

**REPORTE DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE 2015**



Índice

Carta del Presidente del Directorio	3	Vive Pacífico: relación con nuestros grupos de interés	34
Carta del Gerente General	4	Equipo Pacífico	35
Sobre Pacífico Seguros	6	Comunicación interna	39
Pacífico en resumen	7	Libertad sindical y derecho a la negociación colectiva	40
Ética en Pacífico	9	Seguridad y salud en el trabajo	40
Programa anticorrupción	11	Desarrollo de nuestros colaboradores	40
Nuestra tarea: salvaguardar lo que más te interesa	14	Derechos humanos en Pacífico	43
Prevención, satisfacción y atención al cliente	18	Pacífico y la comunidad	45
Prevención de riesgos	18	Respira Pacífico	48
Satisfacción de los asegurados	20	Consumo de materiales	48
Atención al cliente	22	Energía	51
Seguros para medianas, pequeñas y microempresas	24	Emisiones	52
Pacífico y los corredores de seguros	28	Cuidado de la biodiversidad	54
Privacidad de la información	30	Sobre el reporte	55
Nuestros grupos de interés	31	Índice de contenidos GRI	61
		Contenidos básicos generales	62
		Contenidos básicos específicos	65
		Contenidos del suplemento GRI para servicios financieros	70
		Asuntos propios de la empresa	70
		Distinciones 2015	71

Carta del Presidente del Directorio (G4-1)

Tengo el agrado de dirigirme a los grupos de interés de Pacífico Seguros, especialmente a nuestros colaboradores y asegurados, para presentarles el Reporte de Responsabilidad Social y Medio Ambiente 2015, con el cual buscamos darles a conocer el resultado de nuestra gestión económica, social y ambiental.

Pacífico camina rumbo a la sostenibilidad gracias al esfuerzo de todo nuestro equipo, de nuestros socios estratégicos y de la confianza que depositan en nosotros nuestros clientes y accionistas.

Nuestro desempeño socialmente responsable es producto de la implementación permanente de la Política de Responsabilidad Social Empresarial de Credicorp, la cual, junto con la Política Corporativa de Ética y Conducta, señalan el camino de lo que entendemos como una empresa responsable, comprometida con el desarrollo de todos sus grupos de interés y de la nación.

Es bajo esta óptica que podemos apreciar el papel que las soluciones de seguros que ponemos a disposición del público tienen en la sociedad: la prevención y la cobertura financiera ante hechos no deseados nos brindan la oportunidad de levantarnos rápidamente en situaciones adversas y continuar en la senda del progreso, como individuos, como empresas y, por supuesto, como país.

Como parte del equipo de Pacífico, creo que esta forma de ver nuestro negocio nos permite integrar la sostenibilidad en las actividades diarias y así hacer visible también para nuestros clientes el valor trascendental de los productos que ofrecemos. Nuestra capacidad de apoyar a nuestros clientes en los momentos de mayor necesidad no sería posible sin el trabajo conjunto con nuestros socios estratégicos: corredores, aliados, proveedores y demás instituciones que, con servicios de calidad, permiten que protejamos lo más valioso para nuestros asegurados.

Cabe destacar que, para nosotros, la responsabilidad social comienza en casa, lo cual explica el énfasis que ponemos en brindar un ambiente de trabajo estimulante, que facilite el desarrollo y el bienestar de nuestros colaboradores. Después de todo, el crecimiento de Pacífico es el resultado del gran equipo que lo conforma.

Por ello, aprovecho estas líneas para agradecer a todas las personas que integran esta gran compañía por el ímpetu con el que realizan su trabajo diario y por su participación entusiasta en las actividades de responsabilidad social.



Dionisio Romero Paoletti
Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

(G4-1, G4-14)

En Pacífico estamos convencidos de que la principal responsabilidad social de nuestro negocio consiste en brindar a las familias y a los empresarios el soporte que necesitan para enfrentar las situaciones más difíciles que puedan presentárseles.

A través de nuestras acciones buscamos impulsar una cultura preventiva. Sabemos que esa cultura aún está en proceso de crecimiento en el país y entendemos que el requisito para que llegue a más peruanos es que ofrezcamos más opciones de aseguramiento, con coberturas atractivas y que estas se adapten a las diversas necesidades.

Por eso, trabajamos para ofrecer soluciones que permitan a los distintos sectores de la población vivir con la tranquilidad de estar protegidos. Así, gracias a opciones como Protección para tu Negocio o Auxilio Médico, un pequeño restaurante familiar

puede continuar su crecimiento después de un incendio o una familia tiene la posibilidad de atender sus emergencias de salud de manera oportuna, con servicios médicos de alta calidad, a un bajo costo.

Durante el año 2015, mantuvimos el firme compromiso de continuar la mejora de nuestros procesos con especial énfasis en aquellos que nos ayudan a fortalecer el vínculo con los asegurados y los corredores de seguros.

En ese sentido, hoy contamos con procesos mejorados para la atención de siniestros, que nos permiten atender a los asegurados en menos tiempo y ofrecerles servicios de calidad.

Por el lado de los corredores, hemos buscado mejorar la atención en nuestras oficinas con la remodelación de la Sala de Atención de Corredores en nuestra Sede Tamayo y pusimos a su disposición

dos herramientas clave de comunicación: el portal web y el buzón Somos Corredores, que facilitan compartir información y documentos útiles para nuestros socios estratégicos.

En el 2015 renovamos nuestro compromiso con el medio ambiente a través de la compensación de nuestra huella de carbono, en un notable esfuerzo para la conservación de la Reserva Nacional de Tambopata y el Parque Nacional Bahuaja Sonene, ambos en Madre de Dios. Asimismo, destacamos el compromiso de nuestros colaboradores en todas nuestras iniciativas para reducir la generación de residuos, así como para minimizar el consumo de energía y de agua, enmarcadas en campañas EcoSociales que nos permiten promover la ayuda social al mismo tiempo que generamos una mayor conciencia en temas ambientales.

“Trabajamos para ofrecer soluciones que permitan a los distintos sectores de la población vivir con la tranquilidad de estar protegidos”.

El desarrollo y la implementación de todas las iniciativas mencionadas para ampliar y mejorar nuestros servicios han sido posibles gracias al gran equipo de Pacífico. Por ello, ponemos especial énfasis en brindarles un buen clima laboral y proporcionarles herramientas que faciliten su desarrollo profesional. Gracias a esta gestión, en el 2015 Pacífico Seguros recibió la mención honrosa al Mejor Programa de Compensación en el Premio ABE y Pacífico Vida recibió la certificación de la Asociación de Buenos Empleadores.

Asimismo durante el año, nuestra gestión empresarial obtuvo el reconocimiento de diversas instituciones:

- La revista GLOBAL BANKING & FINANCE REVIEW nos reconoció como la Mejor Compañía Aseguradora del Perú.
- La revista WORLD FINANCE; especializada en finanzas, economía y negocios; nos otorgó

el reconocimiento como Best Life Insurance Company 2015.

