

Reporte de Responsabilidad Social y Medio Ambiente 2017 Resumen



Responsabilidad Social



En Pacífico Grupo Asegurador cada año medimos nuestro desempeño para verificar que hayamos alcanzado el triple balance positivo que nos proponemos: retorno económico, social y ambiental. Día a día impulsamos una gestión responsable en toda la organización y como parte de esa tarea, desde el 2013, elaboramos un reporte de sostenibilidad y medio ambiente para dar cuenta de nuestros avances. En el 2017 elaboramos el reporte de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial. El siguiente es un resumen de dicho documento.

Pacífico Seguros

Misión

Nos mueve ayudar a nuestros clientes a proteger su estabilidad económica, ofreciéndoles soluciones que protejan aquello que valoran y aseguren el cumplimiento de sus objetivos.

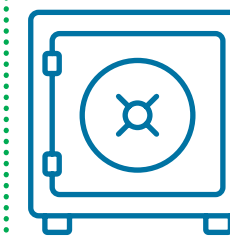
Visión

Queremos ser la mejor aseguradora de Latinoamérica: simple, transparente, accesible, rentable y con colaboradores altamente competentes y motivados.

Innovación

En Pacífico buscamos innovar continuamente. Creamos productos, o los adaptamos, para que respondan a las necesidades de nuestros clientes. Asimismo, innovamos en nuestros procesos para poder brindar experiencias cada vez más satisfactorias a nuestros asegurados.

Tamaño de la organización



2,867

miles de millones de soles en patrimonio



3,409

colaboradores



10

agencias de atención en el país



2,946,621

miles de millones de soles en pólizas



1,274

corredores de seguros



24

aliados comerciales

Nuestros productos

A través de nuestros seguros acompañamos a los clientes en cada momento de sus vidas. Durante el 2017, nuestra oferta se concentró en cuatro categorías:



Seguros para familias

Tenemos una variedad de productos especialmente pensados para que las familias cuenten con protección y estabilidad en momentos difíciles:

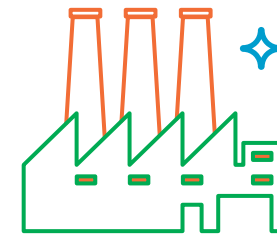
- Seguros de Salud
- Seguros Oncológicos
- Seguros de Vida + Ahorro
- Seguros contra Accidentes
- Seguros de Viaje
- Seguros de Jubilación



Seguros para bienes

Gracias a los seguros para bienes, nuestros clientes pueden manejar y vivir sin preocupaciones:

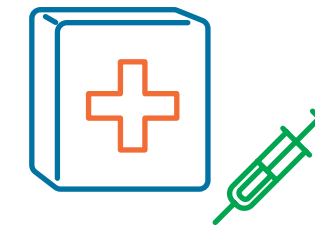
- Seguros para Autos
- Seguros Soat
- Seguros para el Hogar y Bienes



Seguros para empresas

A través de los seguros para empresas nuestros clientes pueden proteger no solo su negocio sino también a todos sus colaboradores:

- Seguros contra Accidentes Colectivos
- Seguros SCTR (trabajo de riesgo)
- Seguros contra Accidentes de Estudiantes
- Seguros de Vida Ley y Vida Empleados
- Seguros Patrimoniales
- Seguros para Pymes



Seguros para trabajadores

Mediante los seguros EPS de salud privada, cualquier trabajador tiene la posibilidad de complementar los seguros brindados por sus empleadores o continuar con la cobertura al momento de terminar su vínculo laboral:

- Seguros EPS y complementarios
- Seguros EPS individuales

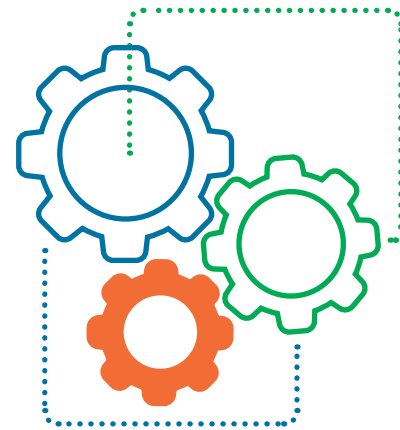
Nuestra estrategia

Convertirnos en la empresa que queremos ser para nuestros clientes requiere que nuestra estrategia se base sobre sólidos pilares. Estos se encargan de soportar los lineamientos que orientan nuestros planes e iniciativas:



Alcanzar un crecimiento rentable

Maximizamos la rentabilidad a través de la optimización de nuestra capacidad de distribución y la productividad de nuestros canales.



Eficiencia y excelencia de procesos

Apuntamos a la automatización y eficiencia de procesos a través de la creatividad y la innovación.



Experiencia del cliente

Brindamos una experiencia de cliente a un nivel de excelencia, mientras trabajamos en la transformación digital y la innovación de nuestros productos.



Gestión de riesgos

Gestionamos el riesgo en función del apetito establecido por nuestros accionistas.

Nuestros ejes de RSE

En Pacífico impulsamos, de manera transversal, una gestión socialmente responsable que contribuya al desarrollo integral de la sociedad y el cuidado del medio ambiente. Desarrollamos nuestra estrategia de Responsabilidad Social Empresarial sobre tres ejes alineados a nuestro negocio:



Salud

Trabajamos en la promoción de hábitos saludables y en la prevención de enfermedades a través del acceso a salud de calidad.



Riesgos

Buscamos difundir, en todos nuestros grupos de interés, una cultura de prevención ante riesgos de la naturaleza.



Medio ambiente

Sensibilizamos y educamos a nuestros grupos de interés internos y externos en temas medioambientales y los motivamos a disminuir los impactos que generan en el entorno.

Desempeño económico

Buscamos crear valor para nuestros diferentes grupos de interés. Y sabemos que un buen desempeño económico no solamente los impacta de manera positiva, también contribuye a dinamizar la economía nacional y hacer del Perú un país más seguro y protegido.

Durante el 2017, fuimos la empresa con mayor crecimiento en el mercado asegurador.



6.8%

crecieron nuestras primas directas, S/ 2,943.9 millones frente a los S/ 2,757 millones obtenidos en el 2016.



1.5%

aumentó nuestra participación de mercado comparada con el 2016, lo que nos permitió alcanzar 25.9% del mercado peruano.



276.3

millones de soles sumaron las utilidades de Pacífico en el 2017. Superamos en 4.4% las utilidades del 2016.

Gestión de riesgos

Resguardamos la propuesta de valor de la compañía mediante una gestión de los riesgos financieros y operacionales de la organización adecuada a la regulación vigente a nivel nacional e internacional. Los siguientes son nuestros principales riesgos y sus respectivos mecanismos de control:



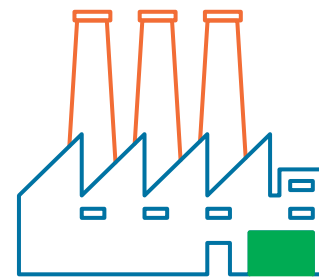
Riesgo financiero

- Mantener altas calificaciones de riesgo
- Monitoreo constante de los diferentes riesgos financieros



Riesgos de ética y cumplimiento

- Modelo Corporativo de Cumplimiento



Riesgos de nuestros clientes

- 1,478 inspecciones en instalaciones en el 2017
- Sugerimos medidas de seguridad
- Brindamos información



Riesgos ambientales

- Somos una empresa carbono neutral, buscamos reducir nuestro impacto ambiental
- Promovemos que nuestros grupos de interés tomen conciencia de la importancia del cuidado ambiental



