



reporte de responsabilidad social y medio ambiente 2013



reporte de responsabilidad social y medio ambiente 2013



Índice

1. Carta del Presidente del Directorio	6
2. Sobre el Reporte de Sostenibilidad 2013	10
3. Sobre Pacífico Seguros	20
4. Estrategia de Sostenibilidad	31
5. La tarea de Pacífico Seguros: salvaguardar lo que más te interesa	54
6. Vive Pacífico: relación con los grupos de interés	63
6.1. Equipo Pacífico	64
6.2. Trabajo con los corredores	74
6.3. Pacífico y la comunidad	76
6.4. Respira Pacífico	82
7. Índice de contenidos GRI	92

reporte de
responsabilidad social
y medio ambiente 2013

MATERIALITY MATTERS



**Global
Reporting
Initiative™**

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





misión caritas felices

Desde el año 2005, Caritas Felices ha atendido a más de 1,200 pacientes en 34 campañas desarrolladas en Lima y provincias.



carta del presidente del directorio

G4-1, G4-14

En Pacífico, integramos la responsabilidad social en nuestras actividades de cada día, regidos por fuertes lineamientos de ética y transparencia, convirtiéndose, así, en la forma en que hacemos las cosas. Durante el año 2013, esta gestión socialmente responsable se ha reflejado principalmente en las soluciones de seguros que hemos ofrecido a nuestros clientes, enfocados en la satisfacción de sus necesidades, con productos innovadores y accesibles que, gracias a sus características, les permiten integrarlos a la cultura de prevención.

Dentro de estos productos, es importante mencionar la labor que se ha venido desarrollando para lograr una mayor penetración en el sector de la pequeña y mediana industria (pymes), ofreciendo productos y servicios a la medida de las necesidades de este segmento, lo que consideramos redundará no solo en coadyuvar al crecimiento de la economía, sino también a homogenizar nuestra cartera de riesgos.

Asimismo, ha sido destacable el crecimiento de los seguros en las principales ciudades del interior del país, dado su desarrollo económico, incremento del poder adquisitivo y baja penetración de los

seguros. En el 2013, se logró crecimientos significativos en seguros de autos (25%), SOAT particulares (32%) y asegurados de salud (75%), situación que nos coloca en una posición de liderazgo también fuera de Lima.

Nuestro compromiso con la responsabilidad social se consolidó con la aprobación de la Política de Responsabilidad Social de Credicorp en el 2013; y se vio reconocido en diciembre **al recibir el Distintivo Empresa Socialmente Responsable, entregado por la Asociación Civil Perú 2021**. Este reconocimiento fue el resultado de un autodiagnóstico y una evaluación independiente que nos permitieron validar la gestión que realizamos de los aspectos éticos, económicos, sociales y ambientales de nuestras operaciones.

En el aspecto ambiental, el año 2013 nos permitió avanzar con el reto trazado de ser una empresa carbono neutral. Al aplicar nuestro Programa de Gestión Ambiental, buscamos reducir y mitigar nuestros impactos sobre el medio ambiente. Este compromiso ha calado en nuestros colaboradores, quienes lo han asumido personalmente y participan de manera activa en las prácticas que nos permiten mitigar estos impactos. Asimismo,





la compensación de nuestras emisiones de CO₂ permite que contribuyamos a la conservación de la Reserva Nacional de Tambopata y el Parque Nacional Bahuaja Sonene, en Madre de Dios. (G4-14)

Con este segundo Reporte de Sostenibilidad, buscamos comunicar de manera transparente nuestra convicción de desarrollar un mercado asegurador en el marco de la sostenibilidad y que las estrategias que ponemos en práctica en los ámbitos económico, social y ambiental están alineadas con nuestra línea de negocio. Los indicadores que se muestran en este reporte permitirán al lector hacer un seguimiento efectivo de nuestra gestión socialmente responsable.

Pacífico es signatario del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2009 y, a través de este reporte, ratifica este compromiso, mostrando el avance en sus diez principios e invitando a las empresas en su cadena de valor a unirse a esta gran iniciativa por el comportamiento ético y sostenible de las empresas.

Finalmente, no me queda más que agradecerles por el interés en conocer los esfuerzos que realiza Pacífico por ser una empresa socialmente responsable. Los invito a leer este reporte y, por supuesto, a hacernos las consultas y sugerencias que consideren convenientes para mejorar en nuestro camino hacia la sostenibilidad.

Dionisio Romero Paoletti

Presidente del Directorio
Pacífico Seguros
(G4-1)





pacífico te cuida

Nuestro compromiso con los más necesitados sigue en pie: con Pacífico Te Cuida, durante el 2013 realizamos campañas de salud preventivas en comunidades del sur de Lima y Ate.



sobre el reporte de sostenibilidad 2013

G4-17, G4-18, G4-19, G4-20,
G4-21, G4-22, G4-23, G4-28,
G4-29, G4-30, G4-33

Este reporte contiene información acerca de la gestión de responsabilidad social y medio ambiente de las tres empresas que conforman Pacífico Grupo Asegurador: El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.; El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. y Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2013 (G4-17, G4-23, G4-28, G4-29). Asimismo, la periodicidad del reporte es anual. (G4-30)

Esta segunda edición del reporte ha alcanzado un Nivel de Conformidad Esencial, de acuerdo con los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI) versión G4.



Definición de aspectos materiales

Con el fin de definir los contenidos del reporte de Pacífico Grupo Asegurador, en adelante Pacífico, se realizó un análisis de materialidad, teniendo en cuenta los impactos de la empresa y las expectativas de los grupos de interés. Este análisis consistió en un proceso de cuatro etapas, que se describe a continuación. (G4-18)

Gráfico N°1. Etapas para la definición del contenido del Reporte

Etapa 1: Revisión

- Se revisó el Reporte de Sostenibilidad 2012.

Etapa 2: Identificación

- Impactos de sostenibilidad 2013.
- Expectativas de los grupos de interés recogidas en 2013.
- Se utilizaron los principios de contexto de sostenibilidad y participación de grupos de interés.

Etapa 3: Priorización

- Significancia de los impactos.
- Madurez de las expectativas.
- Se utilizó el Principio de Materialidad del GRI.

Etapa 4: Validación

- Por parte de la Gerencia de Responsabilidad Social.
- Se utilizó el principio de exhaustividad.

Etapa 1: Revisión

Se revisaron los temas incluidos en el REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2012 con el propósito de identificar oportunidades de mejora en el cumplimiento de los principios para la elaboración de reportes de sostenibilidad establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI).

Etapa 2: Identificación

Se trabajó con la Gerencia de Responsabilidad Social la identificación de los impactos económicos, sociales y ambientales resultantes del cumplimiento de los pilares estratégicos de Pacífico. También se revisaron otros documentos como la Memoria Anual, procedimientos, políticas y notas periodísticas relacionadas con Pacífico correspondientes al 2013. Asimismo, con el fin de identificar temas de sostenibilidad relevantes del sector Seguros, se consideraron los indicados en The Sustainability Yearbook 2014, publicado por RobecoSAM¹.

Con la finalidad de identificar los temas relevantes de los grupos de interés de Pacífico, se elaboró en abril de 2013 el Estudio de Identificación de Expectativas de los Grupos de Interés. En dicho estudio se desarrollaron paneles de diálogo y entrevistas con clientes, corredores de seguros, colaboradores, proveedores, gobierno y sociedad civil, comunidad y medio ambiente.

Etapa 3: Priorización

La metodología utilizada para priorizar los temas más relevantes de los grupos de interés fue el análisis de madurez, recomendado por Account Ability²; y en el caso de los impactos, se identificaron los más significativos utilizando una metodología de evaluación de riesgos.

Como resultado de esta priorización, se seleccionaron aquellos temas a ser incluidos en el reporte, los cuales se muestran en el [gráfico N°2](#) y se detallan en la [tabla N°1](#). (G4-18)

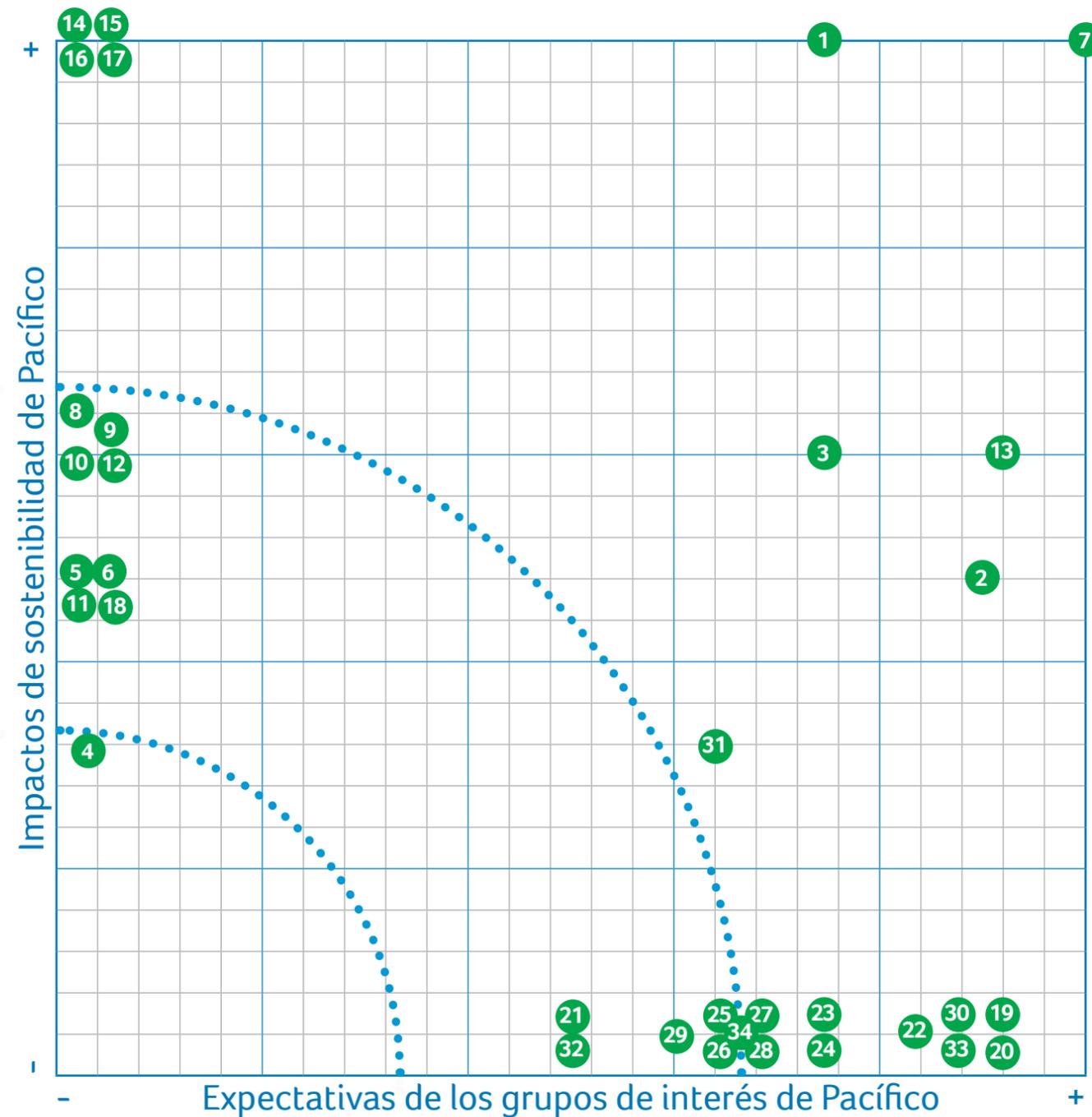
Etapa 4: Validación

Los aspectos y asuntos materiales fueron revisados por la Gerencia de Responsabilidad Social, y validados por las gerencias de la empresa a través de un taller de validación. Posteriormente, se seleccionaron los indicadores y enfoques de gestión a ser incluidos en el Reporte de Sostenibilidad 2013.

¹ RobecoSAM es una organización especialista en inversión sostenible a nivel mundial que, junto con S&P Dow Jones Indices, publica los reconocidos Dow Jones Sustainability Indices (DJSI).

² AccountAbility es una organización líder a nivel mundial que ofrece soluciones innovadoras a los desafíos más críticos de la responsabilidad corporativa y el desarrollo sostenible (www.accountability.org).

Gráfico N°2. Gráfico de materialidad de Pacífico



“El gráfico muestra el puntaje de cada aspecto o asunto identificado, calificándolo como impacto de la empresa y como expectativa de los grupos de interés”.

Como resultado de este proceso de cuatro etapas, se identificaron los 18 aspectos materiales que se incluyen en el presente reporte, su nivel de cobertura³ y grupos de interés relacionados.

De la misma manera, se priorizaron 16 asuntos materiales propios del negocio de Pacífico, que no corresponden a aspectos GRI. (G4-19) (G4-20) (G4-21) (G4-22) (DMA Genéricos)

Tabla N°1. Identificación de aspectos y asuntos materiales

Aspectos y asuntos materiales				
N°	Aspecto material GRI	Categoría GRI	Cobertura	Grupos de interés
1	Anticorrupción	Desempeño social – Sociedad	Externa e interna	Gobierno y sociedad civil, colaboradores
2	Comunidades locales	Desempeño social – Sociedad	Externa	Comunidad y medio ambiente
3	Desempeño económico	Economía	Interna	Accionistas
4	Emisiones	Medio ambiente	Externa	Comunidad y medio ambiente
5	Empleo	Desempeño social - Prácticas laborales y trabajo digno	Externa e interna	Gobierno y sociedad civil, colaboradores
6	Energía	Medio ambiente	Interna	Comunidad y medio ambiente
7	Etiquetado de los productos y servicios	Desempeño social - Responsabilidad sobre producto	Externa e interna	Colaboradores, gobierno y sociedad, corredores

³ Cobertura: descripción de dónde se producen los impactos de cada aspecto.