- El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco) nos ubicó entre las 12 mejores compañías en su Ranking de Responsabilidad y Gobierno Corporativo.
- Perú 2021 nos otorgó nuevamente el Distintivo Empresa Socialmente Responsable.

Así, elaborar y publicar el Reporte de Responsabilidad Social y Medio Ambiente 2015 nos llena de orgullo pues nos permite compartir, con transparencia y claridad, nuestra gestión económica, social y ambiental bajo la guía de Global Reporting Initiative, además de informar sobre nuestro avance en el cumplimiento de los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, del cual somos signatarios desde el año 2008.

Las mejoras que implementamos en nuestra gestión y los logros que alcanzamos impulsan nuestra

natural inquietud por ser mejores. Y para el 2016 nos comprometemos a continuar reforzando la satisfacción de nuestros asegurados, el desarrollo de nuestros grupos de interés y la expansión de la cultura de la prevención.

Los invitamos a leer nuestro Reporte de Responsabilidad Social y Medio Ambiente 2015, agradecemos anticipadamente su interés y esperamos sus comentarios para continuar reforzando una gestión responsable y sostenible.



Álvaro Correa Malachowski
Gerente General

SOBRE PACÍFICO SEGUROS

Somos una de las compañías de seguros líderes en el mercado peruano. Este posicionamiento se sostiene a través de productos y servicios diversificados en las tres líneas de negocio que componen nuestra organización: Salud, Vida y Riesgos Generales. A través de ellas buscamos satisfacer todas las necesidades de aseguramiento de nuestros clientes con una propuesta cercana, simple y accesible, sin perder confiabilidad ni solidez.

Visión

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

Misión

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

Principios

- Construimos relaciones de largo plazo.
- Somos especialistas en la gestión de riesgos.
- Cumplimos con nuestras obligaciones de forma justa y oportuna.
- Buscamos la excelencia en el servicio al cliente.
- Somos una compañía confiable y con amplia solidez financiera.

Pacífico en Resumen

Razones sociales y naturaleza de la propiedad (G4-3, G4-7)

- El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. (PPS).
- El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. (Vida).
- Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud (EPS).

Sede principal (G4-5)

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

Número total de colaboradores (G4-9)

- 3,166 colaboradores.

Primas netas (ventas) (G4-9)

- 1,908 millones de soles.

Membresías y asociaciones

En Pacífico estamos suscritos al **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** desde el 2008. Mediante esa suscripción adquirimos un compromiso con la promoción del desarrollo sustentable y buscamos integrar voluntariamente los principios del pacto a nuestra gestión, estrategia, cultura y desempeño diario. (G4-15)



Asimismo, formamos parte de la Cámara de Comercio de Lima, la Cámara de Lambayeque, la Cámara de Arequipa, la Cámara de Piura, la Asociación Peruana de Finanzas, el Club Empresarial y el Club de la Banca y Comercio. También somos miembros activos de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg), la Asociación Peruana de Entidades

Prestadoras de Salud (Apeps), la Asociación Nacional de Anunciantes (Anda) y del Patronato de Perú 2021. Igualmente, apoyamos el avance de la economía y el diálogo nacional a través de nuestra participación en la Sociedad Nacional de Industrias (SNI) y el Instituto Peruano de Acción Empresarial (IPAE). (G4-16)

Ética en Pacífico

En Pacífico contamos con programas corporativos que establecen los lineamientos de conducta y comportamiento a seguir por parte de nuestros directores, funcionarios y colaboradores. Ellos están obligados a participar en dichos programas y se comprometen a cumplir sus términos. Los programas son los siguientes:

Programa de Ética y Conducta

Está respaldado, principalmente, por el Código de Ética Credicorp y la Política Corporativa de Ética y Conducta. Estos documentos señalan los principios básicos de comportamiento y establecen que no se tolerará ningún tipo de conducta que viole o amenace el código ni otra política o reglamento, sea externo o interno.





Programa de Prevención de Abuso de Mercado

Respaldado por la Política Corporativa de Conducta Específica para Inversiones y Finanzas, la cual establece lineamientos a seguir por los ejecutivos que participan en el proceso de inversiones y/o tienen acceso a información privilegiada de la compañía. Cabe indicar que, como buena práctica, contamos con un sistema de denuncias que permite a colaboradores, proveedores, clientes, inversionistas y a otros interesados reportar violaciones a cualquier lineamiento establecido en alguna de nuestras políticas de conducta. El sistema es anónimo y garantiza la oportuna notificación de cada incidente, quedando prohibido, para todo efecto, tomar represalias contra quien presente dichos reportes o denuncias. Este sistema es operado por la División de Cumplimiento Corporativo, que reporta los resultados de las evaluaciones de cada caso al Comité de Auditoría Credicorp. Es importante mencionar que los casos más relevantes o significativos son revisados por el Comité de Ética Credicorp, el cual fue creado en el 2015 y es el organismo encargado de impulsar la

conducta ética, fortalecer los estándares de comportamiento, así como de mitigar el riesgo reputacional de la corporación. Además de la creación del Comité de Ética, durante el 2015 fortalecimos los programas normativos a través de las siguientes acciones:

- Campañas de difusión sobre las restricciones y prohibiciones de recepción de regalos, sobre el registro de actividades externas de los colaboradores y los compromisos que deben asumir los colaboradores.
- Aprobación de los lineamientos y de la extensión del alcance de los monitoreos para la gestión de conflictos de intereses en operaciones de inversión y en aquellas realizadas por empresas del Grupo Credicorp, a nombre propio o de clientes.
- Revisión y actualización de las políticas vigentes. (G4-56)

Programa Anticorrupción

Nuestro Programa Anticorrupción está respaldado por la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y el Soborno de Credicorp, la que está alineada con los requerimientos establecidos en la regulación extranjera (tanto de Estados Unidos —FCPA— como del Reino Unido —UKBA—).

El objetivo principal de esta política es mitigar la potencial ocurrencia de eventos donde, tanto la entidad como los colaboradores y gerentes, estén expuestos a la comisión de actos de corrupción, sean estos reales o aparentes.

En este contexto, durante el 2015, trabajamos para desarrollar una estructura que asegure un ambiente de control, donde la integridad, honestidad y transparencia prevalezcan en las acciones de los colaboradores, y les transmitimos la idea de que su deber es conducirse dentro de las restricciones establecidas por la regulación local y extranjera referida a la mitigación del riesgo de corrupción y/o soborno.

Para complementar las acciones indicadas, continuamos con la revisión de la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y Soborno a fin de identificar qué puntos se requiere clarificar y/o enfatizar con el objetivo de fortalecer el cumplimiento de la debida diligencia que la corporación Credicorp debe seguir en los procesos de fusiones y adquisiciones desde la perspectiva del programa. Las modificaciones resultantes de esta revisión serán implementadas en el primer semestre del 2016.



Capacitaciones

Realizamos capacitaciones virtuales y emitimos comunicados de sensibilización y refuerzo sobre las diversas políticas corporativas que administra la División de Cumplimiento Corporativo.

