digitales, así como hacer más eficientes las ya existentes.



### Compromiso con la sociedad

Hace referencias a iniciativas o programas orientados a la resolución de los problemas ASG en las comunidades donde la organización se desenvuelve. Especialmente aquellas destinadas a mitigar el impacto del COVID-19 en el Perú.



### Relación con corredores

Hace referencia a las iniciativas y programas desarrollados por la empresa para fortalecer las capacidades y mejorar el relacionamiento con los corredores.



## Lista de Temas Materiales (GRI 102-47)

- 

**Gestión del Empleo y 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 y retención de colaboradores para poder afrontar los retos que ha presentado la crisis económica derivada de la emergencia sanitaria.
- 

**Seguros inclusivos**

Hace referencia al desarrollo, extensión y distribución de productos, servicios y canales digitales para reducir las barreras de ingreso al sector asegurador.
- 

**Salud y seguridad de los colaboradores y clientes.**

Hace referencia a los programas, protocolos e iniciativas de la empresa para garantizar una vida sana y promover el bienestar de los colaboradores, clientes y sociedad en general durante el contexto de emergencia sanitaria.
- 

**Derechos Humanos**

Hace referencia a la gestión y protección de los derechos humanos (trabajo infantil, forzoso, libertad de asociación y negociación colectiva, discriminación, etc.) en las operaciones de la empresa hacia sus trabajadores, proveedores, clientes, sociedad, entre otros.

## Lista de Temas Materiales (GRI 102-47)



### Satisfacción y experiencia del 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.



### Diversidad y equidad de género

Hace referencia a contar con una planilla diversa de trabajadores, que refleje la composición de la sociedad, lo cual es esencial para lograr el éxito en un entorno en constante evolución. Promover la diversidad, inclusión y equidad de género.



### 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.



### Gestión ambiental y de cambio climático

Hace referencia a los programas, proyectos e iniciativas que promueven una gestión ecoeficiente en sus operaciones. Esto implica la reducción de su consumo energético, materiales, residuos, emisiones de Co<sub>2</sub>, entre otros.

5.

# Datos complementarios



pacífico



# Datos complementarios

## 5.1. Información adicional sobre Salud y Seguridad en el Trabajo

### Mecanismos de verificación

Para garantizar la efectividad del Sistema de Gestión SST establecimos mecanismos de verificación internos y externos.



### Mecanismos Internos

- Funcionamiento mensual del Comité de SST.
- Revisión anual por la alta dirección del Sistema de Gestión SST.
- Auditorías anuales internas.
- Seguimiento de los objetivos del Sistema de Gestión SST de forma trimestral.
- Reporte de informes regulatorios a la Alta Dirección de forma trimestral y anual.



### Mecanismos externos

- Auditoría cada 3 años por auditor acreditado ante la SUNAFIL.
- La pandemia del COVID-19 trajo consigo la necesidad de establecer nuevos controles para los riesgos, los cuales fueron incluidos dentro el Programa Anual de SST del 2021. Esto nos dio la oportunidad de reforzar la cultura de prevención de riesgos laborales en nuestros colaboradores, teniendo como objetivo común la protección de la vida y la salud.

### Alcance y normativa aplicable

El alcance de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo incluye a todos nuestros colaboradores y practicantes a nivel nacional, así como las actividades desarrolladas por personal proveedor al interior de nuestras instalaciones y a nuestros clientes.

- Nuestro Sistema de gestión de SST se basa en el cumplimiento de la normativa nacional: Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, y su reglamento aprobado por DS N° 005-2012-TR, y sus modificatorias.
- DS N° 005-2012-TR, Reglamento de la Ley de Seguridad y salud en el Trabajo y sus modificatorias.
- Normas diversas frente al COVID-19.





### Identificación de Peligros

En Pacífico Seguros contamos con un Procedimiento de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de controles – Mapas de riesgo, en el que establecemos el método para la identificación de peligros y la evaluación de riesgos laborales en los puestos de trabajo e instalaciones.

El proceso incluye la aplicación de la jerarquía de controles para el tratamiento de los peligros y riesgos. Esta actividad es la base de nuestra planificación y del Sistema de Gestión de SST, por lo que se desarrolla una vez al año, y es revisado y aprobado por el Comité de SST.

Para garantizar la calidad de este proceso, establecimos una metodología acorde con los requisitos contemplados en la normativa nacional. El Servicio de SST, que cuenta con personal especializado en la materia (profesionales de ingeniería y medicina), lidera y es validado por el Comité de SST de Pacífico Seguros.

El resultado de la identificación de peligros y evaluación de riesgos nos permite evaluar las medidas de control existentes y proponer otras en caso se requiera. De esa manera, contribuimos al proceso de mejora continua del Sistema de Gestión de SST.

(GRI 403-2)

### Comunicación de condiciones inseguras

En Pacífico Seguros contamos el Procedimiento de Comunicación, Participación y Consulta de SST, que establece que todos los colaboradores pueden comunicar cualquier acto o condición subestándar, así como cualquier peligro o situación de peligro laboral mediante nuestro Buzón de Cumplimiento o a través de su jefe directo.