Tabla N°1. Identificación de aspectos y asuntos materiales

Aspectos y asuntos materiales				
N°	Aspecto material GRI	Categoría GRI	Cobertura	Grupos de interés
8	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	Desempeño social - Prácticas laborales y trabajo digno	Externa	Proveedores
9	Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos (DD.HH.)	Desempeño social - Derechos humanos	Externa	Proveedores
10	Inversión	Desempeño social - Derechos humanos	Externa	Gobierno y sociedad civil
11	Libertad de asociación y convenios colectivos	Desempeño social - Derechos humanos	Interna	Colaboradores
12	Medidas de seguridad	Desempeño social - Derechos humanos	Externa	Gobierno y sociedad civil
13	Prácticas de competencia desleal	Desempeño social – Sociedad	Externa e interna	Clientes, corredores
14	Privacidad del cliente	Desempeño social - Responsabilidad sobre producto	Externa	Clientes, corredores
15	Seguridad y salud ocupacional	Desempeño social - Prácticas laborales y trabajo digno	Interna	Colaboradores
16	Trabajo forzado	Desempeño social - Derechos humanos	Interna	Gobiernos y sociedad civil
17	Trabajo infantil	Desempeño social - Derechos humanos	Interna	Gobiernos y sociedad civil
18	Transporte	Medio ambiente	Externa	Comunidad y medio ambiente
19	Agilización de la entrega de reportes de siniestralidad	No GRI – Propio del negocio	Externa	Clientes y corredores
20	No discriminación hacia clientes	No GRI – Propio del negocio	Externa	Gobierno y sociedad civil
21	Difusión de la gestión de RS a grupos de interés	No GRI – Propio del negocio	Externa	Proveedores
22	Difusión de valores y principios a grupos de interés	No GRI – Propio del negocio	Externa	Proveedores y corredores
23	Mecanismos para minimizar el riesgo de violaciones de DD.HH. a sus clientes	No GRI – Propio del negocio	Externa	Gobierno y sociedad civil
24	Información de productos frente al riesgo de cambio climático	No GRI – Propio del negocio	Externa	Comunidad y medio ambiente





Tabla N°1. Identificación de aspectos y asuntos materiales

Aspectos y asuntos materiales				
N°	Aspecto material GRI	Categoría GRI	Cobertura	Grupos de interés
25	Información sobre cómo mejorar la rapidez en la emisión de pólizas	No GRI – Propio del negocio	Externa	Clientes, corredores, gobierno y sociedad civil
26	Avances en el desarrollo de una base de datos interconectada para información actualizada de los clientes y los productos que han adquirido	No GRI – Propio del negocio	Externa	Clientes y corredores
27	Información transparente de acceso a capacitaciones y requisitos	No GRI – Propio del negocio	Interna	Colaboradores
28	Información de planes de inducción técnica de colaboradores	No GRI – Propio del negocio	Interna	Colaboradores
29	Información de escalas salariales y políticas de aumentos	No GRI – Propio del negocio	Interna	Colaboradores
30	Compromiso con una competencia justa entre la empresa y sus corredores	No GRI – Propio del negocio	Externa	Corredores
31	Información transparente del proceso de contratación de proveedores	No GRI – Propio del negocio	Externa	Proveedores
32	Beneficios que brinda Pacífico a sus corredores	No GRI – Propio del negocio	Externa	Corredores
33	Mecanismos de promoción de prácticas éticas en todos los colaboradores	No GRI – Propio del negocio	Externa	Proveedores y corredores
34	Gestión y promoción de microseguros	No GRI – Propio del negocio	Externa	Gobierno y sociedad civil





Principales cambios en el **proceso de reporte**

Con el fin de reportar con mayor rigurosidad a través del empleo de herramientas de vanguardia, Pacífico ha migrado de la versión 3.1 a la versión G4 de la guía de Global Reporting Initiative para la elaboración de este reporte de sostenibilidad. En esta edición, no se ha realizado auditoría de los contenidos del reporte. (G4-22, G4-33)



asociación **unámonos**

Porque creemos en una sociedad igualitaria, apoyamos la labor de la Asociación Unámonos de Arequipa, que brinda oportunidades de desarrollo a niños con síndrome de Down y habilidades especiales.



pacífico

sobre pacífico seguros

G4-2, G4-3, G4-4, G4-5, G4-6,
G4-7, G4-8, G4-9, G4-12,
G4-13, G4-16, G4-34

Pacífico es una de las compañías de seguros líderes del mercado peruano. A partir de la solidez de sus operaciones y la conformación de un portafolio adecuadamente diversificado, ofrece productos confiables que contribuyen a la seguridad y el bienestar de sus afiliados.

Tabla N°2. Pacífico en resumen

Razones sociales y naturaleza de la propiedad (G4-3) (G4-7)	<ul style="list-style-type: none"> - El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. - El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. - Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud
Sede principal (G4-5)	Av. Juan de Arona 830, San Isidro, Lima
Número total de colaboradores (G4-9)	3,154 colaboradores
Primas netas (ventas) (G4-9)	Millones S/. 2,239.66
Capitalización (G4-9)	Pasivo: Millones S/. 6,068.66 Accionistas principales: Millones S/. 1,130.37 Participaciones no controladoras: Millones S/. 101.84

Tabla N° 3. Soluciones de seguros

Pacífico Seguros

Seguros para personas

Seguros de salud
 Seguros oncológicos
 Seguro de auxilio médico
 Seguros de autos
 SOAT Pacífico
 Seguros de hogar y bienes
 Seguros de viajes

Seguros de accidentes personales
 Rentas vitalicias

Seguros para empresas

Seguro PYME
 Seguros para empleados
 Seguros de propiedad
 Seguros estudiantiles

Pacífico Vida

Seguros de vida

Seguros de vida inversión
 Seguro de fondo universitario

Pacífico EPS

Pacífico EPS

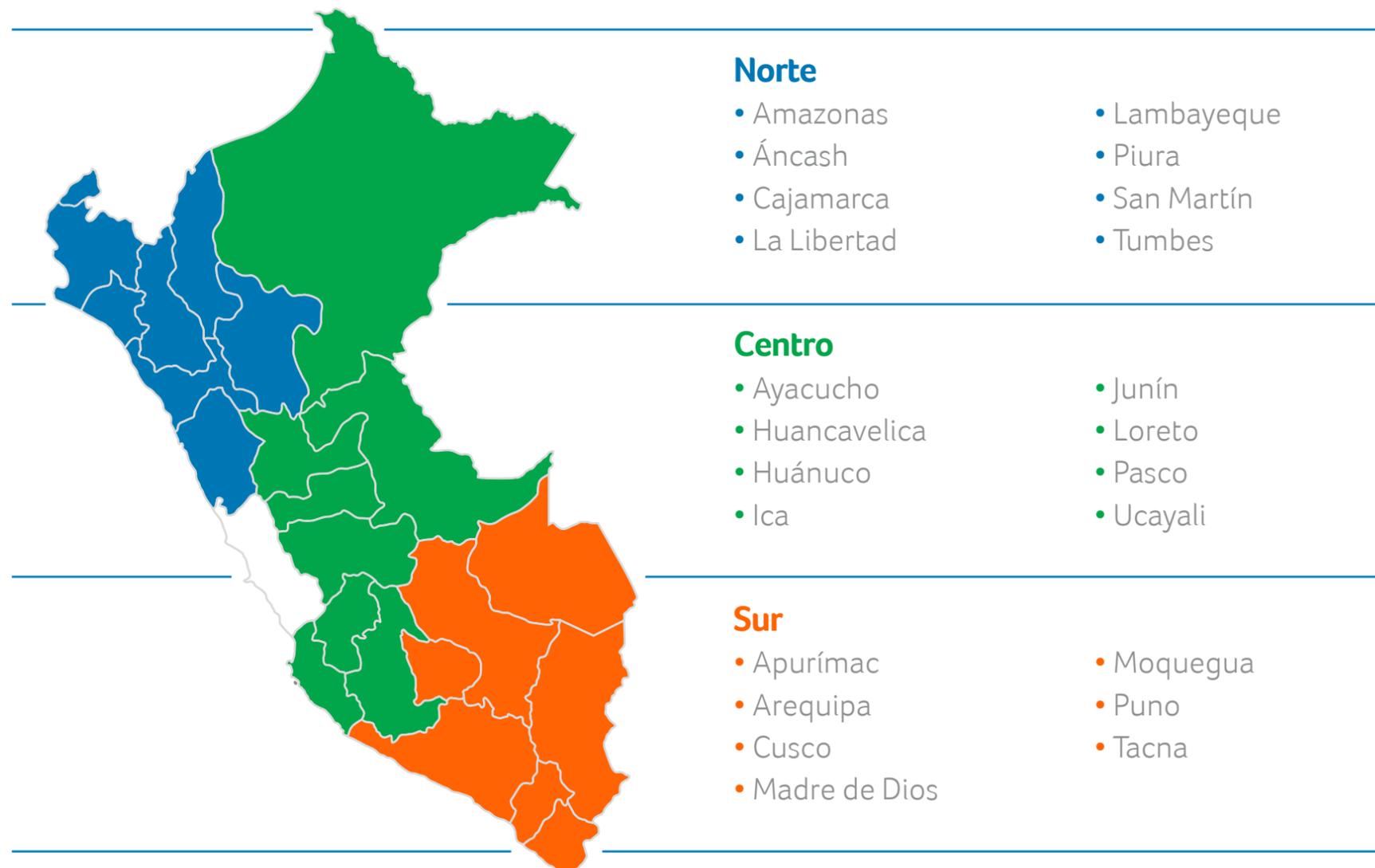
Pacífico se encuentra conformado por tres empresas: El Pacífico Peruano Suiza (Pacífico Seguros) y sus subsidiarias, El Pacífico Vida (Pacífico Vida) y Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud (Pacífico EPS). (G4-3)

A través de estas tres compañías, Pacífico ofrece soluciones a las necesidades de prevención de riesgos de sus diversos clientes. (G4-4)

Las operaciones de Pacífico se desarrollan principalmente en el territorio peruano, aunque la cobertura de algunos de sus seguros de viaje y de salud se extienden fuera del territorio nacional. Asimismo, al ser también una compañía de reaseguros, se encuentra autorizada para aceptar reaseguros de otras compañías de seguro, nacionales e internacionales (G4-6). Para una mejor atención a sus clientes, Pacífico cuenta con oficinas en Lima y en diversas regiones del país (G4-8).

Pacífico cuenta con una amplia cobertura comercial, haciendo llegar sus servicios tanto a personas naturales como a clientes corporativos. Esta cobertura se alcanza a través de canales de distribución como la fuerza de ventas directa, los corredores de seguros, bancaseguros, los sponsors y los seguros en el sitio de trabajo. **La fuerza de ventas directa se distribuye 56% en Lima y 44% en otras regiones** debido al importante desarrollo que ha experimentado este último mercado. (G4-12)

Gráfico N°3. Oficinas en el territorio nacional



Pacífico Asiste

Pacífico Asiste SAC es una subsidiaria de Pacífico y forma parte de Credicorp. Su actividad central es la atención a los asegurados de Pacífico Grupo Asegurador, principalmente en casos de siniestros de salud o vehiculares.

De acuerdo con el siniestro reportado a la central telefónica, se despliega el personal y los vehículos necesarios para brindar las atenciones, como asesores en accidentes, grúas y ambulancias.

La subsidiaria también brinda otros servicios a los clientes de Pacífico, de acuerdo con las coberturas contratadas. Entre estos servicios, se encuentran auxilio mecánico, chofer de reemplazo, y servicios a domicilio de cerrajería, gasfitería y electricista. A la vez, Pacífico Asiste representa un canal de ventas para ciertos productos que Pacífico ofrece vía delivery, como el SOAT Delivery y el Seguro de Asistencia Vehicular.



En 2013, con el fin de atender mejor a sus clientes, Pacífico creó una nueva oficina de atención en Ate (Lima) y dos oficinas para su fuerza de ventas en Chincha (Ica) y Piura, respectivamente. Asimismo,

en la búsqueda de nuevos canales, abrió dos módulos de atención en oficinas del BCP (en Surco y Los Olivos, Lima) y uno en el centro comercial Plaza Lima Norte (Independencia, Lima). (G4-13)



Gobierno corporativo en Pacífico

Las empresas que conforman Pacífico Grupo Asegurador están ceñidas a las normas de gobierno corporativo de Credicorp Ltd., principal accionista de Pacífico Seguros. La estructura de gobierno y los comités responsables de la toma de decisiones se encuentran detallados en la Memoria 2013 de Pacífico Seguros.

Las decisiones sobre temas ambientales y sociales son tomadas por el Comité de Responsabilidad Social de Credicorp, que se encuentra liderado por el gerente de la División de Asuntos Corporativos del BCP y conformado por los gerentes de responsabilidad social del BCP, Prima AFP y Pacífico Seguros. (G4-34)

Impactos y riesgos económicos, sociales y ambientales (G4-2)

Basándose en los esfuerzos de gestión de riesgos y en el proceso de diálogo con los grupos de interés, Pacífico ha identificado una serie de impactos y riesgos económicos, sociales y ambientales.

Tabla N°4. Impactos y riesgos económicos, sociales y ambientales

Impactos y riesgos	¿Cómo los gestiona Pacífico?
Económicos	
Riesgo financiero (incluye el crédito y contraparte y la solvencia)	Pacífico cuenta con una serie de herramientas y prácticas de gestión, que se encuentran señaladas y respaldadas en los Manuales de Suscripción y Notas Técnicas, en el Manual de Administración de Riesgo de Mercado y Crédito de Credicorp. Todas ellas se analizan, debaten y mejoran en el Comité de Riesgo de Inversión. De igual manera, las áreas de Auditoría Interna, Riesgos Financieros, Riesgo Operacional y Cumplimiento contribuyen de manera activa a la sostenibilidad financiera de Pacífico.
Apetito por el riesgo de mercado, de crédito o técnico	Estas variables son definidas a través de políticas de suscripción por tipo de cobertura, el plan anual de inversiones y las políticas de riesgos de mercado y crédito. Asimismo, estos riesgos son gobernados, supervisados y adecuados, según corresponda, por el Comité de Riesgos de Inversión, el Comité de Activos Pasivos, el Comité de Gestión Integral de Riesgos y el Directorio. Además, se preserva la solvencia de la compañía a través de diversas herramientas de gestión en administración de riesgos y especialistas debidamente certificados ⁴ . Así, se asegura una adecuada y óptima gestión de los riesgos según estándares internacionales.