Capacitación dirigida a todo el personal activo en el año 2015

FECHA	TEMA	ORGANIZACIÓN	MODALIDAD	PARTICIPANTES
Mayo	Curso de actualización sobre anticorrupción (EPV/PPS).	División Cumplimiento Corporativo	Virtual	2,162

Capacitaciones dirigidas al personal nuevo en el año 2015

FECHA	TEMA	ORGANIZACIÓN	MODALIDAD	PARTICIPANTES
De enero a marzo	Cursos de inducción sobre cumplimiento normativo, anticorrupción, ética y conducta (EPV/PPS)	División Gestión y Desarrollo Humano	Virtual	334
De abril a junio	Cursos de inducción sobre cumplimiento normativo, anticorrupción, ética y conducta (EPV/PPS)	División Gestión y Desarrollo Humano	Virtual	266
De julio a setiembre	Cursos de inducción sobre cumplimiento normativo, anticorrupción, ética y conducta (EPV/PPS)	División Gestión y Desarrollo Humano	Virtual	424
De octubre a diciembre	Cursos de inducción sobre cumplimiento normativo, anticorrupción, ética y conducta (EPV/PPS)	División Gestión y Desarrollo Humano	Virtual	363

Comunicaciones de sensibilización y refuerzo en el año 2015 (G4-SO4)

FECHA	TEMA
De enero a diciembre	Se difundieron comunicados de sensibilización y refuerzo sobre los programas de Cumplimiento Normativo: Prevención del Abuso de Mercado, Ética y Conducta, Protección de Datos Personales, Anticorrupción, Fatca, Transparencia, y Seguridad y Salud en el Trabajo.



Prácticas anticorrupción **con nuestros proveedores**

En el 2015 evaluamos al 100% de los nuevos intermediarios y/o contrapartes de negociación que iniciaron su participación en el proceso de inversiones. El propósito fue determinar posibles vínculos de corrupción o lavado de activos. No se presentó ninguna incidencia resaltante.

Cabe indicar que esa evaluación forma parte de las políticas de conocimiento de proveedores que se está implementando de acuerdo a lo exigido por la regulación vigente.

Por otro lado, durante el 2015, a través del buzón Pacífico Cumplimiento Ético, recibimos consultas que derivaron en la evaluación de posibles vínculos de corrupción y/o de lavado de activos de algunos proveedores en particular. Sin embargo, ningún caso presentó alguna incidencia relevante. (G4-S09)



NUUESTRA TAREA:
PROTEGER
LO QUE MÁS
VALORAS

SOLUCIONES DE SEGUROS

(G4-4)

Pacífico Seguros

Seguros para Personas

- Seguros de Salud
- 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 estudiantiles
- Seguros de patrimonio
- Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo

Pacífico Vida

Seguros de Vida

- Seguro Vida Temporal 65
- Seguro Vida Temporal Oro

Seguros de Vida Inversión

- Seguro Vida Inversión
- Seguro Vida Inversión Oro
- Seguro de Vida Inversión Platino

Seguro de Fondo Universitario

Pacífico EPS

Entidad Prestadora de Salud

- Pacífico EPS
- Pacífico EPS Individual



Canales de Distribución

En Pacífico desarrollamos nuestras operaciones principalmente en el territorio peruano, aunque la cobertura de algunos de los seguros de viaje y de salud se extiende fuera del país. Asimismo, al ser también una compañía de reaseguros, estamos autorizados para aceptar reaseguros de otras compañías aseguradoras, nacionales y extranjeras. (G4-6)

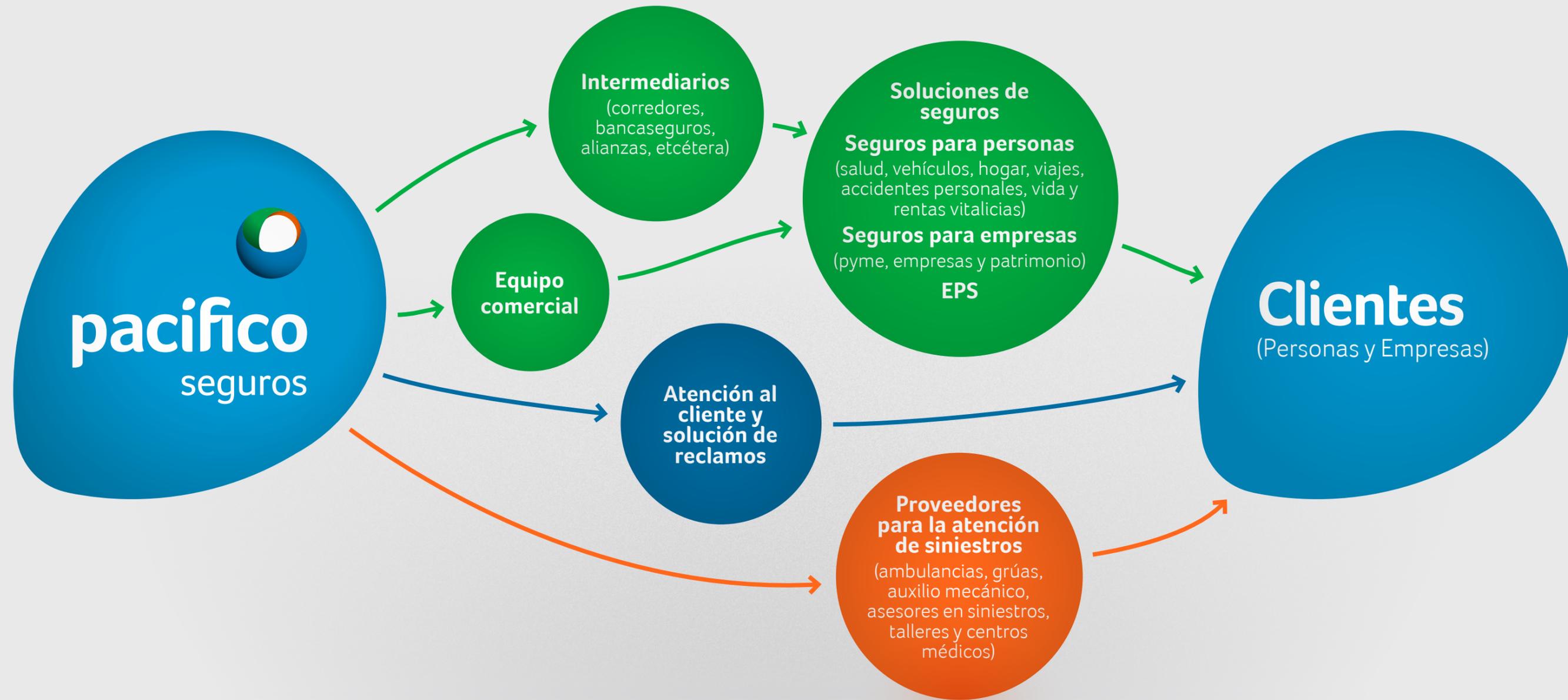
Los principales canales de distribución para nuestras soluciones de seguros son los siguientes:

- **CORREDORES**
- **EQUIPO COMERCIAL**
- **BANCASEGUROS**
- **ALIANZAS**
- **SPONSORS**
- **WORKSITE**

Además, para una mejor atención a nuestros clientes, contamos con oficinas en Lima y en otras 9 regiones del norte, centro y sur del país. (G4-8, G4-9)

NUESTROS CLIENTES

(G4-12)



Prevención, Satisfacción y **Atención al Cliente**

Prevención de **Riesgos**

Debido a la naturaleza de los negocios de algunos clientes de nuestra cartera de Seguros para Empresas, realizamos inspecciones periódicas a sus instalaciones para identificar riesgos y recomendar medidas para prevenir la ocurrencia de incidentes.