Todo colaborador propio o tercero cuenta, además, con el derecho de retirarse de cualquier área de trabajo al detectar un peligro que atente contra su integridad. Este lineamiento se encuentra establecido en el Reglamento Interno de SST. El canal Alerta GenÉtica, como ya se señaló también está disponible para reportar situación anómalas o peligrosas.

(GRI 403-2)



### Servicio de SST

Nuestro Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo asesora al Comité de SST para establecer lineamientos que, a su vez, rijan el Sistema de Gestión de SST. Esta asesoría incluye:

- Revisar los diferentes documentos de SST y coordinar con unidades internas para su implementación.
- Ejecutar la correcta identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles que permitan minimizar o eliminar los riesgos, estableciendo una jerarquía de controles.
- Apoyar en la participación de los colaboradores en el proceso y revisión de las matrices IPERC con la finalidad de verificar que todos los riesgos han sido evaluados.
- Elaborar el contenido del material que se utiliza para las capacitaciones y comunicaciones de SST.

- Realizar inspecciones en las instalaciones.
- Asesorar en la investigación de los eventos no deseados y enfermedades ocupacionales.
- Aplicar el desarrollo y seguimiento al Programa Anual de SST.
- Gestionar el desarrollo de las sesiones del Comité de SST, apoyándolos en el seguimiento de sus acuerdos.

Para garantizar la calidad de estos servicios, desarrollamos auditorías internas en las que se evalúa la aplicación y el desarrollo de sus funciones.

**(GRI 403-3)**

### Privacidad de la información

En Pacífico Seguros acatamos lo indicado en la Ley General de Salud y en la norma RM N° 312-2011-MINSA, donde se establece que los datos de salud son manejados de forma exclusiva por los médicos ocupacionales. De esa forma, preservamos la confidencialidad de la información y evitamos que sea utilizada en contra de los trabajadores.



### Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo

En Pacífico Seguros contamos con un Comité SST paritario, conformado por 6 representantes del empleador y 6 de los colaboradores. Los representantes de estos últimos fueron elegidos democráticamente mediante elección secreta y directa por un periodo de 2 años que inició en febrero de 2021.

Sus funciones son:

- 1 Reunirse mensualmente de forma ordinaria para contrastar el avance de los objetivos del Plan de SST.
- 2 Tomar decisiones en materia de SST para la organización.
- 3 Evaluar el desarrollo del Programa de SST de forma periódica.
- 4 Investigar los accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales, con la finalidad de mantener condiciones laborales seguras y adecuadas en salvaguarda de todos los colaboradores.

- 5 Realizar el seguimiento de los indicadores de accidentabilidad de forma mensual.
- 6 Revisar los hallazgos encontrados en las inspecciones de SST y hacer seguimiento a sus planes de acción.
- 7 Efectuar el seguimiento a la implementación de las medidas de bioseguridad en el contexto de la emergencia sanitaria.
- 8 Elaborar, revisar y aprobar los documentos internos de SST (Reglamento Interno de SST, matriz IPERC, mapa de riesgos, Plan anual y programa SST, Programa de Capacitación SST, entre otros).
- 9 Reportar a la Gerencia General cuando ocurre un accidente mortal. Asimismo, comunicar el resultado de sus actividades mediante informes trimestrales y anual.

(GRI 403-5)

### Formación en Salud y Seguridad en el Trabajo

Contamos con un programa anual de capacitación y sensibilización en temas de SST. Este ofrece cursos regulatorios, que aplican a todos los colaboradores, y cursos específicos, dirigidos a poblaciones específicas de acuerdo al riesgo de exposición:

#### Cursos regulatorios:

- **SST 1:** Comprometidos por la seguridad y salud en el trabajo
- **SST 2:** Unidos enfrentamos al COVID-19
- **SST 3:** Acciones de Prevención para un ambiente de trabajo seguro
- **SST 4:** Cuidemos juntos nuestra salud en el trabajo

#### Cursos específicos:

- Curso para proveedores
- Curso para miembros del Comité de SST
- Curso de manejo a la defensiva
- Curso de manipulación manual de cargas
- Curso de cuidado de oídos y ergonomía

(GRI 403-5)

### Fomento de la salud en los colaboradores

En el 2021, seguimos cuidando la salud y el bienestar de nuestros colaboradores. Algunos aspectos a destacar:

- Asistencia a los colaboradores afectados con COVID-19 o que tienen familiares afectados.
- Programa de asesoría psicológica Te Escucho, donde se brinda, a los colaboradores y familiares, un equipo de psicólogos para orientarlos y dar soporte en temas de salud mental. La selección de los temas de estas charlas se realiza de acuerdo a los motivos de consulta durante las atenciones psicológicas de la línea de apoyo Te Escucho.



- Todos los colaboradores de Pacífico Seguros están cubiertos por el Seguro Social de Salud (EsSalud) y/o por una Empresa Prestadora de Servicios de Salud (EPS). La cobertura por la EPS incluye beneficios como el servicio de Centro Salud Oficina, con el cual nuestros colaboradores en Lima cuentan con atención médica, asistencia de médicos de la EPS, y medicinas cubiertas al 100 % a través de la teleorientación; Programa Siempre Sano, para la atención y control de enfermedades crónicas; Campaña de Vacunación, con precios especiales; y el Chequeo preventivo anual.
- Mantuvimos la ampliación del aporte del empleador del plan de Salud EPS. Actualmente, el colaborador asume el 30 % de la prima mensual de EPS.
- Gestionamos préstamos para colaboradores que han requerido solventar gastos médicos no cubiertos de familiares directos.