⁴ Entre las principales certificaciones con las que cuentan los especialistas de Pacífico están: Chartered Property Casualty Underwriter (CPCU), Associateship of the Chartered Insurance Institute (ACII), Associate in Risk Management ERM (ARM-E), Chartered Financial Analyst (CFA), Financial Risk Manager (FRM), Chartered alternative Investment Analyst (CAIA) y Associate Business Continuity Professional (ABCP).

Tabla N°4. Impactos y riesgos económicos, sociales y ambientales

Impactos y riesgos	¿Cómo los gestiona Pacífico?
Riesgo operacional (incluye la continuidad de negocios, las pérdidas, compliance y prevención)	Pacífico cuenta con una matriz de riesgos operacionales donde se clasifican y diferencian las causas, los eventos y los efectos de los riesgos inherentes, así como su valorización y controles existentes. Así, mejora su capacidad de aplicar estrategias adecuadas. Para la toma de decisiones informadas y la continuidad de operaciones, Pacífico trabaja con el Modelo de Gestión de Administración de Riesgo Operacional (ARO), adoptado por Credicorp y subsidiarias como base metodológica.
Ambientales	
Cambio climático	Pacífico es consciente del impacto del cambio climático en el mundo actual y su rol como empresa frente al problema. Por ello ha establecido un programa ambiental que parte de la medición de la huella de carbono de la empresa. El programa y sus resultados son ampliamente descritos en la sección “Respira Pacífico” de este reporte. En el ámbito de la creación de seguros, Pacífico ha empezado a incluir los riesgos relacionados con los efectos del cambio climático en el Perú, como inundaciones y tsunamis, en su gestión integral de riesgos.
Sociales	
Derechos humanos	Como firmante del Pacto Mundial, Pacífico reconoce los derechos humanos según lo definido en la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Por ello, ha desarrollado no solo productos inclusivos para pequeñas y microempresas, y poblaciones de bajos recursos, sino que, además, considera aspectos relacionados con derechos humanos en el desarrollo y la distribución de sus productos de seguros, así como en la adquisición de bienes y servicios requeridos para sus operaciones.
Rotación del personal	Pacífico es consciente de la importancia de contar con colaboradores motivados que aseguren un excelente servicio a los clientes. Por ello, con la intención de crear y mantener el talento, y más allá de lo solicitado por la normativa nacional, invierte en programas de capacitación y de beneficios sociales dirigidos a sus colaboradores.
Licencia social	Al mantener operaciones a nivel nacional, Pacífico reconoce la importancia de ser un buen vecino y de contribuir al desarrollo de su comunidad. Por ello, promueve relaciones a largo plazo con las comunidades donde desarrolla negocios.
Ética en sus relaciones	Pacífico reconoce que la integridad, la ética y el respeto hacia el gobierno, socios, proveedores, corredores de seguros y clientes son esenciales para ser considerado líder responsable en el país. Por ello, Pacífico se guía del Código de Ética de Credicorp, que estipula los lineamientos de conducta que todo colaborador debe seguir. Asimismo, cuenta con mecanismos claros de denuncia que favorecen la ética y la transparencia.



Membresías y **asociaciones**

Pacífico es firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el año 2008. Además, las tres empresas que conforman Pacífico Grupo Asegurador han sido evaluadas y forman parte de la Asociación de Buenos Empleadores de AmCham.

Pacífico también es parte de diversas cámaras de comercio a nivel nacional: la Cámara de Comercio Peruano-China, la de Canadá-Perú, la de

Perú-Brasil, la Cámara de Lima, la Peruano Británica y Americana del Perú (AmCham). A su vez, es miembro activo de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg). Igualmente, apoya el avance de la economía y el diálogo nacional a través de su participación en la Sociedad Nacional de Industrias (SNI) y la Sociedad de Comercio Exterior (Comex). (G4-16)

Premios Pacífico 2013

En el año 2013, Pacífico Seguros recibió las siguientes distinciones:



Effie Awards 2013

Effie Awards Plata 2013 en la categoría Servicios Financieros.



XIII Encuesta Anual de Ejecutivos. Cámara de Comercio de Lima

Obtuvimos el primer lugar en la categoría Seguros Personales.



Web Marketing Association – Web Award 2013

Outstanding Website Award, Mejor Aplicación en el sector Compañías de Seguros, por El valorizador del hogar.



Empresa Socialmente Responsable. Perú 2021

Logramos el distintivo Empresa Socialmente Responsable 2013.



Ranking de Empresas más Responsables y con Mejor Gobierno Corporativo. Merco

Nos posicionamos dentro del top 20 de empresas más responsables.



Ranking de Empleadores más Atractivos del Perú 2013. Laborum y Arellano Marketing

Mejor Marca Empleadora en el sector Seguros 2013.



centro médico educativo de chíncha

En solo dos años, con el aporte de nuestra administración, las atenciones médicas del centro aumentaron en más de 300%.



Estrategia de Sostenibilidad

G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, G4-56, G4-EC1, G4-LA15, G4-HR1, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR7, G4-HR10, No GRI "Difusión de valores y principios", No GRI "No discriminación a clientes", No GRI "DDHH Clientes", No GRI "Contratación proveedores"

Pacífico pertenece a Credicorp, grupo que posee una política de Responsabilidad Social cuyo objetivo es establecer los lineamientos generales y específicos que sirvan de base para articular las gestiones de las empresas del holding en temas sociales y ambientales.

A través de esta política de Responsabilidad Social, se fijan los criterios comunes para el diseño y la implementación de los programas e iniciativas de Credicorp, definiendo prioridades respecto de cada uno de los grupos de interés y ejes de temáticos priorizados, mecanismos decisorios y de coordinación, y sistemas de seguimiento y monitoreo.

Esta política se articula en el marco de la sostenibilidad y promueve acciones económicamente

rentables, así como prácticas social y ambientalmente responsables, que fomentan el desarrollo de las comunidades, el uso racional de los recursos y la protección efectiva del medio ambiente. El holding está convencido de que es posible conjugar el compromiso con la sostenibilidad y la implementación de un modelo de negocios que favorezca resultados positivos y duraderos para sus clientes, sus accionistas, sus colaboradores y la comunidad.

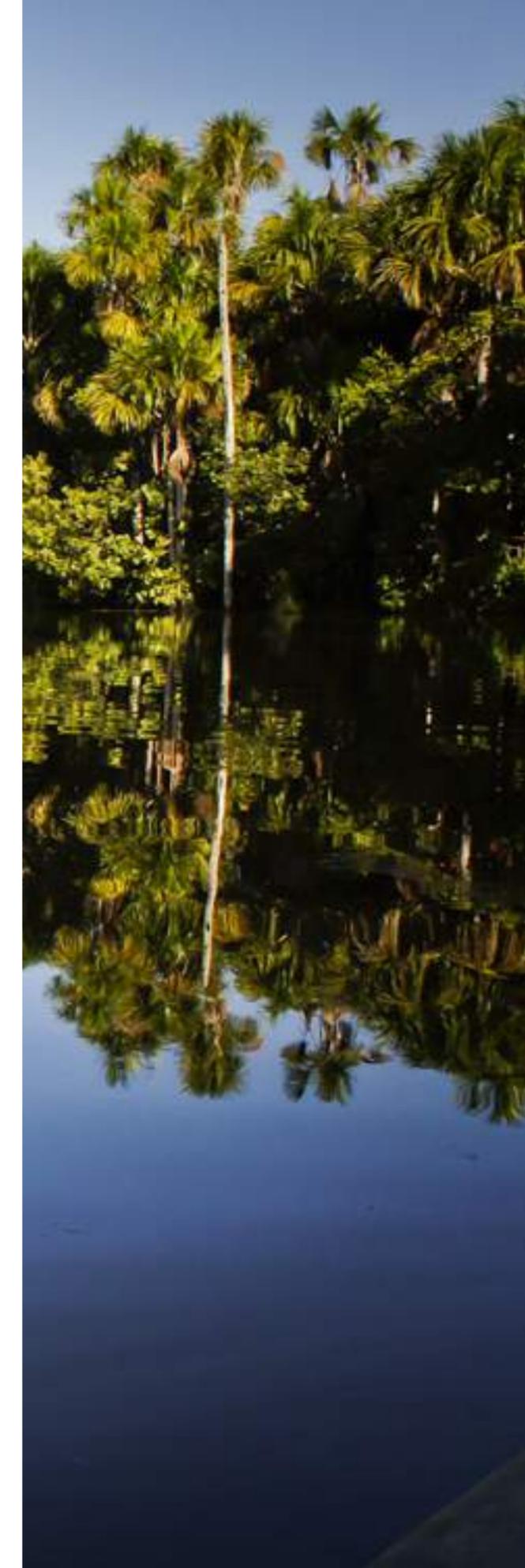


Política de Responsabilidad **Social de Credicorp**

Para apuntalar la sostenibilidad de sus operaciones y alcanzar los objetivos propuestos, las empresas de Credicorp asumen los siguientes compromisos:

Transversales

- **Destinar no menos del 1%** de sus utilidades netas, después de impuestos, para sufragar iniciativas de responsabilidad social, en consonancia con las orientaciones generales de este documento.
- **Suscribir los principios** del Pacto Mundial, reportando cada año las actividades de cumplimiento desarrolladas en virtud de dicha suscripción.
- **Suscribir otros acuerdos** y códigos de conducta voluntarios que reflejen los principios más avanzados en materia de RSE, medio ambiente y asuntos sociales en sus ámbitos de acción.
- **Generar reportes anuales** de sostenibilidad según los lineamientos del Global Reporting Initiative (GRI). Las empresas irán mejorando progresivamente sus niveles de reporte hasta llegar a la categoría GRI “A” durante los próximos tres años.
- **Participar activamente** en la promoción de la RSE, liderando y apoyando iniciativas orientadas a promover la adopción de las mejores prácticas en la comunidad empresarial.
- **Comunicar los logros** obtenidos por los programas implementados a través de los medios de comunicación más idóneos.



Medio ambiente

- **Medir anualmente** su huella de carbono, recurriendo a consultores externos independientes y ejecutando auditorías de terceros.
- **Reportar anualmente** información sobre la emisión de gases de efecto invernadero ante el Carbon Disclosure Project (CDP).
- **Desarrollar esquemas** de mitigación de la huella de carbono, poniendo en marcha iniciativas que busquen disminuir el consumo de energía y la emisión de gases de efecto invernadero.
- **Potenciar el reciclado** de recursos y la gestión responsable de residuos.
- **Neutralizar la huella de carbono**, recurriendo, cuando sea conveniente, al mercado primario de bonos de carbono, en especial aquellos vinculados con la preservación de bosques amazónicos.
- **Diseñar e implementar sistemas** de evaluación y monitoreo de riesgos ambientales y sociales de las operaciones directas e indirectas, consistentemente con lo establecido en los Equator Principles (EP) u otros estándares de exigencia comparable.
- **Desarrollar productos** y líneas de actuación de negocio funcionales para la conservación del medio ambiente.
- **Apoyar iniciativas** que promuevan el respeto y la preservación de la biodiversidad.



Comunidad

- **Elaborar y ejecutar** proyectos de RSE cercanos al foco del negocio de las instituciones que conforman el holding.
- **Priorizar programas** de alto impacto, dirigidos a los principales grupos de interés, en los que el involucramiento de la empresa agregue valor más allá del financiamiento puntual que demande una iniciativa.
- **Enfatizar el componente participativo** de los proyectos, involucrando directamente a los grupos beneficiarios y sus organizaciones.
- **Forjar alianzas** con organismos ejecutores idóneos, incluyendo instituciones académicas, instituciones no gubernamentales y otras ins-

tancias representativas de la sociedad civil con una reconocida y demostrada capacidad en la implementación de programas de RSE.

- **Asegurar que las iniciativas** priorizadas generen capacidades institucionales que brinden permanencia a los proyectos en el tiempo.
- **Complementar los esfuerzos** que venga implementando el Estado, evitando sustituirlo en el necesario rol de liderazgo que mantiene en temas sociales.
- **Privilegiar el trabajo conjunto** con los gobiernos regionales y locales para la ejecución del mecanismo de Obras por Impuestos, priorizando la implementación de iniciativas que tengan un impacto favorable sobre el acceso de las poblaciones más vulnerables a servicios básicos.





- **Completar con anterioridad** a la puesta en marcha de cualquier proyecto, diagnósticos o estudios de línea de base que permitan establecer la situación existente antes de la iniciativa.
- **Diseñar programas** o proyectos con objetivos y metas alcanzables y medibles. Además, definir los indicadores que dan muestra del impacto en los beneficiarios.
- **Monitorear periódicamente** los proyectos de RSE que se implementen.
- **Realizar evaluaciones** de cierre de los proyectos, recurriendo a terceros independientes para

determinar si los objetivos planteados fueron finalmente alcanzados.

- **Incorporar directamente** el componente de voluntariado en cada una de las iniciativas de RSE implementadas. Se priorizarán aquellos proyectos que involucren directamente la participación del voluntariado.
- **Promover la inclusión** financiera (incluyendo la cobertura previsional y de seguros) a través de la implementación de distintos programas, especialmente aquellos de carácter educativo que se encuentran dirigidos a segmentos poblacionales vulnerables.



Colaboradores

- **Promover un ambiente laboral** donde la integridad, honestidad y transparencia prevalezcan, en consonancia con el cumplimiento de los más altos estándares contenidos en el Código de Ética y los lineamientos de conducta de Credicorp.
- **Fomentar una cultura de no discriminación** y respeto mutuo, para que prime el respeto por los demás, y se acepte y valore la diversidad.
- **Asegurar condiciones de trabajo idóneas** para el bienestar de nuestros colaboradores, en cumplimiento de las normas de salud y seguridad ocupacional vigentes.
- **Propiciar y apoyar que los colaboradores se involucren en iniciativas** de responsabilidad social, facilitando actividades de voluntariado en beneficio de la comunidad en horarios de oficina.
- **Concientizar a los colaboradores** respecto a la importancia de la sostenibilidad.
- **Fomentar la inclusión laboral** de personas con discapacidades y habilidades especiales.





Proveedores

- **Garantizar la implementación** de prácticas transparentes y no discriminatorias para la contratación de proveedores, en consonancia con lo establecido por el Código de Ética y los lineamientos de conducta de Credicorp.
- **Promover la contratación** de pymes en las cadenas de valor de las empresas del holding, ayudando a apuntalar sus capacidades de gestión.
- **Estimular la adopción** de políticas y prácticas de RSE entre las empresas proveedoras que resulten consistentes con los lineamientos sobre la materia incluidos en este documento.
- **Promover la adhesión** de las empresas proveedoras al Código de Conducta de Credicorp.