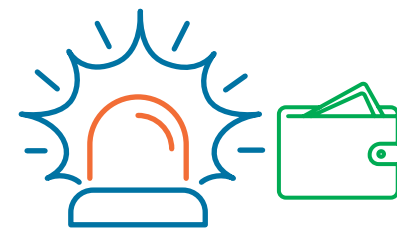
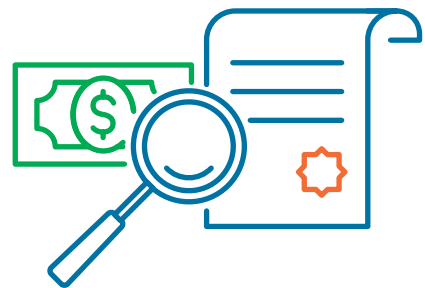
Riesgos políticos

- Monitoreamos los acontecimientos de la política nacional

Modelo Corporativo de Cumplimiento

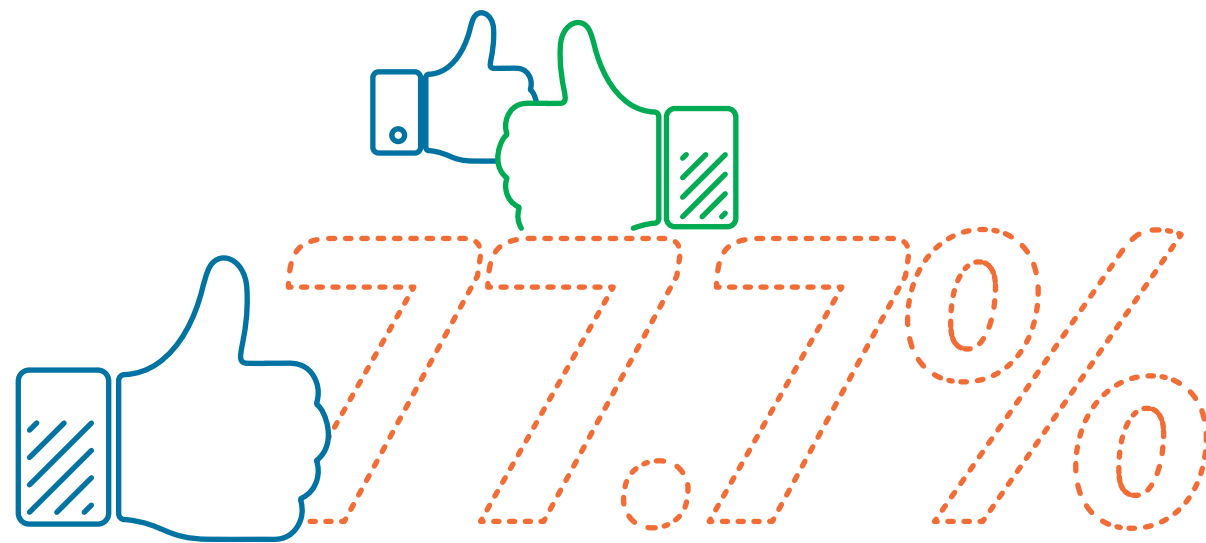
Su objetivo es asegurar que cumplamos las normativas legales vigentes a nivel nacional e internacional y que respetemos los derechos de todos nuestros grupos de interés. Incluye los siguientes programas:

- Programa de Ética y Conducta
- Programa de Prevención y Detección del Abuso de Mercado
- Programa anticorrupción
- Programa de prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo (Plaft)
- Programa de cumplimiento normativo
- Programa de seguridad y salud en el trabajo
- Programa de protección de datos personales



Nuestros clientes

Buscamos brindar a nuestros clientes un servicio óptimo, que se traduzca en una experiencia satisfactoria. Nuestros esfuerzos por atenderlos mejor y mantener con ellos una comunicación más sencilla y ágil rinden frutos año a año.