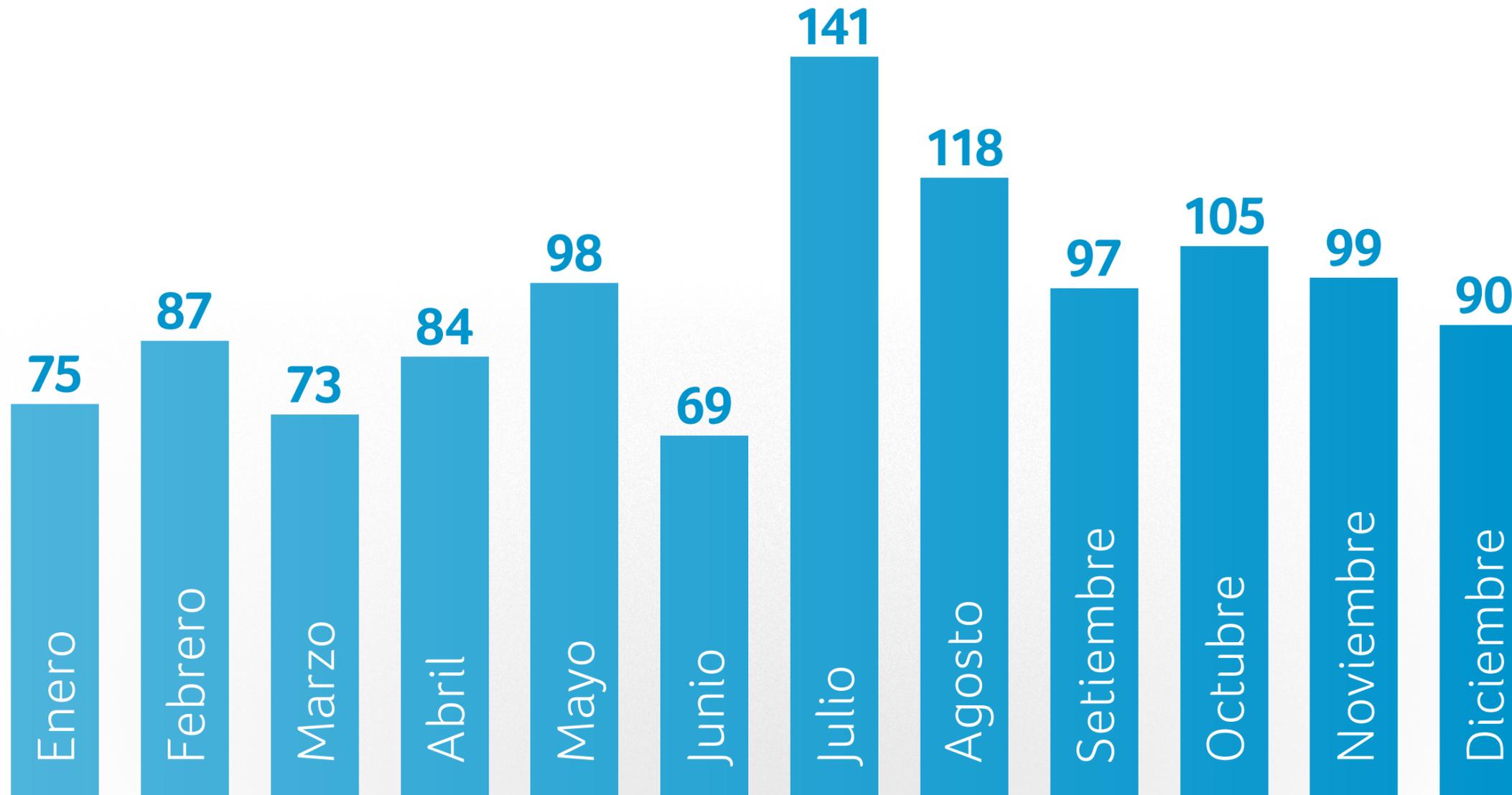
Esta buena práctica tiene un resultado mutuamente beneficioso, ya que los clientes tienen la posibilidad de prevenir pérdidas humanas y materiales, mientras que logramos mejorar el perfil de riesgo de la cartera.

Las recomendaciones que se derivan de estas inspecciones tienen en cuenta los mejores estándares internacionales, como los de la NFPA¹ para la prevención de incendios. Además, de ser el caso, se consideran recomendaciones para la prevención de riesgos naturales como el fenómeno El Niño. A lo largo del año 2015, hemos realizado 1,136 inspecciones a clientes de diversos rubros.



¹ Asociación Nacional de Protección contra el Fuego por sus siglas en inglés.

INSPECCIONES REALIZADAS EN EL AÑO 2015



Asimismo, a través del correo electrónico de Comunicaciones Pacífico, hacemos llegar a todos los clientes de la cartera Seguros para Personas, recomendaciones para la prevención de riesgos en temas como salud, cuidado patrimonial o viajes.
(FS10)

Satisfacción corporativa

Uno de nuestros principales objetivos es la satisfacción de los clientes y corredores y la medimos a través del indicador de satisfacción corporativa. Hasta el 2014 este indicador, en la medición de cliente solo incluía encuestas relacionadas con siniestros y, de manera aislada, se realizaba un estudio para los corredores. Para el periodo 2015 el indicador fue ampliado, en la medición de clientes se incluyó encuestas acerca de ventas y servicios, y se incorporó el indicador de corredores en una nueva sección de canales. De esta manera hemos logrado construir un indicador de satisfacción más sólido y con una visión más integral de la empresa.

Esto ha permitido que, para el 2015, se pueda evidenciar un resultado de satisfacción corporativa de 70,6 %, superando la meta estimada de 63,8 %.