Cientes

- **Establecer relaciones de largo plazo** con nuestros clientes sobre la base de la confianza y el respeto.
- **Desarrollar productos y servicios idóneos** e innovadores que respondan a las necesidades y requerimientos de nuestros clientes.
- **Establecer y mantener relaciones fluidas** y constructivas con las asociaciones de usuarios y consumidores a fin de recoger sugerencias y propuestas que permitan mejorar la experiencia y satisfacción de nuestros clientes.
- **Asegurar que el portafolio** de productos y servicios ofrecidos calce con el perfil de riesgo de los clientes a los que están dirigidos.
- **Diseñar e implementar nuevas soluciones** que promuevan la mayor incorporación financiera (incluyendo la cobertura previsional, así como el acceso a seguros) en todas las comunidades donde operamos.
- **Impulsar la educación financiera**, promoviendo entre nuestros clientes el mejor manejo informativo y conocimiento de los conceptos y características de nuestros productos.
- **Fomentar el uso responsable** de nuestros productos y servicios.
- **Promover la transparencia y claridad** comunicacional en la presentación de nuestros productos y servicios, evitando en todo momento formas inadecuadas de promoción.
- **Designar a un funcionario responsable** de velar por la idoneidad de la relación y trato con los clientes y la atención de reclamos.
- **Fomentar el compromiso** con la sostenibilidad entre nuestros clientes.

Accionistas

- **Mantener adecuadas prácticas** de gobierno corporativo para proteger los intereses y derechos de todos nuestros accionistas, de acuerdo con lo estipulado en la política de Gobierno Corporativo de Credicorp.





Esta política se articula en el marco de la sostenibilidad, promoviendo acciones económicamente rentables y prácticas social y ambientalmente responsables que fomentan el desarrollo de las comunidades, el uso racional de los recursos y la protección efectiva del medio ambiente.

Misión, Visión y Principios

Misión

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

Visión

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

(No GRI “Difusión de valores y principios”)

Principios

Construimos relaciones de largo plazo

Creemos en las relaciones de largo plazo y nos enfocamos en desarrollarlas con nuestros asegurados, corredores y canales de distribución.

Somos especialistas en la gestión de riesgos

Trabajamos junto a nuestros clientes para entender sus necesidades y les ofrecemos soluciones que les permitan manejar sus riesgos en forma eficiente.

Cumplimos con nuestras obligaciones de forma justa y oportuna

Resolvemos los siniestros de nuestros clientes con un alto criterio de justicia y los pagamos de forma oportuna.

Buscamos la excelencia en el servicio al cliente

Asesoramos a nuestros clientes en la gestión de sus riesgos y nos esforzamos, día a día, para brindarles la calidad de servicio que merecen.

Somos una compañía confiable y con amplia solidez financiera

Nuestra fortaleza financiera, así como una gestión profesional y prudente del negocio de seguros, garantizan la más alta capacidad de pago de nuestras obligaciones ahora y en el futuro.



Los lineamientos de conducta, aplicables a los directores, funcionarios y colaboradores de Pacífico se encuentran enmarcados en el Código de Ética Credicorp y las políticas corporativas que lo complementan. (G4-56)

Los principios del Código de Ética señalan actuar con integridad, respeto y transparencia, fomentando una cultura de gestión del riesgo y buscando el crecimiento sostenible; mientras que las políticas corporativas contribuyen a afianzar estos principios precisando pautas a seguir, tales como:

- **Lineamientos** de Conducta Credicorp
- **Código de Ética** para Profesionales con Responsabilidad Financiera
- **Lineamientos** de Conducta específicos para Inversiones y Finanzas
- **Políticas** Contra la Corrupción y el Soborno
- **Política de Gobierno** Corporativo de Pacífico

Estas políticas permiten que las operaciones de Pacífico estén alineadas a las regulaciones locales e internacionales, como la Sarbanes-Oxley Act.

Para garantizar el compromiso de los directores, funcionarios y colaboradores con los documentos mencionados, se despliegan programas de adhesión, capacitación y difusión, de tal manera que todos puedan aplicarlos en sus funciones diarias.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de los Códigos Corporativos, existe la División de Cumplimiento Corporativo de Credicorp, que cuenta con un Oficial de Cumplimiento Normativo Corporativo en Pacífico, quien se encarga de velar por el adecuado cumplimiento de las normas internas y externas que repercuten en la corporación, incluyendo las normas que rigen la conducta ética de directores, funcionarios y colaboradores.

El equipo de Pacífico tiene el compromiso de dar un trato justo y equitativo a los clientes, accionistas, inversionistas, proveedores, competidores, colaboradores y autoridades. Por ello, conoce y respeta las obligaciones que la empresa tiene con ellos.



Grupos de interés de Pacífico (G4-24)

Los grupos de interés de Pacífico fueron identificados de acuerdo con la naturaleza de su negocio y su impacto para las tres empresas que conforman el grupo. (G4-25)

Gráfico N°5. Mapeo de grupos de interés



La consideración de sus expectativas, tanto para este reporte como para las actividades de Pacífico, se recogen a través de diversos canales, accesibles para cada grupo de interés. Entre los canales internos se encuentran la intranet, el buzón de denuncias de Credicorp y el correo electrónico, así como el diálogo directo entre las áreas. Asimismo, como canales externos para que los grupos de interés expresen sus expectativas, se encuentran la página web de Pacífico, Facebook y el correo electrónico, al igual que los medios tradicionales como las cartas y el teléfono.

El directorio y los accionistas revisan periódicamente la gestión de responsabilidad social y determinan los ajustes que consideran necesarios en el enfoque. (G4-26)

Con el fin de conocer con mayor detalle las expectativas de los grupos de interés de Pacífico, en 2013 se realizó un Estudio de Identificación de Expectativas, usando como marco la guía ISO 26000 (G4-27). Tras realizar un Análisis de Madurez definido por AccountAbility, las siguientes expectativas fueron las más relevantes, por lo que se consideraron en los contenidos de este reporte:

Tabla N°5. Expectativas más relevantes de los grupos de interés

Expectativas	Grupos de interés relacionados
Brindar información sobre cómo se está trabajando para agilizar la entrega de reportes de siniestralidad y la verificación de los datos incluidos.	Clientes y corredores
Ofrecer información sobre cómo Pacífico asegura que no se discrimina a los clientes.	Gobierno y sociedad civil
Precisar cómo Pacífico difunde su gestión de RSE entre los grupos de interés.	Proveedores
Indicar cómo Pacífico difunde sus valores y principios entre sus grupos de interés.	Proveedores y corredores

Tabla N°5. Expectativas más relevantes de los grupos de interés

Expectativas	Grupos de interés relacionados
Señalar qué mecanismos tiene Pacífico para gestionar violaciones de derechos humanos a sus clientes y cuál es el mecanismo de acción frente a estos actos.	Gobierno y sociedad civil
Mostrar cómo Pacífico contribuye, a través de sus productos, a que sus clientes afronten el cambio climático.	Comunidad y medio ambiente
Explicar cómo Pacífico gestiona la emisión de pólizas de manera rápida y cómo puede acelerar la solución a reclamos del cliente.	Clientes, corredores, gobierno y sociedad civil
Comunicar si Pacífico está trabajando en una base de datos con información de todos sus clientes, con el fin de que todas las áreas (empresas del grupo y corredores) conozcan los productos que tiene un cliente y esto afecte en la gestión de riesgos a la hora de colocar un nuevo producto.	Clientes y corredores
Informar cómo Pacífico asegura que la información de capacitaciones y sus requisitos lleguen a todos los colaboradores.	Colaboradores
Explicar qué planes tiene Pacífico para mejorar la inducción técnica de los colaboradores.	Colaboradores
Indicar cómo Pacífico asegura que sus trabajadores conozcan las escalas salariales y políticas de aumentos.	Colaboradores
Señalar cómo Pacífico asegura una competencia justa entre la fuerza de ventas de la empresa y sus corredores.	Corredores
Explicar cómo es el proceso de contratación de proveedores y cómo asegurar una información transparente hacia ellos.	Proveedores
Informar los beneficios que brinda Pacífico a sus corredores y la manera en que llegan a todos.	Corredores
Explicar cómo se promueven las prácticas éticas en todos los colaboradores.	Proveedores y corredores
Comunicar cómo Pacífico promueve los microseguros y a quiénes están dirigidos.	Gobierno y sociedad civil

La forma en que Pacífico aborda estos temas importantes para sus grupos de interés es mostrada a lo largo de este Reporte.

Creación de valor económico generado a los grupos de interés (G4-EC1)

La propuesta de valor de la compañía está respaldada en la administración de los riesgos, que supone un objetivo estratégico fundamental. Pacífico logra esta meta a través de un balance del riesgo asumido de forma permanente, y por medio de las pólizas que emite y el retorno esperado de sus operaciones, buscando siempre proteger a la compañía del deterioro de valor de sus procesos y estrategias en el marco de los valores corporativos y del Código de Ética Credicorp. (DMA Genérico Desempeño Económico)

Tabla N° 6. Valor económico generado y distribuido

Descripción		Miles de S/.
Valor económico generado		2,935,599
Ingresos	Primas netas ganadas	2,239,656
	Ingresos por inversiones y otros ingresos financieros	353,190
	Ingreso por clínicas EPS	342,753
Valor económico distribuido		2,832,637
Gastos Operativos	Siniestros netos	1,442,204
	Comisiones	201,354
	Otros gastos técnicos	277,589
	Costo de venta de mercadería EPS	277,897
	Gastos de inversiones y gastos financieros	53,087
	Servicios prestados por terceros	153,600
	Depreciaciones, cargas div. de gestión, provisiones y otros	87,969
Colaboradores	Sueldos y prestaciones	297,312
Pagos al Estado	Tributos	13,529
	Impuesto a la renta	6,638
Proveedores de capital	Participaciones no controladoras	21,458
Valor económico retenido		102,962



Respeto a los derechos humanos

Pacífico promueve la integridad, honestidad, transparencia, atención y respeto hacia sus grupos de interés en cada una de sus acciones. La gestión de los derechos humanos en Pacífico incluye aquellos temas que se relacionan directamente con la naturaleza de su negocio: derecho laboral, cumplimiento normativo, prácticas anticorrupción, no discriminación y derecho a la privacidad de la información de sus clientes, entre otros. También involucra el acceso a la salud y a un medio ambiente saludable. (No GRI “No discriminación a clientes”, No GRI “DD.HH. Clientes”)

Los estándares asociados se encuentran en una serie de normas internas de Pacífico, como el Reglamento Interno de Trabajo, la Política Laboral, el Código de Ética, los Lineamientos de Conducta, el Manual de Prevención de Lavado de Activos, el

Protocolo de Datos, entre otros. Igualmente, están incluidos en los contratos de los colaboradores y asesores de venta.

Asimismo, como empresa adherida a los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, **Pacífico rechaza toda práctica que vulnere los derechos de los grupos más sensibles de nuestra sociedad, como el trabajo infantil** o el trabajo forzoso, tanto dentro de las operaciones de la compañía como en sus empresas asociadas y cadena de suministro.

Con respecto a la libertad sindical y negociación colectiva, Pacífico no cuenta con sindicatos de trabajadores; sin embargo, es firmante de un convenio colectivo que mantiene los beneficios de los trabajadores de El Pacífico Peruano-Suiza contratados hasta junio de 2006. Al finalizar el año 2013, 82 colaboradores (2% del total) se encontraban amparados por este convenio. (G4-11) (DMA

Genérico y Específico Libertad de Asociación y Negociación Colectiva, G4-HR4) (G4-HR5, G4-HR6) (DMA Genérico Trabajo Infantil, G4-HR5) (DMA Genérico y Específico Inversión, G4-HR1), (DMA Genérico Trabajo Forzoso, G4-HR6)

Con respecto al personal de seguridad, Pacífico reconoce que representan el primer rostro que las personas ven al ingresar a las instalaciones de la empresa. De allí que son capacitados en temas de respeto de derechos humanos para que brinden un trato adecuado a los visitantes. (DMA Genérico Medidas de Seguridad, G4-HR7)

Desde el año 2012 y hasta la actualidad, se realiza una campaña a nivel corporativo denominada Genética Credicorp, que imparte mensajes relacionados con el Código de Ética, los Lineamientos de Conducta y diversas políticas internas que incluyen, entre otros, temas de cumplimiento normativo y anticorrupción.





Gestión sostenible de las compras

Todas las contrataciones de proveedores están respaldadas por la Norma de Compras y la de Formalización de Contratos con Proveedores de Bienes y Servicios. Actualmente, no se realizan evaluaciones a los proveedores en materia de derechos humanos, prácticas laborales u otros criterios sociales o ambientales. Sin embargo, teniendo por objetivo promover los principios del Pacto Mundial a lo largo de su cadena de suministro, desde fines del 2012, Pacífico ha incluido una cláusula en los contratos donde se detallan los 10

principios con el fin de difundirlos e invitar a los proveedores a que se adhieran al pacto. (DMA Genérico y Específico Evaluación de los Proveedores en Materia de Derechos Humanos, G4-HR10), (DMA Específico Empleo, DMA Genérico y Específico Evaluación de la Prácticas Laborales de los Proveedores, G4-LA15)

Además, con el fin de hacer compras más eficientes de bienes comunes a nivel de Credicorp (BCP, Prima AFP y Pacífico), dichas compras a nivel corporativo (como papel y útiles de escritorio) se realizan según las normas y políticas corporativas. (No GRI “Contratación proveedores”).



fundación
peruana de
cáncer

Aceptamos el llamado de la Fundación para contribuir al funcionamiento del albergue Frieda Holler, que asiste a pacientes provenientes de provincias.

A black and white photograph of two business professionals in a meeting, with a large blue circular graphic overlay on the right side. The background shows a desk with various charts and documents.

la tarea de pacífico seguros: salvaguardar lo que más te interesa

G4-EC2, G4-PR3, G4-PR4, G4-PR5, G4-PR8, No GRI "Solución de reclamos", No GRI "Base de datos de clientes", No GRI "Microseguros", No GRI "Productos y cambio climático"

Desde la declaración de su misión, Pacífico resalta que busca ofrecer a sus clientes soluciones para proteger aquello que valoran y que les permite cumplir sus objetivos. Por eso, la satisfacción de los clientes es primordial para una adecuada gestión del negocio de Pacífico.