Otras actividades de fomento fueron las charlas para gestantes, los talleres de salud mental, y la charla de promoción de uso de Centro Salud Oficina (teleconsulta). Esta información es brindada a través de los canales de comunicación y de la asesoría de las asistentas sociales.

Hay que señalar que en febrero del 2021 implementamos el Programa de Nutrición, que consiste en citas de control nutricional de manera virtual, las mismas que incluyen evaluación y plan alimenticio para mejorar la salud física y mental. La modalidad de este programa permite la participación de los familiares de los colaboradores.

(GRI 403-6)



## Principales canales de comunicación y consulta

### 5.2. Nuestros 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)




**Accionistas**

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



**Alianzas Comerciales**

- Contacto directo
- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad



**Colaboradores**

- Intranet
- Reuniones semestrales de desempeño
- Boletines y otros comunicados semanales
- Encuesta anual de clima laboral
- DILO - Buzón de sugerencias
- Buzón de cumplimento
- Pacífico al Día TV (PAD TV)
- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad
- Workplace



**Clientes**

- 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

## Principales canales de comunicación y consulta



**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



**Medios de Comunicación**

- Notas de prensa
- Participación de voceros
- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad



**Proveedores**

- Contacto directo
- Reuniones de coordinación y retroalimentación
- Redes sociales
- Auditorías
- Encuestas
- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad



**Reguladores y Gobierno**

- Reportes regulatorios
- Participación en auditorías
- Participación en mesas de trabajo a través de gremios
- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad

### 5.3. Tablas de indicadores sociales

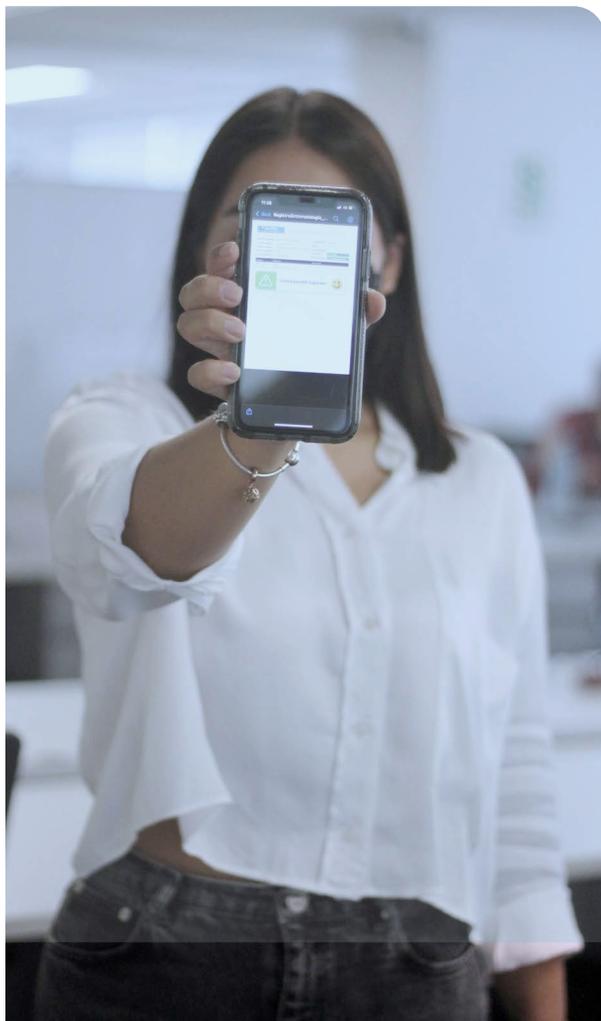
#### Número de colaboradores por categoría laboral, por región, y sexo (GRI 102-8)

Categoría laboral	Edad	Lima	Provincias	Total
Líderes senior	Masculino	23	0	23
	Femenino	7	0	7
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>30</b>
Mandos medios	Masculino	46	0	46
	Femenino	32	0	32
	<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>0</b>	<b>78</b>
Colaboradores no gerenciales	Masculino	652	106	758
	Femenino	1,209	488	1,697
	<b>Total</b>	<b>1,861</b>	<b>594</b>	<b>2,455</b>
Practicantes	Masculino	73	2	75
	Femenino	100	0	100
	<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>2</b>	<b>175</b>
Total	Masculino	794	108	902
	Femenino	1,348	488	1,836
	<b>Total</b>	<b>2,142</b>	<b>596</b>	<b>2,738</b>

Número de colaboradores por sexo, región y edad (GRI 102-8)