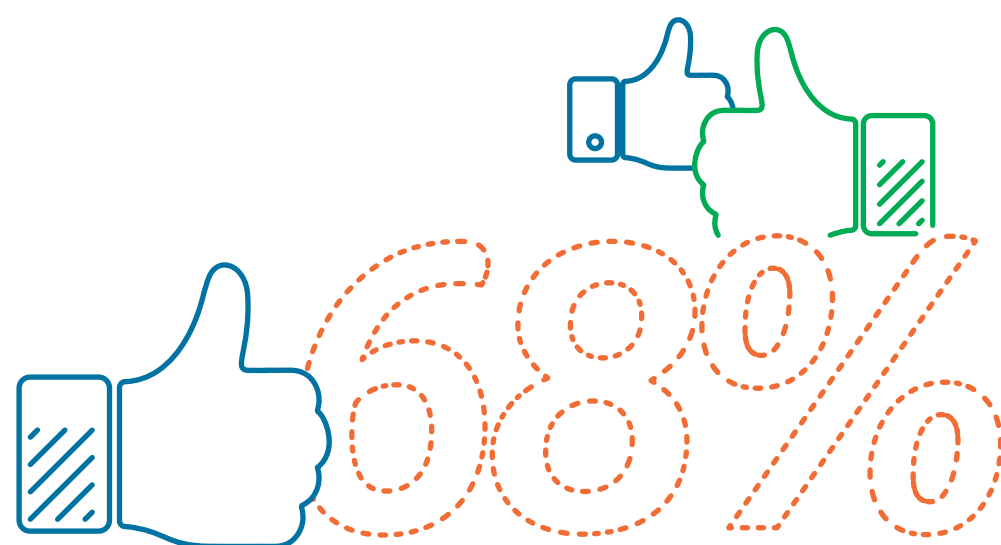


fue el nivel de satisfacción de nuestros clientes que alcanzamos en el 2017. Así superamos el 74.9% que obtuvimos en el 2016.



Corredores de Seguros

Los corredores de seguros son importantes socios estratégicos de Pacífico, ya que constituyen uno de los principales canales para la venta de nuestros productos.



fue el nivel de satisfacción de los corredores, así superamos el 59% obtenido en el 2016.

1,274

corredores de seguros trabajaron con nosotros en todo el Perú durante el 2017.



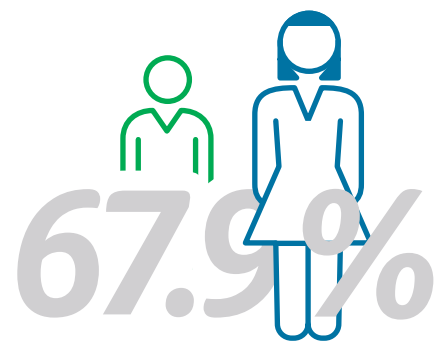
Colaboradores

Durante el 2017 crecimos. Al cierre del año nuestro equipo humano estuvo conformado por 3,409 colaboradores, 206 más que en el 2016.

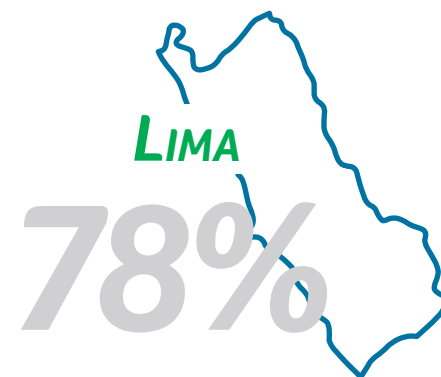
Además, continuamos trabajando para mantener un clima laboral óptimo y brindar a nuestros colaboradores oportunidades de capacitación que les permitan perfeccionar sus capacidades profesionales.