Constantemente, a través de Ipsos Apoyo, Pacífico realiza mediciones de satisfacción a todos los asegurados de Autos y Salud que hayan hecho uso de su seguro mediante alguna asistencia (vehicular o médica), así como a aquellas personas que solicitan el servicio SOAT Delivery. En el 2013, en promedio, un 85% de los asegurados consultados calificó con 9 o 10 su satisfacción general respecto al servicio recibido por el personal de Pacífico Asiste (en escala del 1 al 10, siendo 10 “Totalmente satisfecho”). (DMA Genérico y Específico Etiquetado de Productos y Servicios, G4-PR5)

Sin embargo, la mejora continua del servicio de Pacífico implica atender adecuadamente a los clientes en otro tipo de situaciones, como al momento de responder sus reclamos. Para ello, la

empresa cuenta con una Política de Atención de Quejas y Reclamos, que establece plazos de respuesta menores a los límites establecidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). (No GRI “Solución de reclamos”).

Asimismo, se viene trabajando para obtener una base que permita visualizar al cliente de modo integral, con todos los productos con los que cuenta en las tres compañías que forman Pacífico. Para tal fin, es necesario tener la autorización de los clientes para compartir su información entre compañías, siguiendo las normativas de la nueva Ley de Protección de Datos Personales. Por esta razón, parte importante del proceso es obtener las autorizaciones necesarias, sobre todo las de los clientes antiguos. (No GRI “Base de datos de clientes”)



Transparencia **en las pólizas**

El 100% de los productos de Pacífico Seguros, así como la información que se brinda acerca de ellos, está sujeto al Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros de la Superintendencia de Banca y Seguros.

La empresa proporciona a sus clientes actuales y potenciales información clara, suficiente, concreta y oportuna, que les permita conocer los costos, derechos y obligaciones que involucra la celebración de un contrato de seguro, así como aquellos aspectos relevantes relacionados principalmente

con los beneficios, riesgos y condiciones del seguro que se ofrece en el mercado. Esta información se indica con la misma claridad en la página web de Pacífico y en los folletos de cada tipo de producto. Asimismo, Pacífico se hace responsable de que tanto su fuerza de ventas como los corredores de seguros conozcan esta información o la tengan a su disposición para poder presentarla a los potenciales clientes. (G4-PR3)

Todos los contenidos de los productos de seguros se encuentran regulados por el artículo

326 de la Ley N° 26702 –Ley General del Sistema Financiero y de Seguros, el artículo 26 de la Ley N° 29946–, la Ley del Contrato de Seguro y las Resoluciones SBS N° 3199-2013 –que aprobó el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros– y N° 7044-2013, que aprobó el Reglamento de Registro de Modelos de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas. Cabe mencionar que, durante el 2013, no se produjo ningún incumplimiento respecto a las referidas normas. (G4-PR4)

Privacidad de la información de los clientes

Pacífico cuenta con un proyecto corporativo para la implementación de las Normas de Protección de Datos Personales (normas PDP): Ley N° 29733 –Ley de Protección de Datos Personales –, su Reglamento aprobado por Decreto Supremo 003-2013-JUS, Directiva de Seguridad de Información y Ley de Tráfico Ilegal de Datos, todas emitidas en el año 2013.

Este proyecto contempla la ejecución de un plan de trabajo diseñado sobre las brechas regulatorias en los cuatro pilares fundamentales de las normas PDP, resultado de las más de 100 obligaciones normativas:

- El “**consentimiento**” del titular del dato, ya sea cliente, no cliente, colaborador o proveedor.
- El “**tratamiento**”, es decir, los lineamientos que garantizan el uso adecuado según lo consentido por el titular.

- La “**seguridad de información**” a través de medidas que mitigan el riesgo de pérdida, fuga o alteración de datos personales.

- La “**atención al titular de los datos y al regulador**”, la cual incluye el desarrollo de un procedimiento de atención de derechos, así como del registro de bases de datos ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.

Este proyecto implicará también una mejora en las cláusulas de consentimiento ya implementadas en los contratos, así como los controles que existen a nivel de seguridad de la información de la organización. (DMA Genérico Privacidad de los Clientes, G4-PR8)



Seguros **inclusivos**

Las recientes regulaciones han impulsado a Pacífico a realizar esfuerzos por atender los segmentos masivos, donde se encuentran las pequeñas y microempresas. A partir del año 2007, se cuenta con un Reglamento de Microseguros (Resolución SBS N° 215-2007, reemplazada por la Resolución SBS N° 14283-2009), que impulsa los seguros para los segmentos de bajos ingresos, permitiendo su comercialización a través de terceros, entre ellos proveedores de bienes y servicios e instituciones financieras. Asimismo, en el año 2010 se reglamenta la comercialización de seguros masivos (Resolución SBS N° 2996-2010) y se amplía la posibilidad de comercialización de seguros ya no solo a

través de comercializadores y bancaseguros, sino también a través de puntos de venta y sistemas de comercialización a distancia (telefonía e internet). Recientemente, se aprobó el Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico, Resolución SBS 6283-2013, regulación que genera una gran oportunidad para nuevas estrategias en la comercialización de seguros de bajo costo.

Para el desarrollo de los seguros de propiedad para la micro, pequeña y mediana empresa, existe en Pacífico un área denominada Seguros Pyme, que forma parte de la División de Riesgos Generales, la cual es responsable de los productos que son colocados a través de los canales Edyficar,

BCP, fuerza de ventas y corredores en Lima y provincias, cuya cartera alcanza los US\$ 38 MM.

Respecto a los seguros de daños a la propiedad, actualmente **Pacífico ofrece al segmento de la pequeña y microempresa “Protección para tu Negocio”** (PPTN), un producto modular que cubre los riesgos contra terremoto, incendio, robo, responsabilidad civil, rotura de maquinaria y equipo electrónico, y permite que el asegurado elija la cobertura a la medida.

Este es un producto nuevo que, actualmente, se ofrece en Lima y en las principales provincias. Está dirigido a cubrir negocios como bodegas, hospedajes, establecimientos de comida, peluquerías y

locales comerciales que, en general, cuentan con menos de 10 trabajadores y cuya organización empresarial se encuentra a cargo de una persona natural o jurídica. El producto posee un precio base de S/. 18 por mes, ubicándose dentro de la oferta de seguros al sector de la pequeña y microempresa. El seguro PPTN es ofrecido a través de corredores y la fuerza de ventas de Negocios Directos de manera optativa.

El objetivo central de “Protección para tu Negocio” es abrir la oferta de valor hacia segmentos a los cuales la compañía no tiene aún una presencia masiva. Con el propósito de hacerlo “sencillo para todo el mundo”, el producto cuenta con las siguientes características:

- **Emisión rápida** (4 horas)
- **Póliza electrónica** (vía email)
- **No requiere inspección**
- **Precio y formas de pago accesible** al segmento
- **Servicio de Siniestro Express:** indemnización de siniestros en 48 horas de haber recibido la información completa

A través de alianzas con Edelnor y Financiera Edyficar, se lleva también la oferta de seguros a otros sectores de la población antes desatendidos.

En el caso de Edyficar, la alianza le brinda a Pacífico acceso a 189 agencias ubicadas en 21 departamentos del Perú. Así, cuenta con una fuerza de ventas compuesta por más de 2,000 personas debidamente capacitadas en la colocación de seguros. Tanto Edyficar como Pacífico están comprometidas con la generación de una cultura de seguros y trabajan el concepto de protección familiar en su cartera de clientes. A diciembre de 2013, se logró la colocación de más de S/. 350 mil en seguros optativos distribuidos en coberturas de Vida, Accidentes e Incendio, además de S/. 623 mil en pólizas de seguro de desgravamen.

La alianza con Edelnor ha permitido a Pacífico acceder a su zona de concesión, abarcando Lima y la



provincia constitucional del Callao, teniendo como principales clientes a familias de zonas periféricas de la ciudad a través de sus 13 centros de servicio. En el año 2009, **se inició el proyecto de Atención a Comunidades, que consiste en el desarrollo de proyectos de electrificación de poblados**, lo que permite a Pacífico acercarse y ofrecer seguros a familias que por primera vez tienen acceso a un servicio básico. Para diciembre de 2013, se logró contar con una cartera de más de S/. 85 mil en seguros optativos distribuidos en coberturas de Vida, Accidentes e Incendio.

Producto de este esfuerzo en el desarrollo del segmento, en el 2013 se beneficiaron a cientos de familias (de ambas alianzas) que, gracias a las coberturas contratadas, tuvieron los medios necesarios para afrontar situaciones no deseadas.

La consolidación de estos canales ha permitido la identificación de necesidades aún sin atender, destacando aquellas relacionadas con la salud. Con este acercamiento, se buscará desarrollar productos y estrategias futuras para lograr brindar una cobertura integral al sector. (No GRI “Micro-seguros”, FS14).

“Se logró la colocación de más de S/. 350 mil en seguros optativos distribuidos en coberturas de Vida, Accidentes e Incendio”.



La prevención de los riesgos **del cambio climático** (No GRI “Productos y cambio climático”, G4-EC2)

Ante el impacto cada vez más evidente del cambio climático en las zonas donde operan los clientes de Pacífico, la empresa cuenta con un equipo de ingenieros especializados y a dedicación exclusiva, que realiza inspecciones y evaluaciones de riesgos, entre ellos los causados por las nuevas condiciones de la naturaleza. Para ello, considera la ubicación de las operaciones expuestas; identifica las amenazas y vulnerabilidades presentes; y recomienda, en trabajo conjunto con los asegurados (y el equipo especializado del reasegurador, cuando

sea el caso), las alternativas de acción para reducir los riesgos identificados, a través de la generación de compromisos, muchos de los cuales devienen en un plan de trabajo.

En concordancia con el reconocimiento del cambio climático como fenómeno global, Pacífico, como miembro de la Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional, contribuye activamente a la difusión de estudios de temas relacionados, como los efectos del cambio climático en la salud.



bomberos voluntarios del Perú

Como en los últimos siete años, en el 2013 continuamos apoyando al Cuerpo Nacional de Bomberos. Las donaciones realizadas facilitarán su heroico trabajo.



vive pacífico: relación con los grupos de interés



Equipo Pacífico

G4-10, G4-LA1, G4-LA5, G4-LA6, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6, G4-SO4, G4-SO5, No GRI “Escalas salariales y aumentos”, No GRI “Difusión de capacitaciones”, No GRI “Mejora de inducción”

Durante el 2013, se trabajó manteniendo la visión de lograr que Pacífico sea una de las cinco mejores aseguradoras de Latinoamérica: simple, transparente, accesible, rentable y con colaboradores altamente competentes y motivados. Por ello, cuenta con un equipo sólido de profesionales de prestigiosa trayectoria académica, calificados y capacitados para lograr los objetivos trazados. Su arduo trabajo y dedicación, así como el de los equipos que dirigen, hacen que Pacífico Seguros se enfoque plenamente en satisfacer las necesidades de sus clientes.

En octubre de 2013, se produjo un gran cambio en la dirección de la empresa: Pacífico presentó un nuevo gerente general, lo que trajo consigo modificaciones en su estructura organizativa con el fin de consolidar su posición como compañía de seguros líder en el mercado.

Pacífico reconoce que el capital humano es un factor decisivo para el éxito. Por ello, busca **integrar, capacitar y retener a los colaboradores dentro de la compañía y expresar su cultura “Vivir Pacífico”**. El trabajo y la dedicación de los colaboradores son elementos valorados en la organiza-

ción. Esto permite consolidar los principios de la compañía, logrando construir relaciones de largo plazo, siendo especialistas en la gestión de riesgos, cumpliendo con las obligaciones de forma justa y oportuna, y buscando la excelencia en el servicio al cliente. Con estas acciones, Pacífico se posiciona como una compañía sólida y confiable. (DMA Genérico Empleo).

A continuación se presenta el número total de colaboradores activos a diciembre de 2013, desglosados de la siguiente manera:

Tabla N° 7. Clasificación de colaboradores por empresa, tipo de contrato, desglosado por sexo y región (G4-10)

Colaboradores Pacífico	Lima	Región Centro	Región Norte	Región Sur	Total
Pacífico Peruano Suiza	1,019	39	167	61	1,286
Indeterminado	908	39	161	60	1,168
Femenino	509	26	98	37	670
Masculino	399	13	63	23	498
Plazo Fijo	15	-	1	-	16
Femenino	10	-	1	-	11
Masculino	5	-	-	-	5
Practicantes	96	-	5	1	102
Femenino	44	-	4	-	48
Masculino	52	-	1	1	54
Pacífico S.A. EPS	366	-	8	4	378
Indeterminado	331	-	8	2	341
Femenino	192	-	7	2	201
Masculino	139	-	1	-	140
Plazo Fijo	4	-	-	2	6
Femenino	2	-	-	2	4
Masculino	2	-	-	-	2
Practicantes	31	-	-	-	31
Femenino	16	-	-	-	16
Masculino	15	-	-	-	15
Pacífico Vida	1,218	147	212	148	1,725
Indeterminado	1,116	147	212	148	1,623
Femenino	824	118	167	121	1,230
Masculino	292	29	45	27	393
Practicantes	102	-	-	-	102
Femenino	60	-	-	-	60
Masculino	42	-	-	-	42
Total	2,603	186	387	213	3,389

Tabla N°8. Clasificación de colaboradores por jornada laboral

Jornada laboral	Completa	Tiempo no fiscalizado	Total
Personal administrativo	1,877	-	1,877
Fuerza de ventas	-	1,277	1,277
Practicantes	-	235	235
Total	1,877	1,512	3,389

Pacífico cuenta con personal subcontratado, el cual realiza tareas muy importantes para el negocio principal: Pacífico Asiste. El siguiente es el cuadro del personal subcontratado a diciembre de 2013:

Tabla N°9. Clasificación de personal subcontratado por tipo de contrato

Colaboradores de Pacífico Asiste	Total
A plazo Indeterminado	8
Femenino	1
Masculino	7
Plazo Fijo	220
Femenino	18
Masculino	202
Practicantes pre profesionales	2
Femenino	2
Practicantes profesionales	1
Femenino	1
Total general	231