Sexo	Edad	Lima	Provincias	Total
Masculino	<30	156	13	169
	30-50	496	73	569
	>50	69	20	89
	<b>Total</b>	<b>721</b>	<b>106</b>	<b>827</b>
Femenino	<30	215	72	287
	30-50	850	365	1,215
	>50	183	51	234
	<b>Total</b>	<b>1,248</b>	<b>488</b>	<b>1,736</b>
Total	<30	371	85	456
	30-50	1,346	438	1,784
	>50	252	71	323
	<b>Total</b>	<b>1,969</b>	<b>594</b>	<b>2,563</b>





**Por tipo de contrato**

Tipo de Contrato laboral	Edad	Lima	Provincias	Total
Plazo permanente (indeterminado)	Masculino	720	106	826
	Femenino	1,245	488	1,733
	<b>Total</b>	<b>1,965</b>	<b>594</b>	<b>2,559</b>
Plazo temporal	Masculino	1	0	1
	Femenino	3	0	3
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

**Comunicación y formación sobre políticas anticorrupción (directores) (GRI 205-3)**

Indicadores	Categoría	Miembros de órgano de gobierno	Porcentaje (%)
Comunicación de políticas	Directores	7	100
Formación	Directores	7	100



### Comunicación de las políticas y procedimientos anticorrupción (colaboradores)

#### Empleados por categoría laboral

	Categoría laboral	Número	Porcentaje (%)
Lima	Líderes senior	15	0.65
	Mandos medios	800	34.56
	Colaboradores no gerenciales	1,500	64.79
<b>Total Lima</b>		<b>2,315</b>	<b>100.00</b>

#### Categoría laboral

	Categoría laboral	Número	Porcentaje (%)
Provincias	Líderes senior	5	0.62
	Mandos medios	200	24.84
	Colaboradores no gerenciales	600	74.53
<b>Total Provincias</b>		<b>805</b>	<b>100.00</b>
<b>Total Pacífico</b>		<b>3,120</b>	<b>100.00</b>

### Formación sobre anticorrupción (colaboradores)

#### Empleados por categoría laboral

	Categoría laboral	Número	Porcentaje (%)
Lima	Líderes senior	15	0.65
	Mandos medios	800	34.56
	Colaboradores no gerenciales	1,500	64.79
<b>Total</b>		<b>2,315</b>	<b>100.00</b>
Provincias	Líderes senior	5	0.62
	Mandos medios	200	24.84
	Colaboradores no gerenciales	600	74.53
<b>Total Provincias</b>		<b>805</b>	<b>100.00</b>
<b>Total Pacífico</b>		<b>3,120</b>	<b>100.00</b>

**Número total y la tasa de nuevas contrataciones de empleados por nivel jerárquico, grupo de edad, sexo y región. (GRI 401-1)**

**LÍDERES SENIOR**

Lugar/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por sexo y lugar	Tasa de nuevas contrataciones
<b>Lima y Callao</b>	0	2	0	2	0 %
Mujeres	0	1	0	1	0 %
Hombres	0	1	0	1	0 %
<b>Provincias</b>	0	0	0	0	0 %
Mujeres	0	0	0	0	0 %
Hombres	0	0	0	0	0 %
<b>Total por grupo de edad</b>	0	2	0	2	
<b>Tasa de nuevas contrataciones</b>	0 %	0 %	0 %		

**MANDOS MEDIOS**

Región/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por sexo y lugar	Tasa de nuevas contrataciones
<b>Lima y Callao</b>	0	14	1	15	1 %
Mujeres	0	4	0	4	0 %
Hombres	0	10	1	11	1 %
<b>Provincias</b>	0	0	0	0	0 %
Mujeres	0	0	0	0	0 %
Hombres	0	0	0	0	0 %
<b>Total por grupo de edad</b>	0	14	1	15	
<b>Tasa de nuevas contrataciones</b>	0 %	1 %	0 %		

**COLABORADORES NO GERENCIALES**

Región/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por sexo y lugar	Tasa de nuevas contrataciones
<b>Lima y Callao</b>	<b>277</b>	<b>533</b>	<b>8</b>	<b>818</b>	<b>66 %</b>
Mujeres	167	386	5	558	45 %
Hombres	110	147	3	260	21 %
<b>Provincias</b>	<b>137</b>	<b>273</b>	<b>2</b>	<b>412</b>	<b>33 %</b>
Mujeres	107	209	2	318	26 %
Hombres	30	64	0	94	8 %
<b>Total por grupo de edad</b>	<b>414</b>	<b>806</b>	<b>10</b>	<b>1230</b>	
<b>Tasa de nuevas contrataciones</b>	<b>33 %</b>	<b>65 %</b>	<b>1 %</b>		

**El número total y la tasa de rotación de empleados (ceses) por grupo de edad, sexo y región. (GRI 401-1)**

Región/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por sexo y lugar	Tasa de rotación
<b>Lima y Callao</b>	<b>257</b>	<b>681</b>	<b>57</b>	<b>995</b>	<b>60 %</b>
Mujeres	164	469	46	679	41 %
Hombres	93	212	11	316	19 %
<b>Provincias</b>	<b>166</b>	<b>473</b>	<b>23</b>	<b>662</b>	<b>40 %</b>
Mujeres	126	356	19	501	30 %
Hombres	40	117	4	161	10 %
<b>Total por grupo de edad</b>	<b>423</b>	<b>1154</b>	<b>80</b>	<b>1657</b>	
<b>Tasa de rotación</b>	<b>26 %</b>	<b>70 %</b>	<b>5 %</b>		