79%

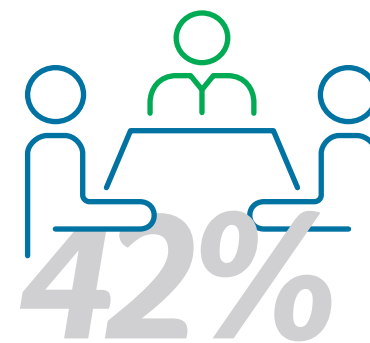
fue el nivel de satisfacción promedio de nuestros colaboradores en el 2017.



de nuestros colaboradores son mujeres; el 32.4%, hombres (ver Tabla 15.1).



de colaboradores trabajan en Lima y 22% en provincias. Nuestra fuerza laboral en provincias creció 18.9%, respecto al 2016.



de nuestros colaboradores a nivel nacional ocupa cargos administrativos, mientras el 50% pertenece a la fuerza de ventas.



de nuestros colaboradores trabaja a tiempo completo.



cuenta con un contrato permanente.

Comunidad

Trabajamos para convertirnos en un agente que beneficie a nuestra sociedad. Durante el 2017 continuamos desarrollando nuestras acciones en ejes estratégicos de RSE relacionados con nuestro negocio: **Salud, Medio Ambiente y Riesgos.**





Salud

Promovemos la prevención, los hábitos saludables y el acceso a salud de calidad.

8,335

personas fueron beneficiadas por las 12 campañas de salud que, a través de nuestro programa Pacífico Te Cuida, organizamos junto con clientes de EPS en comunidades donde tienen influencia.

3

colectas nacionales apoyamos durante el 2017: Magia, Fundación Peruana de Cáncer y la Liga Contra el Cáncer.





Riesgos

Difundimos entre nuestros grupos de interés, una cultura de prevención ante riesgos de la naturaleza.

+ 25 mil

familias afectadas por el fenómeno de El Niño Costero (FEN) recibieron ayuda gracias a #PerúDaLaMano, iniciativa en la que participamos.

1,700

personas atendimos a través de las campañas de salud que organizamos para las poblaciones del norte del país impactadas por el FEN.





Medio ambiente

Mitigamos nuestros impactos y sensibilizamos a nuestros grupos de interés en el cuidado del medio ambiente.

42%

fue la reducción de nuestra huella de carbono entre el 2011 y el 2017, mientras que redujimos la huella per cápita en 77%.

480 mil

botellas de plástico recolectamos a través de nuestra campaña La Ponchila y las convertimos en abrigo para niños de Arequipa, Cusco y Puno. La Ponchila es una mochila con poncho incorporado, se elabora con 80 botellas de plástico.



Nuestras emisiones

3,337 tCO₂eq
Huella de carbono corporativa

1.31 tCO₂eq
Huella de carbono per cápita

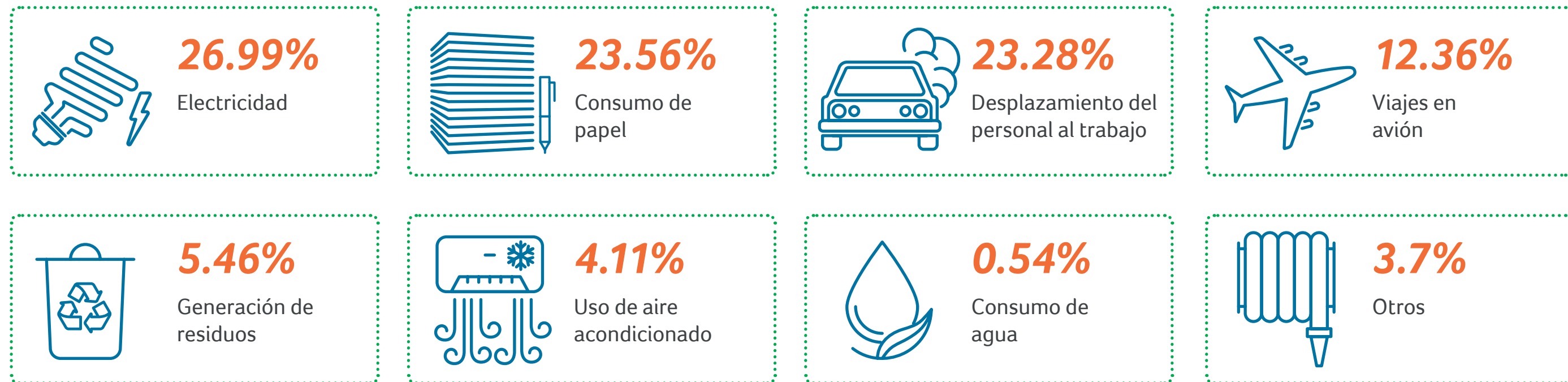
La huella de carbono de Pacífico en el 2017 fue 2.22% menos que en el 2016.