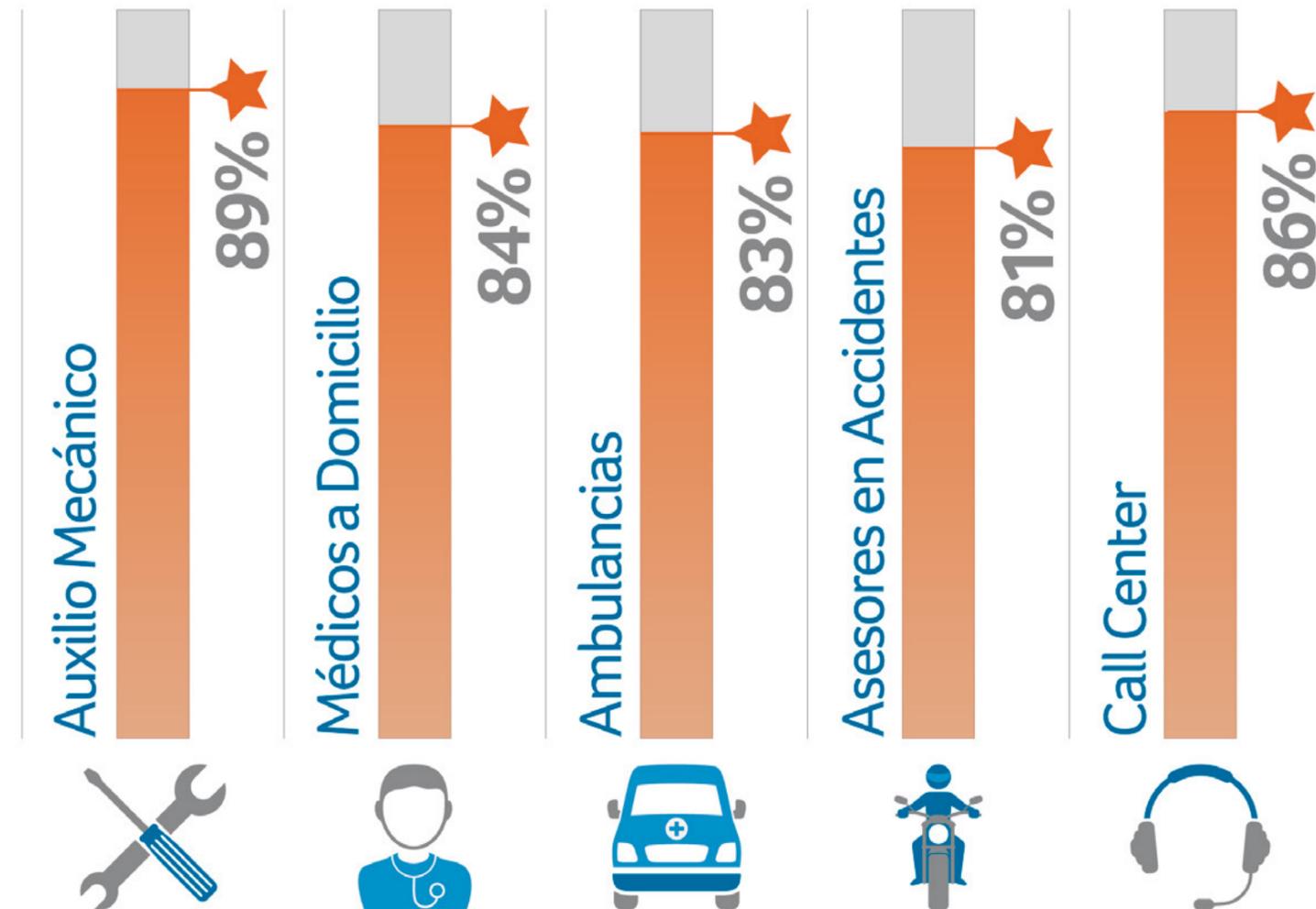


* Acumulado entre mayo y diciembre del 2015

Satisfacción de los Clientes

Parte de los resultados de satisfacción de clientes incluye la satisfacción con las atenciones frente a un siniestro y la satisfacción respecto a los servicios brindados a nuestros clientes. Para ambos casos, las encuestas son realizadas bimestralmente, en el caso de siniestros las encuestas son realizadas telefónicamente por la empresa Inmark y para los servicios el nivel de satisfacción es medido inhouse. (G4-PR5)

NIVEL DE SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN DE SINIESTROS Y SERVICIOS



* Los resultados de satisfacción de auxilio mecánico, médicos a domicilio, ambulancias y asesores en accidentes son atenciones frente a un siniestro y los resultados de satisfacción de call center son respecto a los servicios brindados.

Atención al cliente

En cuanto a los reclamos de los clientes, la atención está regulada por dos entidades: la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y la Superintendencia Nacional de Salud (Susalud). La primera regula la atención de los reclamos de los productos de Seguros Generales y la segunda regula los de EPS.

Entre los parámetros más importantes de regulación están los plazos de atención que estipulan un máximo de 30 días calendario para los casos de Seguros Generales y entre cinco y 30 días útiles para los casos de EPS, dependiendo de la clasificación del reclamo. Ambos reguladores solicitan la remisión de los reportes de atención de reclamos, así como los reclamos pendientes y los reportes trimestrales (SBS) y mensuales (Susalud).

Durante el 2015, del total de atenciones realizadas en Seguros Generales y EPS, aproximadamente solo el 0.23% derivaron en reclamos.

Resumen de atenciones totales de Seguros Generales y EPS en el año 2015

	ATENCIONES	RECLAMOS RECIBIDOS	RECLAMOS RESUELTOS	RATIO RECLAMOS/ ATENCIONES
Seguros Generales	13'063,758	55,324	55,077	0.420%
EPS	12'090,456	2,044	2,031	0.017%
Total	25'154,214	57,355	57,108	0.230%

Esto significó la gestión de 57,108 reclamos en el año, de los cuales 96.4% correspondieron a Seguros Generales y 3.6% a EPS. Asimismo, 83.3% de los reclamos se declararon fundados y 16.7% infundados.

Resumen de reclamos resueltos de Seguros Generales y EPS en el año 2015

	RECLAMOS RESUELTOS	RECLAMOS FUNDADOS	RECLAMOS INFUNDADOS
Seguros Generales	55,077	46,766	8,311
EPS	2,031	822	1,209
Total	57,108	47,588	9,520
Porcentaje	100%	83.3%	16.7%

El principal motivo de reclamo fue el desconocimiento de la contratación del seguro (78.8%), seguido por la calidad en la atención (3.4%) y, finalmente, por la información sobre el producto contratado (2.3%).



Sobre nuestras mejoras en los procesos de atención de reclamos, durante el 2015 destacaron dos acciones:

Procesos BCP ABA²

A fin de contar con un proceso eficiente y ofrecer a nuestros asegurados atención en el menor plazo posible, en el 2015 se transfirieron capacidades a los funcionarios del BCP para que puedan atender directamente solicitudes derivadas de seguros de protección de tarjetas bajo instrucciones previamente establecidas por nuestra empresa.

Esto ha permitido brindar un mejor servicio a los asegurados y acelerar la respuesta del 68.7% de nuestros reclamos. Al mismo tiempo, ha generado ahorros importantes para nuestra empresa, tanto a nivel económico como en horas-hombre.