**El porcentaje del total de empleados por sexo y por categoría laboral que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional (GRI 404-3)**

**Por sexo**

Sexo	N° de colaboradores evaluados	Headcount al momento de la evaluación de desempeño	%
Mujeres	324	446	72.65
Hombres	306	436	70.18
<b>Total</b>	<b>630</b>	<b>882</b>	<b>71.43</b>

**Por categoría laboral**

Categoría laboral	N° de colaboradores evaluados	Headcount al momento de la evaluación de desempeño	%
Líderes senior	11	23	47.83
Mandos medios	32	57	56.14
Colaboradores no gerenciales	587	802	73.19
<b>Total</b>	<b>630</b>	<b>882</b>	<b>71.43</b>

**Diversidad en órganos de gobierno y empleados (GRI 405-1)**

Directorio	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total
Hombres	0	0	8	8
Mujeres	0	0	1	1
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>9</b>

Empleados		Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total
Líderes senior	Hombres	0	17	15	32
	Mujeres	0	7	1	8
Líderes senior	Hombres	0	28	8	36
	Mujeres	0	28	3	31
Líderes senior	Hombres	169	524	65	758
	Mujeres	287	1,181	230	1,698
<b>Total</b>		<b>456</b>	<b>1,785</b>	<b>322</b>	<b>2,563</b>

### Indicadores de Salud y Seguridad en el Trabajo (GRI 403-9)

Indicador	2019	2020	2021
Total de fatalidades registrables (TRF)	0	0	0
Número de lesiones con tiempo perdido (LTI)	17	1	0
Total de lesiones registrables (TRI)	17	1	0
N° de accidentes leves <sup>6</sup>	5	0	0
Número de días perdidos	583	319	365

### Indicadores de accidentes laborales en Colaboradores en tasa

Indicador	2019	2020	2021
Índice de frecuencia de lesión con tiempo perdido (LTIFR)	3.02	0.15	0
Índice de frecuencia de lesiones registrables (TRIFR)	3.02	0	0
Índice de severidad (SR)	103.67	49.34	61.61
Número de horas trabajadas	5,623,431	6,465,272	5,923,904

### 5.4. Tablas de indicadores ambientales

#### Consumo de agua (GRI 303-5)

Consumo de agua	Unidad	2021
Extracción total de agua	millones de metros cúbicos	0.011803
Agua de proveedores de agua municipales, servicios públicos o privados, y otras organizaciones implicadas en el suministro de agua	millones de metros cúbicos	0.011803

#### Consumo de energía (GRI 302-1)

Consumo de energía	Unidad	2021
Consumo total de energía (Combustible no renovable consumido + Combustible renovable consumido + Electricidad, calefacción, refrigeración y vapor comprados para consumir)	Julios	4,958

<sup>6</sup>De accidente previo al 2021



## Emisiones directas e indirectas de GEI

(GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3)

Categorías	Emisiones CO <sub>2</sub> (t)	Emisiones CH <sub>4</sub> (t CO <sub>2</sub> eq)	Emisiones N <sub>2</sub> O (t CO <sub>2</sub> eq)	Emisiones HFC (t CO <sub>2</sub> eq)	T CO <sub>2</sub> eq	% del total
<b>Categoría 1: Emisiones y remociones directas de GEI</b>	<b>11.30</b>	<b>0.01</b>	<b>0.03</b>	<b>26.89</b>	<b>38.23</b>	<b>9.71 %</b>
Aire acondicionado	0.00	0.00	0.00	26.89	26.89	6.83 %
Generadores eléctricos	7.34	0.01	0.02	0.00	7.37	1.87 %
Transporte de vehículos propios	3.80	0.00	0.01	0.00	3.82	0.97 %
Extintores	0.16	0.00	0.00	0.00	0.16	0.04 %
<b>Categoría 2: Emisiones indirectas de GEI causadas por energía importada</b>	<b>208.49</b>	<b>0.10</b>	<b>0.09</b>	<b>0.00</b>	<b>208.69</b>	<b>53.01 %</b>
Consumo de electricidad	208.49	0.10	0.09	0.00	208.69	53.01 %
<b>Categoría 3: Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte</b>	<b>90.87</b>	<b>0.06</b>	<b>0.71</b>	<b>0.00</b>	<b>91.64</b>	<b>23.28 %</b>
Viajes en avión	71.23	0.06	0.62	0.00	71.91	18.26 %
Desplazamientos en taxis	17.17	0.00	0.08	0.00	17.25	0.57 %
Desplazamiento del personal al trabajo	2.46	0.00	0.02	0.00	2.48	0.63 %
Mensajería	0.01	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00 %
<b>Categoría 4: Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización</b>	<b>31.83</b>	<b>23.31</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>55.13</b>	<b>14.00 %</b>
Consumo de papel y cartón	26.63	0.00	0.00	0.00	26.23	6.78 %
Generación de residuos	0.00	23.31	0.00	0.00	23.31	5.92 %
Consumo de agua	4.48	0.00	0.00	0.00	4.48	1.13 %
Consumo Electricidad – Trabajo desde casa	0.71	0.00	0.00	0.00	0.71	0.18 %
<b>Total Huella de Carbono</b>	<b>342.49</b>	<b>23.48</b>	<b>0.84</b>	<b>26.89</b>	<b>393.69</b>	<b>100.00 %</b>
<b>Huella de Carbono per cápita</b>					<b>0.08</b>	