Rotación de colaboradores (G4-LA1)

Al cierre de diciembre de 2013, Pacífico se compone por un total de 3,154 colaboradores (sin incluir a los practicantes). Durante el año 2013, las contrataciones y ceses ocurrieron como se muestra a continuación:

Tabla N°10. Nuevas contrataciones en el año 2013

Región	Sexo	Rango edad	N° de personas
Lima	Femenino	Menores de 30 años	249
		Entre 30 y 50 años	374
		Mayores de 50 años	12
	Masculino	Menores de 30 años	150
		Entre 30 y 50 años	174
		Mayores de 50 años	5
Provincias	Femenino	Menores de 30 años	189
		Entre 30 y 50 años	221
		Mayores de 50 años	2
	Masculino	Menores de 30 años	63
		Entre 30 y 50 años	69
		Mayores de 50 años	1
Total de nuevas contrataciones			1,509

Tabla N°11. Ceses en el año 2013

Región	Género	Rango edad	N° de personas
Lima	Femenino	Menores de 30 años	158
		Entre 30 y 50 años	362
		Mayores de 50 años	32
	Masculino	Menores de 30 años	106
		Entre 30 y 50 años	192
		Mayores de 50 años	13
Provincia	Femenino	Menores de 30 años	136
		Entre 30 y 50 años	272
		Mayores de 50 años	10
	Masculino	Menores de 30 años	43
		Entre 30 y 50 años	67
		Mayores de 50 años	2
Ceses totales			1,393

El Índice de Rotación Anualizada para el 2013 fue de 45.0%. Esta cifra se explica por la gran cantidad de colaboradores de Pacífico que son parte de la fuerza de ventas, la cual suele rotar entre las empresas del sector. Se puede observar una rota-

ción anualizada de la fuerza de ventas de Pacífico Peruano Suiza de 90.7% y una rotación anualizada de la fuerza de ventas de Pacífico Vida de 60.2%. La rotación anualizada se divide de la siguiente manera, según sexos y rangos de edad:

Tabla N° 12. Rotación total por sexo en el año 2013

Sexo	Porcentaje de rotación
Masculino	41.6%
Femenino	46.6%

Tabla N°13. Rotación total por edad en el año 2013

Rango de edad	Porcentaje de rotación
Menos de 21 años	94.7%
Entre 21 y 30 años	56.3%
Entre 31 y 40 años	46.5%
Entre 41 y 50 años	35.8%
Entre 51 y 60 años	21.7%
Más de 60 años	17.1%

Política salarial

Los sueldos están basados según escala o grado salarial, que tienen un máximo y un mínimo, y que es información confidencial del área de Gestión y Desarrollo Humano. Dos colaboradores que tengan el mismo puesto o cumplan las mismas funciones, no necesariamente deben ganar lo mismo, pero sí deben encontrarse dentro de la misma escala sala-

rial. Las diferencias se originan por antigüedad en la escala salarial y el desempeño.

Las escalas salariales están basadas en dos tipos de puestos: los puestos profesionales (tipo A) y los puestos no profesionales (tipo B). Por cada tipo de puesto existen 5 sub-escalas. Los incrementos en Pacífico se dan por dos motivos: por revaloración de puesto (promoción) y por desempeño (cada 2 años). (No GRI “Escalas salariales y aumentos”)



Salud y Seguridad en el Trabajo

En cumplimiento con la normativa nacional de salud y seguridad en el trabajo, todos los colaboradores de Pacífico se encuentran representados en cada uno de los tres Comités Paritarios de Salud y Seguridad en el Trabajo (uno por cada empresa que compone Pacífico Grupo Asegurador). (DMA Genérico Salud y Seguridad en el Trabajo)

Cada comité está conformado por seis representantes de los empleados y seis representantes del empleador, teniendo comités paritarios de 12 miembros cada uno. En total, Pacífico cuenta con

36 personas encargadas directamente de velar por la salud y la seguridad de todos los colaboradores de la organización.

Cada comité realiza una reunión por mes. En estas sesiones se abordan los temas establecidos en el Plan de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional y las ocurrencias del mes, tales como sismos, simulacros y accidentes, entre otros. (G4-LA5)

Durante el 2013, ocurrieron cuatro accidentes, de los cuales tres fueron resbalones sufridos por colaboradoras que se encontraban bajando las escaleras mientras hablaban por celular. El restante sucedió porque los asesores de una agencia cam-

biaron de posición una pizarra, que terminó cayendo cerca a una asesora sentada por ese lugar.

Los planes de acción ante estos accidentes fueron: retirar las pizarras que utilizan trípode y reemplazarlas por pizarras de vinil, que están pegadas en la pared. Asimismo, se incentivaron campañas de comunicación donde se reforzó el tema de no utilizar los celulares en las escaleras.

Hasta el 2013, el registro de los accidentes se hacía de una forma simplificada; sin embargo, a raíz de la Resolución Ministerial 050-2013-TR, se han empezado a adoptar los formatos propuestos por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (G4-LA6)

Capacitación de los colaboradores

Con el fin de mantener un alto nivel en la prestación de los servicios, Pacífico cuenta con programas de capacitación creados para cada tipo de puesto. Por un lado, las capacitaciones de cursos normativos (aquellos que se exige por norma) se realizan de manera virtual para todos los colaboradores en la plataforma virtual Pacífico Crece.

Por otro lado, los programas de capacitación, como escuela de seguros, diplomado de seguros, programas de desarrollo de competencias y herramientas informáticas, son asignados a los colaboradores de acuerdo con el número de cupos asignados por gerencia. Los jefes seleccionan a los participantes según el plan de carrera que tengan para cada uno de ellos. Basándose en la información recopilada en la encuesta, se considera mejorar este procedimiento, solicitando a los jefes que difundan los criterios de selección con sus respectivos equipos. (No GRI “Difusión de capacitaciones”)

Todos los colaboradores pasan por una capacitación de inducción cuando empiezan a laborar en Pacífico. Gracias a sus sugerencias, actualmente la inducción virtual está en proceso de renovación, de forma que los colaboradores puedan encon-

trar la información necesaria más fácilmente y, así, conocer a la empresa, sus procesos y productos. Asimismo, **se está desarrollando un programa de inducción presencial para el personal administrativo, en el cual se expondrán temas de gestión y desarrollo humano** y otros que son necesarios para su buen desempeño laboral, como la forma correcta de reportar incidencias ante un problema con los sistemas o equipos, o las personas con las que deben comunicarse en caso de un problema laboral.

Los colaboradores de la fuerza de ventas llevan una inducción presencial: se les capacita en los sistemas y procedimientos que usarán para el proceso de ventas y los productos que ofrecerán a los clientes. También cuentan con una inducción virtual en la que llevan los cursos regulatorios (lavado de activos y cumplimiento normativo) y cursos sobre productos. Sobre la inducción en el puesto de trabajo, en este momento no se cuenta con un plan establecido, pero se está empezando a tomar medidas al respecto.

En esa línea, se está creando también un curso similar en el que se amplía la información dada en la inducción, lo que permite un conocimiento más profundo de la empresa y sus diferentes procesos y productos. (No GRI “Mejora de inducción”)

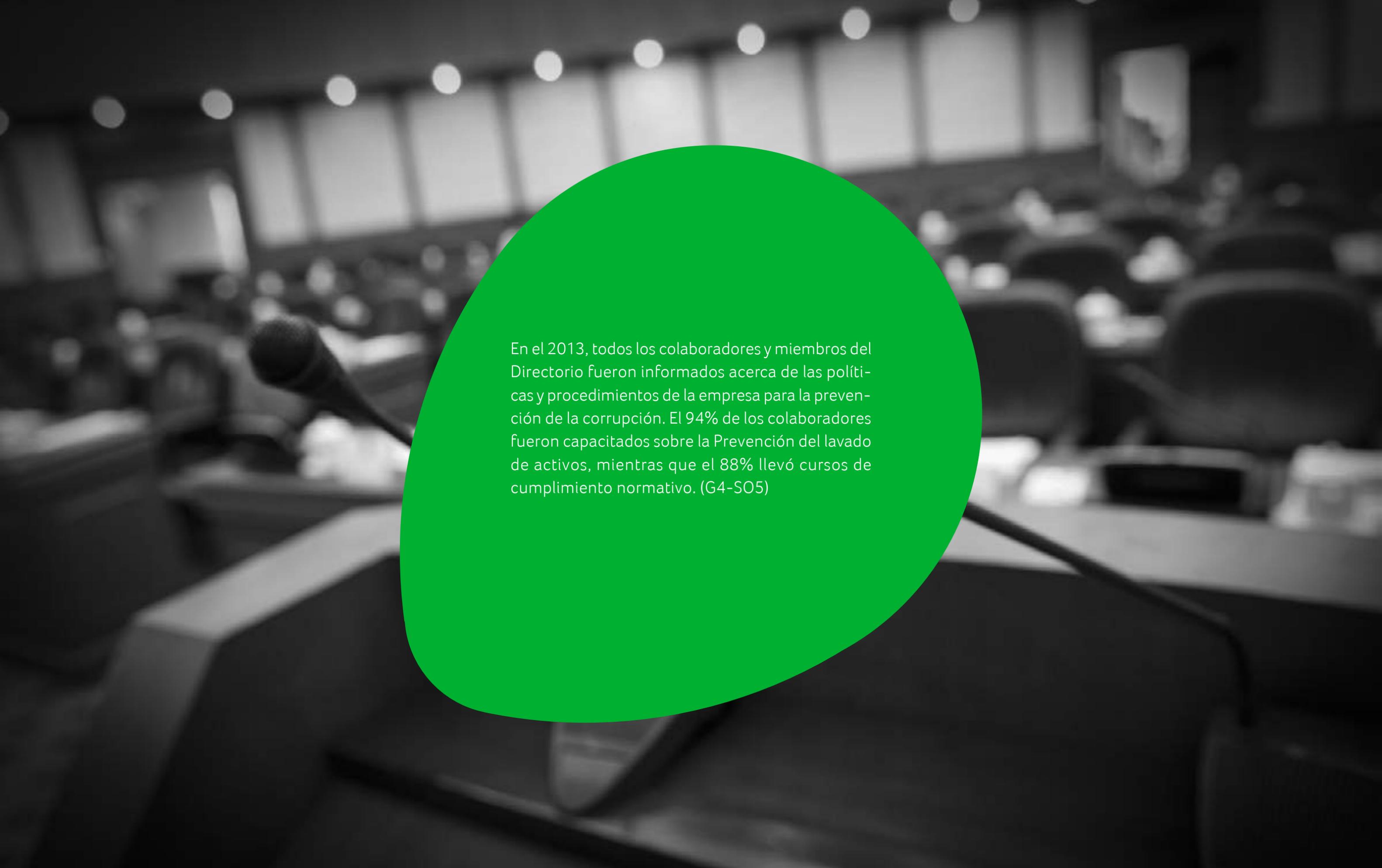
Comportamiento ético y lucha contra la corrupción

Pacífico está sujeto al Código de Ética de Credicorp y a las políticas corporativas que lo complementan. Específicamente una de ellas, la Política Contra la Corrupción y el Soborno, tiene entre sus objetivos:

- **Establecer las pautas a seguir** para la correcta relación con los diferentes grupos de interés y minimizar el riesgo de corrupción y/o soborno.
- **Asegurar el cumplimiento** de las legislaciones locales en materia anticorrupción y antisoborno de los países o mercados donde operan.
- **Hacer de conocimiento a todos los colaboradores** las consecuencias de cometer acciones vinculadas con la corrupción y/o soborno, como por ejemplo:
 - **Impacto negativo** en la reputación del grupo económico Credicorp.

- **Sanciones civiles o penales** contra Credicorp y/o su personal, por el pago de sobornos (y otros pagos ilícitos) a funcionarios del gobierno o a cualquier grupo de interés externo.
- **Sanciones penales o civiles** contra el personal de Credicorp por involucramiento o conocimiento de ofrecimientos de pagos de sobornos (y otros pagos ilícitos) por empresas del grupo o controladas por los fondos de Credicorp.
- **Posible suspensión o limitación** para competir en los sectores donde mantienen actividades las empresas de Credicorp.

En línea a lo mencionado, en Pacífico se efectuó, a nivel corporativo, la campaña Genética Credicorp, en la que se impartieron a todos los colaboradores mensajes relacionados con los contenidos del Código de Ética y las políticas corporativas que lo complementan. (DMA Genérico y Específico Lucha contra la Corrupción, G4-SO4)



En el 2013, todos los colaboradores y miembros del Directorio fueron informados acerca de las políticas y procedimientos de la empresa para la prevención de la corrupción. El 94% de los colaboradores fueron capacitados sobre la Prevención del lavado de activos, mientras que el 88% llevó cursos de cumplimiento normativo. (G4-SO5)



Trabajo con **los corredores**

G4-SO7, No GRI “Competencia justa corredores/FFVV Pacífico”, No GRI “Beneficios a corredores”, No GRI “Prácticas éticas en colaboradores”

Los corredores de seguros son agentes determinantes para llegar a los clientes de Pacífico. A través del Estudio de Expectativas, realizado en el 2013, y de otros mecanismos de diálogo, se buscó mejorar la relación entre los corredores y la empresa. Pacífico busca brindar al corredor una oferta de valor

que incluya un buen soporte post-venta, el acceso a una plataforma virtual para interactuar con la compañía, incentivos comerciales y la dedicación de equipos comerciales que lo ayuden y le ofrezcan todo el soporte necesario para el adecuado desarrollo de sus negocios.

Algunos de los beneficios que brinda Pacífico a sus corredores son:

- **Bonos de producción** por cumplimiento de metas, según segmentación de los corredores, en el periodo de un año. También se premia con viajes a quienes alcanzan los primeros lugares en el ranking de producción.
- **Campañas creativas** e interesantes que incentivan la venta de ciertos productos.
- **Capacitaciones periódicas** en los diferentes productos, especialmente en los que tienen mayor nivel de venta en ambos canales.
- **Acceso a la web** para obtener información en línea de los siniestros, estados de los trámites, cartas de garantía, financiamientos, comisiones.