Envío de cartas por correo electrónico

Las normas de atención de reclamos, tanto en EPS como en Seguros Generales, permiten el envío de cartas vía courier o por correo

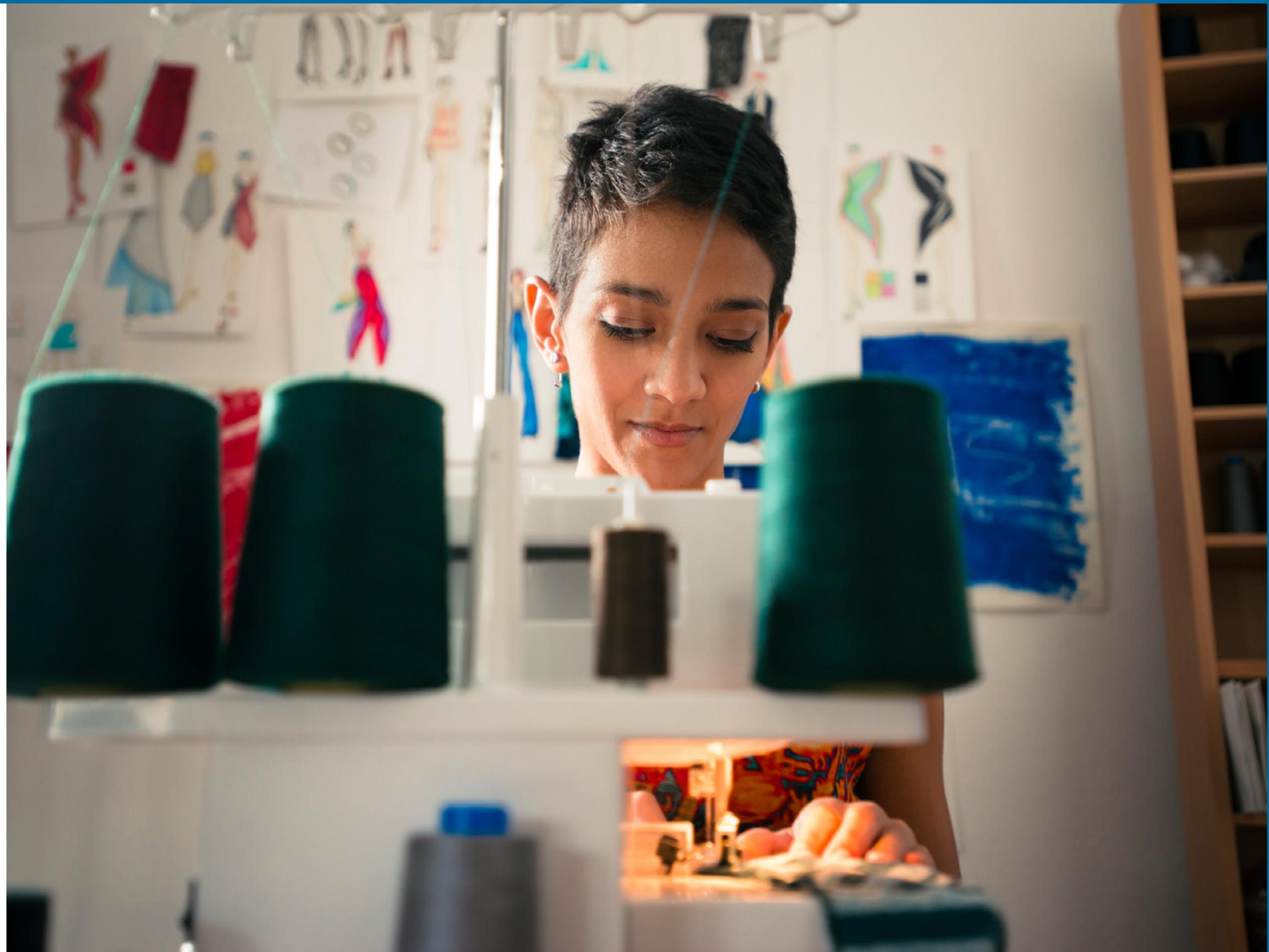
electrónico, dependiendo de la solicitud del asegurado. Por ello, en el 2015 iniciamos el proyecto de envío de correos electrónicos con una nueva herramienta llamada e-target. Con la finalidad de probar la confiabilidad de esta herramienta, durante el año enviamos las cartas vía courier (al 100%) y también vía correo electrónico en los casos en los que los clientes consignaran ese dato al momento del registro del reclamo (el 50%).

Los resultados mostraron que el correo electrónico es un medio eficaz y eficiente para dar respuesta a los reclamos de nuestros asegurados; por ello, en el 2016 se iniciará el envío por correo electrónico de forma exclusiva a aquellos clientes que lo soliciten, para así brindarles respuestas más rápidas. Además, al no enviar una carta física, habría un significativo ahorro en materiales y costo de courier. Para promover el uso de este medio se lanzará una campaña que buscará que el 40% de los envíos sean exclusivamente por correo electrónico (unas 7,000 cartas). (G4-PR4)

² Para los seguros de protección de tarjetas ofrecidos a través del Banco de Crédito del Perú (BCP).

Seguros para medianas, **pequeñas y microempresas**

El creciente dinamismo de las pequeñas y medianas empresas (pymes) peruanas ha generado nuevas necesidades de aseguramiento para sus negocios. Por ello lanzamos el seguro Multiriesgo Protección para tu Negocio Pyme, que ofrece una amplia gama de coberturas para proteger desde el inmueble, la mercadería y el contenido del negocio, hasta los riesgos propios de la actividad empresarial. Este seguro cubre robo, asalto, inundación, incendio, terremoto, huelga y motín, entre otros riesgos, tanto para el local como para la mercadería. Asimismo, ofrece coberturas especializadas dependiendo del giro el negocio. Por ejemplo, en el caso de hoteles, el seguro contempla la cobertura del robo de los bienes de los huéspedes. Para los restaurantes incluye coberturas de intoxicación por alimentos y bebidas. También ofrecemos cobertura para boutiques de ropa, ferreterías, oficinas, peluquerías y otros negocios.



Una característica destacada de nuestro seguro Multiriesgo Protección para tu Negocio Pyme es que no requiere de inspección previa para su contratación. Basta con cumplir con los requisitos de ser una empresa formal, contar con licencia de

900 pólizas

DEL SEGURO MULTIRIESGO PYME LOGRAMOS COLOCAR DURANTE EL 2015.

funcionamiento, estar inscrita en la Sunat y firmar la póliza con Pacífico.

Adicionalmente, los empresarios de la pequeña y mediana empresa, que además del local y la mercadería realizan otras actividades empresariales

derivadas de la expansión de su negocio, pueden acceder a coberturas adicionales como construcción y remodelación de local, transporte de mercadería (vía terrestre, marítima, fluvial y aérea), protección para maquinaria móvil y protección para daños a terceras personas (responsabilidad civil).

Al final del 2015, Servicios fue el sector de mayor demanda para este tipo de seguros, en particular hoteles, restaurantes, comercio y construcción. También se presentó un incremento importante en la demanda de seguros para transportar mercancías de las pymes dedicadas al comercio exterior.

Cabe destacar que, junto con la cobertura, los asegurados cuentan con asistencias para el negocio tales como ambulancias, el servicio Doctor a Domicilio, servicios técnicos por emergencia (gasfitero, electricista y vidriero), asistencia legal y tributaria en línea, así como un chequeo preventivo anual gratuito.

Multiriesgo Pyme comenzó a ser ofrecido en marzo del 2015 y al cierre del año hemos logrado

ingresar 900 pólizas a un nuevo segmento de los sectores servicio y comercio (que cuentan con baja penetración) con un producto simple, de precio asequible y que brinda coberturas especiales para cada negocio.