**Generación y disposición de residuos (GRI 306-3)**

Residuos por composición (en toneladas)

Composición de los residuos (p.ej. orgánico, metal, mineral, papel, plástico, etc.)	Residuos generados	Residuos no destinados a eliminación	Residuos destinados a eliminación
Papel y cartón	6.74	0.00	6.74
Desechos de alimentos	3.42	0.00	3.42
Plásticos	0.26	0.00	0.26
Otros residuos	6.47	0.00	6.47
<b>Residuos totales</b>	<b>16.89</b>	<b>0.00</b>	<b>16.89</b>



# Glosario

**Agilidad:**

Es la capacidad de diseñar los pasos a seguir en función del aprendizaje que surge de los resultados producidos por los pasos anteriores y de la habilidad de adaptarse a los cambios del contexto, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos de manera efectiva.

**Agile@scale:**

El marco ágil escalado es un conjunto de patrones de flujo de trabajo y organización destinados a guiar a las empresas en el escalado de prácticas ágiles y ajustadas.

**Analytics:**

Es entendido como el uso intensivo de datos, estadística y análisis cuantitativo, modelos predictivos y explicativos y gestión basada en hechos para dar soporte al proceso de toma de decisiones, la creación de ventajas competitivas y la generación de valor en las organizaciones.

**B2B:**

Abreviatura de Business-to-Business (negocio a negocio), hace referencia a las transacciones comerciales entre empresas.

**Benchmarking:**

Es una técnica utilizada para medir el rendimiento en comparación con pares.

**Blueprint:**

Es una técnica que nos permite tener una visión doble sobre la experiencia vivida en el *Customer Journey* por parte del cliente y, por otro lado, la parte visible e invisible de las acciones que realiza la compañía por los distintos actores a lo largo de las interacciones.

**Bootcamp:**

Programa de capacitación especializado y diseñado para que la organización logre desarrollar un determinado conjunto de habilidades para llevarlas a la práctica de una manera muy rápida adquiriendo conocimientos por medio de una experiencia dirigida en un ambiente inmersivo.

**Checkout:**

Engloba todas las etapas que componen el proceso de compra *online*.

**Customer journey o journey:**

Permite conocer la interacción, canales y elementos por los que éste atraviesa en los diferentes puntos de contacto en su proceso de compra.



## Glosario

**Design thinking:**

Método para generar ideas innovadoras que centra su eficacia en entender y dar solución a las necesidades reales de los usuarios.

**EPPs:**

Los Equipos de Protección Personal (EPP) son una de las medidas de control más usadas para disminuir el nivel de riesgo a la que pueda estar expuesta una persona durante sus actividades diarias, y esto se debe a su bajo coste de implementación.

**Fan coil:**

Es un dispositivo utilizado en la climatización residencial, comercial e industrial, que dispone de una batería o intercambiador de frío o calor y un ventilador.

**Driver:**

Factores que dirigen un proceso en un trayecto

**Equal pay gap:**

Igualdad de brecha salarial.

**End to end:**

El principio de extremo a extremo es un marco de diseño en redes informáticas. En las redes diseñadas de acuerdo con este principio, garantizar ciertas características específicas de la aplicación, como la confiabilidad y la seguridad, requiere que residan en los nodos finales de comunicación de la red.

**Ecommerce:**

Consiste en el marketing y venta de productos o servicios a través de Internet. En definitiva, se basa en la migración del comercio tradicional a Internet, pero con aspectos específicos como su logística, los medios de pago o los aspectos legales.

**Employee journey:**

La trayectoria o camino que un empleado recorre dentro de nuestra organización desde que realiza el primer punto de contacto durante su postulación a un rol, hasta que se va (independientemente de las causas por las que esto suceda).



## Glosario

### **Holding:**

Sociedad financiera que posee o controla la mayoría de las acciones de un grupo de empresas.

### **Net Promoter Score:**

Es una herramienta que propone medir la lealtad de los clientes de una empresa basándose en las recomendaciones.

### **Service Level Agreement (SLA):**

Un acuerdo de nivel de servicio, también conocidas por las siglas SLA, es un acuerdo escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio.

### **Insights & Design:**

Es información reveladora que define una posible área de oportunidad para actuar de forma relevante. Nos ayudan a identificar retos de diseño.

### **Pricing:**

La fijación de precios es el proceso mediante el cual una empresa establece el precio al que venderá sus productos y servicios.

### **OKR:**

Es el proceso mediante el cual una empresa se da la tarea de identificar un proceso en el que se puede incrementar la productividad u optimizar, pero para lograr lo que desea involucra a terceros que se subcontratan y serán los encargados de llevar a cabo la tarea o actividad.

### **Machine Learning:**

Una disciplina del campo de la Inteligencia Artificial que, a través de algoritmos, dota a los ordenadores de la capacidad de identificar patrones en datos masivos y elaborar predicciones (análisis predictivo).