23.31% menos de consumo de papel

fue la reducción más destacada.

Emisiones por consumo

(GRI 102-7)



Distinciones

Durante el 2017, nuestros esfuerzos para llegar a ser la mejor compañía de seguros en el Perú fueron reconocidos a través de los siguientes premios y distinciones:



Global Banking & Finance Review – Mejor Compañía Aseguradora del Perú

Global Banking & Finance premia a las instituciones que resaltan en la industria financiera.



Merco Reputación Corporativa – Puesto 10

Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco) es un ranking que agrupa a las 100 empresas más reputadas del país.



Creatividad Empresarial – Ganador en la categoría Cuidado del Medio Ambiente

La Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) otorga el Premio Creatividad Empresarial a las innovaciones más notables de las empresas privadas e instituciones públicas del país. En Pacífico ganamos el premio con nuestro programa Ponchilas.



El Ojo de Iberoamérica – Plata y Bronce

El Ojo de Iberoamérica reconoce al desempeño creativo de profesionales y empresas. Obtuvimos el premio de Bronce en la categoría Ojo Sustentable por la campaña “La Ponchila”. Además, recibimos el de Plata por la campaña “Efecto 0.5”, propuesta que buscó evidenciar de manera creativa que tomar y manejar no es una buena decisión.



Effie LATAM – Effie de Plata

Nuestra campaña “Ponchilas” ganó un Effie de Plata. Los Effie son reconocidos por los anunciantes y agencias como los premios de mayor relevancia en la industria publicitaria.



Cannes Lions – León de Plata

Por nuestra campaña “Efecto 0.5” recibimos un León de Plata en la categoría Entretenimiento. Los Cannes Lions reconocen la creatividad de los mejores trabajos publicitarios del año.

Distintivo Empresa Socialmente Responsable (ESR)

Perú 2021 otorgó a Pacífico el Distintivo ESR mediante el cual reconoce nuestro compromiso y esfuerzo en el campo de la responsabilidad social.

Encuesta Anual de Ejecutivos – Mejor Empresa de Seguros Personales

Por medio de la Encuesta Anual de Ejecutivos, la Cámara de Comercio de Lima revela las preferencias del sector empresarial en el Perú. Por décimo año consecutivo fuimos reconocidos como mejor empresa de seguros personales.

Donde Quiero Trabajar – Primer Lugar en el Ranking del Sector Seguros

La encuesta “Donde Quiero Trabajar”, efectuada por Arellano Marketing y Laborum Perú, genera un ranking con las mejores compañías para trabajar en el país.

Marca Empleadora – Primer lugar en el Ranking del Sector Seguros

Laborum Perú y Apoyo Comunicación realizaron un estudio para elaborar el ranking de las empresas más atractivas para trabajar en el Perú. Obtuvimos el primer lugar en el sector Seguros.

BrandZ – Puesto 7 en el Top 12 de marcas peruanas más valiosas

BrandZ es un ranking de las marcas más importantes. Fuimos la única empresa aseguradora que lo integró.

Premio Creatividad Innovación Televisión – Ganador

Open TV Awards premia el mejor uso de la TV abierta en sus varias plataformas. Ganamos el premio con nuestro programa de responsabilidad social Ponchilas.

IDEAS – Mejor Campaña

El Premio IDEAS de la Asociación Peruana de Agencias de Publicidad reconoce lo mejor de la creatividad peruana. Ganamos el premio en la categoría Best Show con nuestra campaña “Efecto 0.5”.