En el sector de micro y pequeña empresa (mype) existen alrededor de 1.6 millones de empresas, las cuales pueden acceder al Microseguro de incendio Mype, producto que asegura la mercadería y el contenido de los locales, siempre y cuando mantengan un crédito de negocio con MiBanco. Gracias a este canal, en el 2015 Pacífico alcanzó alrededor de 20 mil asegurados, quienes cuentan con coberturas de incendio y robo, dependiendo de sus planes. Los montos asegurados corresponden al valor desembolsado en los créditos obtenidos.

En la actualidad, mantenemos la expectativa de ampliar nuestra oferta de productos para la pequeña y mediana empresa, adaptando las alternativas de protección a las necesidades de cada rubro de negocios. (FS6)



Impacto de los seguros para medianas, pequeñas y microempresas

El patrimonio es el activo más importante del pequeño y mediano empresario. Una pérdida parcial o total del negocio producto de un hecho fortuito — como un incendio, un terremoto o un robo— puede significar la pérdida de la estabilidad económica o incluso el cierre de la empresa, lo que en muchos casos afecta a todo un hogar, pues gran parte de estos negocios son emprendimientos familiares.

En el Perú, ocho de cada 10 pymes cierran sus operaciones durante su primer año debido, principalmente, a la falta de protección financiera ante situaciones críticas como las descritas. En este marco, las opciones de seguro que ofrecemos permiten que los emprendedores se protejan contra esos riesgos que pueden afectar significativamente la continuidad de sus negocios. (G4-EC8)

Opciones de seguro asequibles para sectores no atendidos

Las necesidades de coberturas para cuidar el patrimonio, la salud y la vida están presentes en todas las personas, independientemente del nivel de sus ingresos. En el Perú, la penetración de los seguros en los sectores de la sociedad con menores ingresos ha sido muy baja, a pesar de que este sector de la ciudadanía tiene una alta vulnerabilidad financiera ante eventos como la muerte de un familiar.

Por eso, creamos opciones de aseguramiento asequibles para las familias de bajos ingresos, su distribución se realiza mediante canales con los que están familiarizados. Un ejemplo de esta orientación son los seguros Maseguros, productos ofrecidos en alianza con Edelnor, que brindan coberturas para riesgos como muerte accidental, muerte natural y sepelio.

Asimismo, a través de Financiera Edyficar y, posteriormente, de Mibanco ofrecemos opciones de microseguros personales para los clientes de esas entidades. Dichos productos incluyen coberturas de vida, invalidez y accidentes, tanto para los titulares como para sus familiares. (FS13)





Pacífico y los **corredores de seguros**

El 67.3% de la cartera de Seguros Generales en el 2015 provino del canal de corredores. Los corredores son socios estratégicos para el negocio de seguros, por lo que en Pacífico hemos establecido un conjunto de buenas prácticas que involucran a varias áreas de nuestra organización con el objetivo de mantener una relación comercial dinámica con ellos.

A través de diversos medios recogimos las opiniones de los corredores para tomarlas en cuenta al crear herramientas que faciliten su comunicación con nosotros. Así, nació el buzón centralizado Somos Corredores, que tiene a todos los corredores en su base de datos y es gestionado por las

áreas de Planeamiento Comercial y Marketing. Su objetivo es responder las inquietudes de los corredores e informarlos sobre temas pertinentes, de esta manera complementamos su interacción con nuestros ejecutivos. También creamos la web somoscorredores.pacificoseguros.com

A través de esta página agilizamos la comunicación y brindamos acceso en línea a formularios, procesos y documentos relevantes para la relación comercial. Además, compartimos entrevistas a corredores y especialistas sobre temas de interés y un archivo de todas las comunicaciones enviadas al buzón Somos Corredores.

Estas medidas, junto con el entrenamiento a los ejecutivos comerciales responsables del canal, forman parte de la oferta de valor que, durante el 2015, desarrollamos en Pacífico para nuestro grupo de interés Corredores de seguros. Para el 2016 hemos planificado brindar a los corredores capacitaciones en diversos temas, crear una página web exclusiva para transacciones y otros servicios de apoyo que se irán desplegando a lo largo del año. (Pacífico-1

Atención y comunicación con corredores)



Prevención de la interferencia entre canales

En febrero del 2015 se entregaron a los responsables de todos los canales de distribución las reglas comerciales que se empezaron a aplicar en el 2014. Ellas brindan un marco de trabajo ordenado entre canales y productos, y permiten el desarrollo del portafolio de clientes individuales.

Las reglas comerciales son especialmente importantes para evitar las ventas cruzadas, como, por ejemplo, cuando un

cliente ya asegurado de Pacífico busca renovar su póliza o adquirir nuevas soluciones de seguro y se contacta con la compañía a través de un canal distinto al original. En estos casos, las reglas permiten identificar el canal del cual procede el asegurado y, de esta manera, reconocer la intermediación inicial por la cual se convirtió en cliente de Pacífico para así derivarlo con un ejecutivo del canal correspondiente. (G4-S07, Pacífico-2 Política de canales)

Mejoras en la sede principal para la atención a los corredores

Con la finalidad de adaptar nuestra organización a las exigencias y retos que el mercado de seguros presenta, en el 2015 se reforzó el concepto de alianza con los corredores de seguros. Por ello, efectuamos la remodelación del primer piso de la Torre Pacífico y creamos el Centro de Atención para Corredores, que acoge exclusivamente a estos socios estratégicos. (G4-13)



Privacidad de la **información**

En el 2015, a través del Programa de Implementación de la Ley de Protección de Datos Personales, pusimos en marcha las siguientes medidas preventivas para garantizar la privacidad de la información:

- Ratificación de la política corporativa relacionada con el Programa de Protección de Datos Personales, la cual tiene como uno de sus principales objetivos establecer los lineamientos generales para el tratamiento y transferencia de datos personales de grupos de interés tales como colaboradores, usuarios, clientes y proveedores en todas las empresas del Grupo Credicorp y subsidiarias.
- Incorporación del consentimiento del titular del dato (cliente, colaborador o proveedor).
- Definición del tratamiento, es decir, de los lineamientos que garantizan el uso adecuado de la información según lo consentido por el titular.
- Establecimiento de una política de seguridad de la información a través de medidas que mitigan el riesgo de pérdida, fuga o alteración de los datos personales.
- Atención al titular de los datos y al regulador. Lo que implica el desarrollo de un procedimiento de atención de derechos y el registro de bases de datos ante la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.
- Establecimiento de canales para que nuestros clientes puedan hacer un reclamo en caso consideren que Pacífico vulnera el derecho a la privacidad de sus datos personales. Sobre este punto, cabe mencionar que durante el 2015 no se presentaron reclamos relacionados con la protección de datos personales.