### **Share of wallet:**

La cuota de bolsillo es una forma de análisis utilizada en gestión de empresa que ayuda a los directivos a entender el volumen de negocio que una compañía consigue de determinados clientes.



Glosario

**Time-to-market:**

El tiempo de comercialización, es el tiempo que transcurre desde que se concibe un producto hasta que está disponible para la venta.

**Top two box (TTB o T2B):**

La calificación TTB, T2B o *top two box* es una forma de analizar y comparar los resultados positivos de preguntas de encuestas de satisfacción tipo escala, a través de un indicador. De esta manera, el T2B o TTB es un indicador de resumen que suma los resultados de las dos categorías positivas más altas de la escala.

**Workplace:**

Herramienta de comunicación que conecta a todos los miembros de una empresa. Usa funciones conocidas, como grupos, chat, salas y la transmisión de videos en vivo, para que las personas se comuniquen y trabajen en conjunto.



# 6.

**Índice de contenidos  
GRI y del Sustainability  
Accounting Standards  
Board (SASB)**



# Índice de contenidos GRI y del Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Estandar GRI	Contenido	Omisiones u observaciones	Pacto Mundial	ODS	Página
<b>Perfil de la organización</b>	102-1: Nombre de la organización	--	--	--	116
	102-2: Principales marcas, productos y/o servicios.	--	--	--	12-13
	102-3: Ubicación de la sede principal.	--	--	--	116
	102-4 Ubicación de las operaciones	--	--	--	14
	102-5 Propiedad y forma jurídica	--	--	--	75
	102-6 Mercados servidos	--	--	--	11
	102-7 Tamaño de la organización	--	--	--	6, 24
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	--	Principio 6	8 y 10	90-91
	102-9 Cadena de suministro	--	--	--	34
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministros	--	--	--	34
	102-11 Principio o enfoque de Precaución	--	--	--	50
	102-12 Iniciativas Externas	--	--	--	16
	102-13 Afiliación a asociaciones	--	--	--	15

Estandar GRI	Contenido	Omisiones u observaciones	Pacto Mundial	ODS	Página
Estrategia	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	--	--	--	3-4
Ética e integridad	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	--	Principio 10	16	10
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	--	Principio 10	16	29
Gobernanza	102-18 Estructura del gobierno corporativo	--	--	--	25-28
Participación de los grupos de interés	102-40 Lista de grupos de interés	--	--	--	88
	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	--	--	--	88
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	--	--	--	88
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	--	--	--	88
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	--	--	--	75
	102-46 Definición de los contenidos de los reportes y las coberturas del tema	--	--	--	75
	102-47 Lista de temas materiales	--	--	--	77-81
	102-48 Re expresión de la información	No se ha realizado Re expresión de información para el presente reporte	--	--	--
	102-49 Cambios en la elaboración de reportes	--	--	--	75
	102-50 Periodo objeto del reporte	--	--	--	75
	102-51 Fecha del último reporte	--	--	--	75
	102-52 Ciclo de elaboración de reportes	--	--	--	75
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el reporte	--	--	--	116	

Estandar GRI	Contenido	Omisiones u observaciones	Pacto Mundial	ODS	Página
Participación de los grupos de interés	102-54 Declaración de elaboración del reporte de conformidad con los Estándares GRI	--	--	--	75
	102-55 Índice de contenidos GRI	--	--	--	105-113
	102-56 Verificación externa	--	--	--	75
<b>Tema Material: Gestión del Impacto Ambiental</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--			75
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	Principio 7,8 y 9	3, 6, 7, 8, 12 y 13	50-53
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--			50-53
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso y volumen	--	Principio 7,8 y 9	8 y 12	51
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	--	Principio 7,8 y 9	7, 8, 12 y 13	52
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	--			52
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	--	Principio 7,8 y 9	6 y 12	52
	303-5 Consumo de agua	--			97
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	--			98
	305-2 Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	--	Principio 7,8 y 9	3, 12, 13, 14 y 15	98
	305-3 Otras emisiones de GEI (alcance 3)	--			98

Estandar GRI	Contenido	Omisiones u observaciones	Pacto Mundial	ODS	Página
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	--	Principio 7,8 y 9	3, 6, 12 y 14	53
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	--			53
	306-3 Residuos generados	--			99
<b>Tema material: Simplicidad y transparencia</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--	--	--	77
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	--	--	59-61
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--	--	--	59-61
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Transparencia en la Información: Requerimientos para la información de productos y servicios	--	--	--	60
<b>Tema material: Fuerza laboral</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--	Principio 6	4, 5, 8 y 10	80
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--			65-70
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--			65-70
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	--	Principio 6	5, 8 y 10	94
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	--			67
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	--	Principio 6	4, 5 y 8	68
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	--	Principio 6	--	96