También se tiene proyectado:

- **Reforzar el envío de mailings** con tips para el negocio e información importante, como actualizaciones normativas y mejoras en los productos.
- **Reforzar la presencia en las redes sociales**, como Facebook y LinkedIn, mediante la difusión de noticias importantes y datos interesantes para los corredores y sus contactos.

Pacífico respeta la cartera de clientes de sus corredores y mantiene una política clara al respecto, así como un sistema que permite identificar si un cliente es directo o llega a Pacífico a través de un corredor. Asimismo, la fuerza de ventas de Pacífico, como parte de sus colaboradores, sigue los lineamientos corporativos de ética y refuerza en ellos la importancia de manejar el negocio con estos principios. (DMA Genérico Prácticas de Competencia Desleal, G4-SO7, No GRI “Competencia justa corredores/FFVV Pacífico”, No GRI “Beneficios a corredores”, No GRI “Prácticas éticas en colaboradores”)

Pacífico y la **comunidad**

G4-15, G4-SO1, No GRI “Difusión RSE”

Pacífico es una empresa que provee servicios y, por lo tanto, sus operaciones no tienen impacto negativo significativo en las comunidades locales. Sin embargo, no permanece indiferente ante las necesidades de la realidad peruana. Por este motivo, participa en la comunidad a través de diversos programas sociales y alianzas, enfocados principalmente en temas relacionados con su negocio: salud y prevención. (G4-15, DMA Específico Salud y Seguridad en el Trabajo, DMA Genérico y Específico Comunidades Locales, G4-SO1)

Entre las iniciativas y alianzas desarrolladas en 2013, se encuentran:

Pacífico Te Cuida

Misión Caritas Felices

Asociación Unámonos

Centro Médico Educativo de Chincha (CMEC)

Fundación Peruana de Cáncer

Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú





Iniciativas de Responsabilidad Social

Pacífico Te Cuida

A través de este programa, Pacífico desarrolla campañas de salud preventiva en diversas poblaciones de bajos recursos en zonas periurbanas y/o rurales, cubriendo diversas especialidades, como pediatría, medicina general, oftalmología, odontología y nutrición, entre otras. Del mismo modo, con apoyo de los bomberos voluntarios, brindan charlas y capacitaciones sobre emergencias y primeros auxilios.

En el 2013, se llevaron a cabo campañas al sur de Lima (Capilla, Rosario y Bujama Alta) y en Ate (Colegio Puruchuco en el asentamiento Humano de Túpac Amaru).

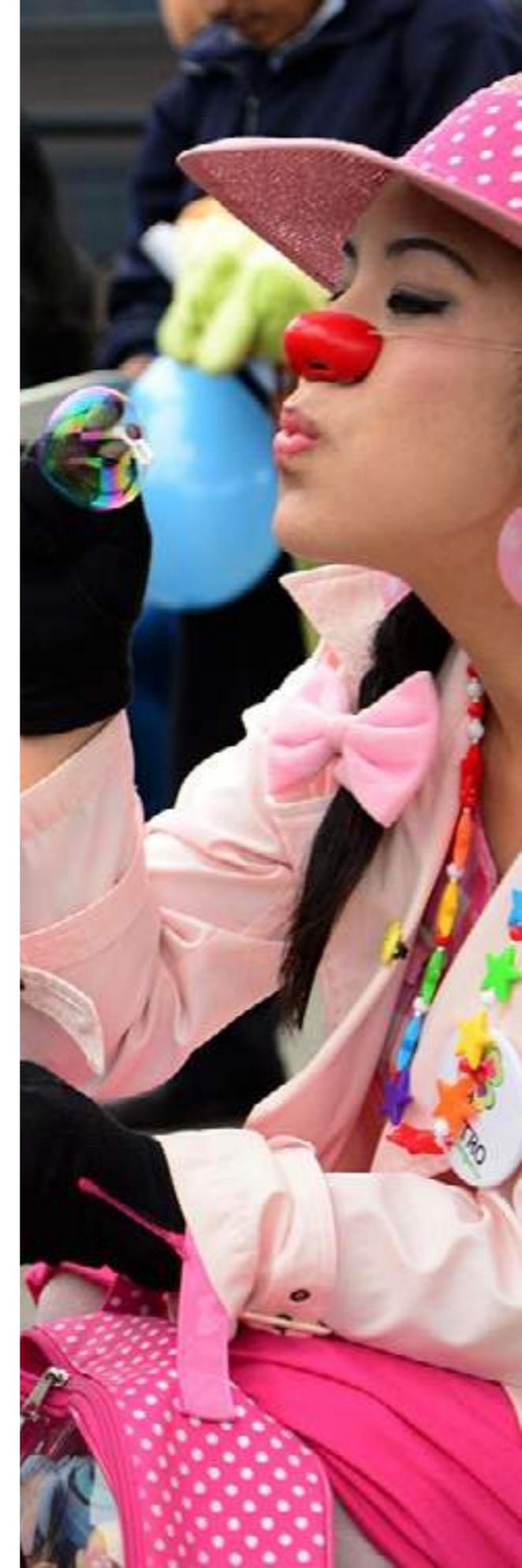
Misión Caritas Felices

Pacífico mantiene un convenio de donación y apoyo con Misión Caritas Felices, que busca atender a niños de bajos recursos económicos con labio leporino y/o paladar hendido y, de esta manera,

mejorar su condición física. Desde el 2005 hasta el 2013, las operaciones en Lima se llevaron a cabo principalmente en Clínica San Borja. La Misión ha llegado a atender a más de 1,200 pacientes en 34 campañas desarrolladas en Lima y provincias.

Asociación Unámonos

Desde hace 26 años, Pacífico apoya a la Asociación Unámonos de Arequipa, facilitándoles cumplir con sus metas de educación, terapias y oportunidades a niños con síndrome de Down y con habilidades diferentes producto de alguna discapacidad, provenientes de familias de escasos recursos económicos. Actualmente, la Asociación atiende a más de 120 niños y tiene como objetivo principal su reinserción en la sociedad. En el 2013, Pacífico incrementó el monto de donación a fin de preparar al profesorado que capacitará a docentes de otras instituciones frente a las oportunidades que ofrecerá la Ley de Inclusión Laboral, que entrará en vigencia en diciembre de 2014.





Centro Médico Educativo de Chincha (CMEC)

Gracias a un acuerdo de cooperación con la Peruvian American Medical Society (PAMS), Pacífico contribuye a la administración del Centro Médico Educativo de Chincha. A través de este Centro, llegan misiones médicas a la zona y los doctores, enfermeros y técnicos locales reciben charlas educativas que les permiten cumplir mejor con su labor. Actualmente, se busca la autosostenibilidad económica de este centro médico.

En el 2011, antes de la administración de Pacífico, el CMEC recibía 3,000 pacientes al año. Al cierre de 2013, la cifra ascendió a 11,433. Las evaluaciones hechas por los pacientes arrojaron que el 76% de los consultados calificaron como “muy buena” la calidad de la atención médica (las opciones eran “regular”, “bueno” y “muy bueno”). Adicionalmente, en el año médicos de SANNA, la red de clínicas de Pacífico, estuvieron incluidos en las misiones de salud organizadas por PAMS en Chincha.

Fundación Peruana de Cáncer

En el 2013, Pacífico atendió una solicitud de la Fundación Peruana de Cáncer para contribuir al sostenimiento parcial del albergue Frieda Holler en Lima. Dicho centro recibe a pacientes que llegan a la capital provenientes de diversas regiones del Perú, para continuar con su tratamiento contra el cáncer. Del mismo modo y en vista de que el Código de Ética restringe la recepción de regalos a los colaboradores de Pacífico, estos presentes son donados a la Fundación, la cual organiza un remate con el fin de recaudar fondos adicionales en beneficio del albergue.

Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú

Por considerarlos aliados estratégicos y valorar sus sacrificadas funciones, Pacífico contribuye con los bomberos del Perú desde hace más de 8 años, bien sea organizando eventos, seminarios y talleres de capacitación sobre prevención de incendios y accidentes para el personal experto o donando equipos que faciliten su desempeño. En el 2013, se donaron uniformes y botas con el fin de facilitar una mejor atención de las emergencias.





Unidad de Salvataje de la Policía Nacional del Perú

Durante la temporada de verano, Pacífico colabora con la Unidad de Salvataje de la Policía Nacional, a través de la implementación de torres de vigilancia y la entrega de equipos de salvataje para los salvavidas a lo largo de la costa de seis regiones del país: Arequipa, Lima, Piura, La Libertad, Lambayeque y Tumbes.

Clínica Materno-Infantil San Francisco de Asís

En el 2013, se concluyó con éxito el apoyo brindado a la Clínica Materno-Infantil San Francisco de Asís ubicada en Chorrillos, de propiedad de la Asociación Padre Bruno Traverso. Además de la contratación de personal administrativo y personal médico, se brindó el servicio de ambulancia permanente y gratuita y se realizaron donaciones de mobiliario para una mejor implementación de la infraestructura de la Clínica. En tanto, los voluntarios de Pacífico participaron pintando sus ambientes y exteriores.

Comunicación de las actividades de RSE

Es importante que los grupos de interés conozcan las iniciativas de responsabilidad social que Pacífico realiza. Por ello, dichas actividades son difundidas a través de diversos medios, según el grupo de interés:

- **Los clientes reciben mensualmente un boletín virtual** con información utilitaria, como tips para el cuidado de su salud y un espacio especial para las noticias relacionadas con la gestión de la RSE de Pacífico. Estas actividades también son compartidas a través de las redes sociales.
- **Los colaboradores son permanentemente informados a través de los canales internos.** Para efecto de noticias y campañas sobre responsabilidad social, se usan canales virtuales como Pad TV y Emailing, además de un espacio reservado en la intranet Pacday, así como en la web.
- **La comunidad es informada a través de espacios publicitarios en diversos medios:** prensa escrita, internet, radio y televisión. Además, se involucra activamente en charlas, ferias y seminarios que contribuyen al desarrollo de la responsabilidad social del país.
- **Es importante destacar** que, como parte del su compromiso ambiental, desde el 2013 Pacífico cuenta en su página web con la Calculadora de Huella de Carbono, una herramienta que permite a cualquier persona medir su huella de carbono y recibir regalos de Pacífico, tales como bolsos reciclados de sus paneles publicitarios. También como parte de este compromiso, las primeras personas que se inscribieron en la página de Facebook de Pacífico, recibieron bolsos hechos de botellas de plástico recicladas. (No GRI “Difusión RSE”)



Respira **Pacífico**

G4-EN3, G4-EN4, G4-EN5, G4-EN6, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN30

Pacífico es consciente de los grandes retos ambientales que el mundo demanda y, en este sentido, desde el 2011 se unió a las iniciativas internacionales para medir su impacto en la naturaleza y gestionar y reducir las emisiones de gases efecto invernadero que genera. En abril de 2013, se aprobó la Política Ambiental de Pacífico, estableciendo el marco para su Programa de Gestión Ambiental, que consiste en:

- **Medir:** para saber el impacto ambiental que genera y tomar decisiones sobre cómo manejarlo.

- **Gestionar:** para reducir el impacto generado, tomando acciones basadas en los resultados de la medición previa.

- **Compensar:** para neutralizar las emisiones y el impacto que no se ha podido reducir mediante la gestión.

La medición consiste en recopilar los informes de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en diferentes áreas de Pacífico, preparados por una



consultora externa experta en huella de carbono y compensación de emisiones.

La gestión se centra, principalmente, en la reducción del impacto ambiental a través de buenas prácticas de administración de recursos empleados por la compañía, como agua, papel y energía. Además, la reducción se potencia con el entrenamiento a los colaboradores por medio de cursos virtuales, que también son monitoreados.

Además, Pacífico ha asumido el desafío de ser una empresa Carbono Neutral y mitigar su impacto en su totalidad. Por ello, la compensación es clave y se centra en la promoción de la conservación de los bosques amazónicos de la Reserva Nacional Tambopata y del Parque Nacional Bahuaja Sonene, en la región Madre de Dios. En el 2013, **Pacífico concluyó la gestión de compra de créditos de carbono** generados por la captura de carbono en 5,000 hec-

táreas de los bosques protegidos en Madre de Dios mencionados anteriormente. Con la participación del Jefe del Servicio Nacional de Áreas Naturales protegidas por el Estado, Pacífico y AIDER (Asociación Integral para el Desarrollo Rural), se firmó un acuerdo respecto a la adquisición de dichos créditos. Con ello, Pacífico se convirtió en la primera empresa peruana en comprar créditos de carbono provenientes de un proyecto REDD (Reducción de Emisiones por Deforestación y Degradación). (DMA Genérico y Específico Emisiones).

2.57 toneladas de CO₂ equivalente per cápita generamos durante 2013 por las actividades en nuestras sedes Tamayo y Camelias. Esto significa una reducción de 18.75% con respecto a las emisiones proyectadas para el año 2012.





Emisiones

En el 2013, Pacífico concluyó la medición de su inventario de emisiones 2013 en sus sedes de Camelias y de Tamayo en Lima, encontrando alentadores resultados. (G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18)

Tabla N° 14. Emisiones de gases de efecto invernadero

Alcance	Toneladas de CO ₂ equivalente	Porcentaje
Alcance 1: Emisiones directas	827.32	19.79%
Aire acondicionado	4.18	0.10%
Generadores eléctricos	2.04	0.105%
Extintores	0.28	0.01%
Transporte de vehículos propios	820.82	19.64%
Alcance 2: Emisiones por consumo de electricidad	864.87	20.69%
Emisiones por consumo de electricidad	864.87	20.69%
Alcance 3: Emisiones indirectas	2,351.59	56.26%
Consumo de agua	15.12	0.36%
Consumo de papel	891.47	21.33%
Desplazamiento del personal al trabajo	443.55	10.61%
Generación de residuos	377.54	9.03%
Pérdidas por transporte y distribución de electricidad	107.49	2.57%
Servicios de taxi de la empresa	91.68	2.19%
Viajes en avión	409.62	9.80%
Viajes terrestres nacionales	15.12	0.36%
Total huella de carbono	4,043.78	96.75%
Emisiones fugitivas generadas por gas refrigerante R-22	135.75	3.25%
Total de emisiones	4,179.53	100%
Huella de carbono per cápita	2.66 t. CO₂ eq. per cápita	

Gracias al involucramiento y compromiso del personal de diversas áreas de Pacífico, se logró reducir en 15.8% la huella de carbono per cápita.