Estandar GRI	Contenido	Omisiones u observaciones	Pacto Mundial	ODS	Página
<b>Tema material: Derechos Humanos</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--			80
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	Principio 1, 2, 4, 5 y 6	5, 8 y 16	32
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--			32
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Durante el 2021 no se han reportado casos de vulneración a los Derechos Humanos en Pacífico o proveedores	Principio 1, 2 y 6	5 y 8	--
GRI 408: Trabajo Infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		Principio 1, 2 y 6	8 y 16	--
GRI 409: Trabajo Forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzado u obligatorio		Principio 1, 2 y 4	8	--
<b>Tema material: Inversiones Responsables</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--	--	--	78
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	--	--	46-47
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--	--	--	46-47
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	IR-1 Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de inversiones	--	--	--	47



Estándar GRI	Contenido	Omisiones u observaciones	Pacto Mundial	ODS	Página
<b>Tema material: Salud y Bienestar</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--	--	--	80
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	--	--	71-73
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--	--	--	71-73
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	--	--	8	71
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	--	--	8	84
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	--	--	8	85
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	--	--	8	86
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	--	--	8	86
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	--	--	3 y 8	87
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	--	--	8	71
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	--	--	8	71
	403-9 Lesiones por accidente laboral	--	--	8	97
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	--	--	8	73
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	--	--	8	8

Estandar GRI	Contenido	Omisiones u observaciones	Pacto Mundial	ODS	Página
<b>Tema material: Compromiso con la sociedad</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--		--	79
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	Principio 1	--	54-56
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--		--	54-59
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	--	Principio 1	--	54
<b>Tema material: Diversidad y equidad de género</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--			81
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	Principio 6	5 y 8	70
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--			70
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad del Directorio y empleados por categoría profesional	--	Principio 6	5 y 8	96
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	--	Principio 6	5 y 8	70
<b>Temas materiales. Buen Gobierno, Ética y Cumplimiento</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--			77-78
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	Principio 10	16	25-32
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--			25-32

Estándar GRI	Contenido	Omisiones u observaciones	Pacto Mundial	ODS	Página
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	--	Principio 10	16	92-93
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	--			30
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	GC-1 Descripción de los principales órganos de gobierno corporativo	--	Principio 10	16	25-26
<b>Temas Materiales: Gestión de Riesgos y Ciberseguridad</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--	--	--	78
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	--	--	35
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--	--	--	35
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	GR-1 Descripción de la gestión integral de riesgos de la empresa	--	--	--	35
GRI 418: Privacidad del Clientes 2016	418 -1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	--	--	--	36
<b>Tema material: Crecimiento responsable</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--	--	8 y 9	77
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	--		23
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--	--		23
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	--	--	8 y 9	24

Estándar GRI	Contenido	Omisiones u observaciones	Pacto Mundial	ODS	Página
<b>Tema material: Educación en seguros</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--	--	--	81
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	--	--	57-59
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--	--	--	57-59
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	ES-1 Descripción de los programas de educación en seguros y cultura de la previsión	--	--	--	57-59
<b>Tema material: Transformación</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--	--	--	79
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	--	--	19-22
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--	--	--	19-22
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	TR1 Descripción del enfoque de transformación de la empresa	--	--	--	19-22
<b>Tema material: Seguros inclusivos</b>					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	--	--	--	80
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	--	--	--	48-49
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	--	--	--	48-49
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	SI1 Descripción de la oferta de seguros inclusivos de la empresa	--	--	--	48-49



## Índice 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	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con la comercialización y comunicación de información relacionada con productos de seguros a clientes nuevos y recurrentes.	--	En Pacífico no contamos con pérdidas monetarias por este concepto
	FN-IN-270a.2	Proporción de quejas a reclamos	62	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	62	En Pacífico no calculamos esta tasa, sin embargo, contamos con otras métricas que nos permiten medir la satisfacción de nuestros clientes
	FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar clientes sobre productos	57	--
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernabilidad en la gestión de inversiones	FN-IN-410a.1	Total de activos invertidos, por sector y clase de activo	46	--
	FN-IN-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de las inversiones	46	--

Tema	Código SASB	Indicador	Página	Comentario
Pólizas 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 evaluaremos incluirla 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 medimos esta métrica en este momento, ya que aún no es relevante para nuestro negocio, pero evaluaremos incluirla en el futuro.
Exposición al riesgo ambiental	FN-IN-450a.1	Pérdida máxima probable (PML) de productos asegurados a causa de catástrofes naturales relacionadas con el clima	--	En Pacífico medimos esta métrica en este momento, ya que aún no es relevante para nuestro negocio, pero evaluaremos incluirla 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 medimos esta métrica en este momento, ya que aún no es relevante para nuestro negocio, pero evaluaremos incluirla 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	--	En Pacífico medimos esta métrica en este momento, ya que aún no es relevante para nuestro negocio, pero evaluaremos incluirla en el futuro.
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 la gestión de los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados a las actividades sistémicas no aseguradas	--	Para mayor detalle, les invitamos a revisar la página 38 de nuestra <a href="#">Memoria Anual</a>



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 2021 debe ser dirigida a [responsabilidadsocial@pacifico.com.pe](mailto:responsabilidadsocial@pacifico.com.pe) (GRI 102-53)

Para conocer más sobre Pacífico Grupo Asegurador:

[www.pacifico.com.pe](http://www.pacifico.com.pe) 

---

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

[www.avanzasostenible.com](http://www.avanzasostenible.com)