Las toneladas de CO₂ equivalente per cápita pasaron de 3.16 en el 2012 a 2.66 en el 2013.

Emisiones generadas por transporte (G4-EN30)

Uno de los principales contribuyentes a las emisiones de GEI de Pacífico es el transporte necesario para sus operaciones. Por primera vez se midieron los kilómetros recorridos en viajes terrestres nacionales. Dicha iniciativa permitirá mejorar el cálculo de emisiones para el período 2014.

Tabla N°15. Emisiones generadas por transporte

Fuente	Unidad	2012	2013	Variación 2012-2013
Viajes aéreos	kilómetros	10,009,000.11	3,975,681.49	60.28%
Viajes terrestres	kilómetros		529,140.60	-

En el caso de los viajes aéreos, se puede observar una significativa reducción de kilómetros. Esto se debe al mayor uso de medios de comunicación para

la gestión de las operaciones de Pacífico fuera de Lima, así como al empleo de herramientas virtuales para capacitaciones y otras actividades.

Energía (G4-EN3, G4-EN4, G4-EN5, G4-EN6)

Como parte del inventario de emisión de GEI, Pacífico realiza la medición de la energía consumida debido a que más del 31% de las emisiones que genera responde al consumo energético (electricidad y transporte). El objetivo de reducir el consumo de energía de la compañía se desprende del desafío que se ha trazado de ser una empresa carbono neutral. (DMA Genérico y Específico Energía)

Entre el 2012 y el 2013, Pacífico logró reducir en 5% el consumo energético interno gracias a las remodelaciones realizadas y a la concientización de sus colaboradores, mientras que la reducción del consumo energético interno per cápita fue de 1%.



Tabla N°16. Consumo energético interno

Fuente	Terajoules		Variación 2012-2013	
	2012	2013		
Electricidad	15.49	15.31	1.15%	
Generadores eléctricos	Diésel B5	0.05	0.03	50.00%
Vehículos propios	Gasohol	2.59	1.94	24.97%
	Diésel B5	0.64	0.50	21.14%
Total general TJ	18.76	17.78	5%	
Total per cápita	0.0114	0.0113	1%	

También se logró reducir el consumo energético externo, principalmente el causado por las grúas, ambulancias y motos que prestan servicio a Pacífico.

Tabla N°17. Consumo energético eterno

Fuente	Unidad	2012	2013	Variación 2012-2013
Grúas, ambulancias y motos	Gasohol	0.39	1.07	-175.04%
	Diésel B5	1.42	2.93	-106.93%



Curso “Pacífico y el desarrollo sostenible” y otras iniciativas ambientales

Durante el 2013, se realizó el curso virtual obligatorio “Pacífico y el desarrollo sostenible”, que se dirigió a todos los colaboradores de la empresa y desarrolló los siguientes temas:

- Cambio climático y efecto invernadero
- De qué forma nuestras acciones influyen en el clima
- Impactos del cambio climático en el mundo
- Acciones de Pacífico Seguros para reducir sus impactos
- Esquema de gestión ambiental de Pacífico Seguros: medir-gestionar-compensar
- Qué es la huella de carbono
- Programa ambiental de Pacífico Seguros
- Pacífico carbono neutral

Esta sensibilización llevó a que más de 300 colaboradores se convirtieran en líderes ambientales voluntarios de Pacífico y participaran en diversas iniciativas ambientales:

- **Viernes de Botella:** esta campaña buscó la recolección de botellas de plástico para reciclarlas. Se logró convertir casi media tonelada de botellas en 250 frazadas que fueron donadas a víctimas del friaje.
- **Bolsos ecológicos:** iniciativa a través de la cual los paneles de Pacífico se reconvirtieron en bolsos portátiles, que fueron posteriormente sorteados entre los seguidores en Facebook.
- **Merchandising de botellas de plástico:** generado a través de las campañas permanentes de recolección de botellas de parte de los trabajadores.
- **Siembra de árboles:** junto con los voluntarios de la Sociedad Peruana de Síndrome de Down, los trabajadores de Pacífico sembraron 250 árboles en San Juan de Lurigancho, dando un cambio radical a la Agrupación Familiar La Planicie.
- **Árbol de Navidad:** la empresa organizó la recolección de botellas de plástico verdes. Las más de 3,000 unidades almacenadas complementaron el árbol navideño diseñado por el artista plástico Richard Miñano, de la Escuela de Bellas Artes.





unidad de
salvataje de la
policía nacional

Implementamos casetas de
vigilancia y donamos equipos
de salvataje para contribuir a un
verano mucho más seguro.

índice de contenidos GRI

G4-32, G4-33

 pacifico

contenidos básicos generales					
Apartados	Descripción	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Estrategia y análisis					
G4-1	Declaración del máximo responsable.	7, 8		N.V.	
G4-2	Principales efectos, riesgos y oportunidades.	26, 27		N.V.	
Perfil de la organización					
G4-3	Nombre de la empresa.	21		N.V.	
G4-4	Principales marcas, productos y/o servicios.	22		N.V.	
G4-5	Ubicación de la sede principal.	21		N.V.	
G4-6	Países donde opera la empresa.	23		N.V.	
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	21		N.V.	
G4-8	Mercados servidos.	23		N.V.	
G4-9	Dimensiones de la empresa.	21		N.V.	
G4-10	Desglose del colectivo de colaboradores por tipo de empleo, por contrato, por región y por género.	35		N.V.	Principio 6
G4-11	Porcentaje de colaboradores cubiertos por un convenio colectivo.	51		N.V.	Principio 3
G4-12	Descripción de la cadena de abastecimiento de la empresa.	23		N.V.	
G4-13	Cambios significativos durante el período de reporte.	24		N.V.	
G4-14	Descripción de cómo la empresa ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	7, 8		N.V.	
G4-15	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la empresa suscriba o apruebe.	76		N.V.	
G4-16	Membresía en asociaciones y/u organizaciones nacionales e internacionales de promoción/lobby: incluye aquellas en que la empresa es parte del directorio, participa en proyectos o comités, hace donaciones considerables o ve su membresía como estratégica.	28		N.V.	
Aspectos materiales y cobertura					
G4-17	Cobertura del informe.	11		N.V.	
G4-18	Proceso de definición del contenido del informe.	12, 13, 14, 15		N.V.	
G4-19	Aspectos materiales identificados.	15, 16, 17		N.V.	

contenidos básicos generales					
Apartados	Descripción	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
G4-20	Limitaciones de los aspectos materiales identificados dentro de la empresa.	15		N.V.	
G4-21	Limitaciones de los aspectos materiales identificados fuera de la empresa.	15		N.V.	
G4-22	Explicación del efecto de cualquier cambio en la información reportada en los informes previos.	15, 18		N.V.	
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de los aspectos en relación con reportes anteriores.	11		N.V.	
Participación de los grupos de interés					
G4-24	Relación de los grupos de interés de la empresa.	46		N.V.	
G4-25	Base para la identificación y selección de grupos de interés.	46		N.V.	
G4-26	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluye la frecuencia y el tipo de inclusión.	47, 48		N.V.	
G4-27	Principales preocupaciones y asuntos de interés, por grupo de interés.	47, 48		N.V.	
Perfil de la memoria					
G4-28	Periodo que cubre el informe.	11		N.V.	
G4-29	Fecha del último informe.	11		N.V.	
G4-30	Ciclo de reportaje.	11		N.V.	
G4-31	Punto de contacto.	102		N.V.	
G4-32	Tabla indicadora de la localización de la información estándar dentro del informe.	93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100		N.V.	
G4-33	Políticas y prácticas de verificación externa del informe.	93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100		N.V.	
Gobierno					
G4-34	Estructura de gobierno de la empresa.	25		N.V.	
Ética e integridad					
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la empresa.	43, 44, 45		N.V.	Principio 10

Contenidos básicos específicos					
Aspectos e indicadores	Descripción	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Categoría economía					
Aspecto Desempeño económico					
Enfoque de gestión				N.V.	
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	49, 50		N.V.	
G4-EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	61	Pacífico no ha cuantificado las implicaciones financieras del cambio climático para la empresa.	N.V.	Principio 7
Categoría medio ambiente					
Aspecto Energía					
Enfoque de gestión				N.V.	
G4-EN3	Consumo energético interno.	87, 88		N.V.	Principios 7 y 8
G4-EN4	Consumo energético externo.	88		N.V.	Principio 8
G4-EN5	Intensidad energética.	88		N.V.	Principio 8
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	87		N.V.	Principios 8 y 9
Aspecto Emisiones					
Enfoque de gestión				N.V.	
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	84, 85		N.V.	Principios 7 y 8
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2).	84, 85		N.V.	Principios 7 y 8
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	84, 85		N.V.	Principios 7 y 8
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	85		N.V.	Principio 8
Aspecto Transporte					
Enfoque de gestión				N.V.	
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	86		N.V.	Principio 8

Contenidos básicos específicos					
Aspectos e indicadores	Descripción	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
Categoría desempeño social					
Subcategoría Prácticas laborales y trabajo digno					
Aspecto Empleo					
Enfoque de gestión				N.V.	
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	67, 68, 69		N.V.	Principio 6
Aspecto Salud y seguridad en el trabajo					
Enfoque de gestión				N.V.	
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	70		N.V.	
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	70		N.V.	
Aspecto Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores					
Enfoque de gestión				N.V.	
G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales de las prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas al respecto.	52		N.V.	
Subcategoría Derechos humanos					
Aspecto Inversión					
Enfoque de gestión				N.V.	
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	51		N.V.	Principio 2
Aspecto Libertad de asociación y negociación colectiva					
Enfoque de gestión				N.V.	

Contenidos básicos específicos					
Aspectos e indicadores	Descripción	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados y medidas adoptadas para defender estos derechos.	51		N.V.	Principio 3
Aspecto Trabajo infantil					
Enfoque de gestión				N.V.	
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	51		N.V.	Principio 5
Aspecto Trabajo forzoso					
Enfoque de gestión				N.V.	
G4-HR6	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	51		N.V.	Principio 4
Aspecto Medidas de seguridad					
Enfoque de gestión				N.V.	
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	51		N.V.	Principio 1
Aspecto Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos					
Enfoque de gestión				N.V.	
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	52		N.V.	Principio 2
Subcategoría Sociedad					
Aspecto Comunidades locales					
Enfoque de gestión				N.V.	
G4-SO1	Porcentaje de operaciones en las que se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	76		N.V.	Principio 1

Contenidos básicos específicos					
Aspectos e indicadores	Descripción	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	58, 59, 60		N.V.	
Aspecto Lucha contra la corrupción					
Enfoque de gestión				N.V.	
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	72		N.V.	Principio 10
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	73		N.V.	Principio 10
Aspecto Prácticas de competencia desleal					
Enfoque de gestión				N.V.	
G4-SO7	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados.	75		N.V.	
Subcategoría Responsabilidad sobre productos					
Aspecto Etiquetado de los productos y servicios					
Enfoque de gestión				N.V.	
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y al etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetos a tales requisitos.	56		N.V.	
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	56		N.V.	
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	55		N.V.	
Aspecto Privacidad de los clientes					
Enfoque de gestión				N.V.	
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	57		N.V.	

Asuntos materiales					
Nº	Descripción	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
1	Brindar información sobre cómo se está trabajando para agilizar la entrega de reportes de siniestralidad y verificación apropiada de los datos incluidos.	75		N.V.	
2	Ofrecer información sobre cómo Pacífico asegura que no se discrimina a clientes.	51		N.V.	
3	Precisar cómo Pacífico difunde su gestión de RS a los grupos de interés.	76		N.V.	
4	Indicar cómo Pacífico difunde sus valores y principios a sus grupos de interés.	43		N.V.	
5	Señalar qué mecanismos tiene Pacífico para minimizar el riesgo de violaciones de DDHH a sus clientes y cuál es su mecanismo de acción frente a estas violaciones.	51		N.V.	
6	Mostrar cómo Pacífico contribuye, a través de sus productos, a proteger a sus clientes frente al cambio climático (seguros agrarios, contra desastres naturales, o seguros para poblaciones vulnerables).	61		N.V.	
7	Explicar cómo Pacífico gestiona la emisión de pólizas de manera rápida y cómo puede acelerar la solución a reclamos del cliente.	56		N.V.	
8	Comunicar si Pacífico está trabajando en una base de datos interconectada para información del cliente, con la idea de que todas las áreas sepan qué productos tiene un cliente y repercuta en la gestión de riesgos a la hora de colocar un nuevo producto (beneficio para corredores).	55		N.V.	
9	Informar cómo Pacífico asegura que la información de capacitaciones no-obligatorias y sus requisitos llegue a todos los colaboradores.	71		N.V.	
10	Explicar qué planes tiene Pacífico para mejorar la inducción técnica de colaboradores.	71		N.V.	
11	Indicar cómo Pacífico asegura que sus trabajadores conozcan las escalas salariales y políticas de aumentos.	69		N.V.	

Asuntos materiales

Nº	Descripción	Página	Omisiones	Verificación externa	Pacto Mundial
12	Señalar cómo Pacífico asegura una competencia justa entre la empresa y sus corredores (competencia justa entre fuerza de ventas directas de Pacífico y corredores).	74, 75		N.V.	
13	Explicar cómo es el proceso de contratación de proveedores y cómo asegurar una gestión responsable hacia ellos.	52		N.V.	
14	Informar los beneficios que brinda Pacífico a sus corredores de manera que sean más inclusivos para todos ellos.	75		N.V.	
15	Explicar cómo se promueven las prácticas éticas en todos los colaboradores.	74, 75		N.V.	
16	Comunicar cómo Pacífico promueve los microseguros y a quiénes están dirigidos.	58, 59, 60		N.V.	



clínica san francisco de asís

Pusimos nuestro granito de arena para el mejor funcionamiento de la clínica, con la contratación de especialistas, asistencia ambulatoria y el aporte de colaboradores voluntarios.



Pacífico Grupo Asegurador

Sede principal

Av. Juan de Arona 830, San Isidro, Lima, Perú

Toda comunicación referente al presente Reporte de Sostenibilidad 2013 debe ser dirigida a

Luciana Puente (G4-31),

gerente de Responsabilidad Social

T +51(1) 518-4000 anexos 5930, 5926

Elaborado por:

www.peru2021.org