(G4-PR8)



NUESTROS GRUPOS
DE INTERÉS

MAPEO DE GRUPOS DE INTERÉS



Basados en la naturaleza de nuestro negocio y el impacto que tienen nuestros stakeholders en las tres empresas que conforman Pacífico Grupo Asegurador, hemos identificado los siguientes grupos de interés: (G4-25)

Las expectativas de nuestros grupos de interés se recogen a través de diversos canales, ya sean internos (como intranet, el buzón de denuncias de Credicorp, correo electrónico, así como del diálogo directo entre áreas) y externos (como la página web de Pacífico, su página en Facebook, correo electrónico institucional y otros medios tradicionales como cartas y llamadas telefónicas). El directorio y los accionistas revisan periódicamente la gestión de responsabilidad social y determinan los ajustes de enfoque que encuentren necesarios. (G4-24, G4-26) Para el presente reporte se consideraron las expectativas recogidas en el diálogo con grupos de interés desarrollado a inicios del 2015, el cual se realizó utilizando dos herramientas: una encuesta en línea —dirigida a clientes y colaboradores— y dos paneles de diálogo —en el primero se conversó con los corredores de seguros y en el segundo con los representantes del grupo de interés Comunidad—. El detalle de las expectativas se encuentra en la siguiente tabla: (G4-27)

Expectativas de los grupos de interés en el año 2015

GRUPOS DE INTERÉS	EXPECTATIVAS	CATEGORÍAS	ASPECTOS RELACIONADOS
Clientes	Satisfacción con el servicio	Desempeño social: Responsabilidad sobre productos	Etiquetado de los productos y servicios
	Información clara	Desempeño social: Responsabilidad sobre productos	Etiquetado de los productos y servicios
	Seguros inclusivos	Desempeño social: Sociedad	Comunidad
	Comunicación de huella de carbono	Medio ambiente	Emisiones
	La experiencia de Pacífico en el cuidado de la biodiversidad	Medio ambiente	Biodiversidad
Colaboradores	Voluntariado	Desempeño social: Sociedad	Comunidad
	Campañas ambientales	Medio ambiente	Productos y servicios
Comunidad	Prevención del trabajo infantil	Desempeño social: Derechos humanos	Trabajo infantil
	Prevención de la discriminación	Desempeño social: Derechos humanos	No discriminación
	Actividades para el beneficio de la comunidad con enfoque en la prevención	Desempeño social: Sociedad	Comunidad
Corredores	Atención y comunicación con los corredores	No GRI	Atención y comunicación con los corredores
	Política para con los corredores	No GRI	Política de canales
	Campañas de prevención para la comunidad	Desempeño social: Sociedad	Comunidad

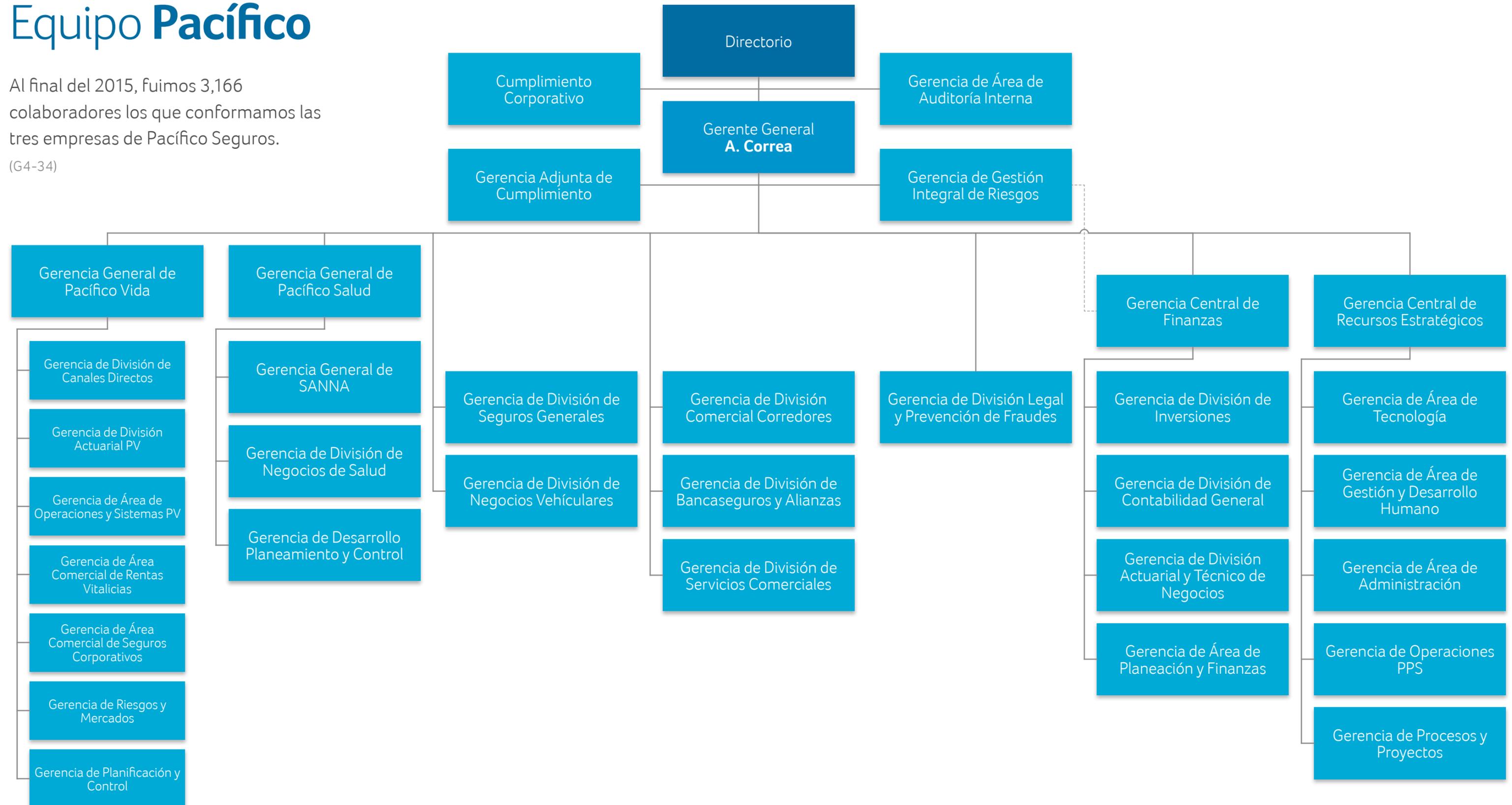


VIVE PACÍFICO:
RELACIÓN CON
NUESTROS GRUPOS
DE INTERÉS

Equipo Pacífico

Al final del 2015, fuimos 3,166 colaboradores los que conformamos las tres empresas de Pacífico Seguros.

(G4-34)



Número de colaboradores en el 2015 por empresa, sexo, tipo de contrato y región

COLABORADORES	LIMA	REGIÓN CENTRO	REGIÓN NORTE	REGIÓN SUR	TOTAL
Pacífico Peruano Suiza	882	13	61	33	989
Plazo indeterminado	776	13	56	31	876
Femenino	424	8	38	20	490
Masculino	352	5	18	11	386
Plazo fijo	8	-	1	-	9
Femenino	6	-	1	-	7
Masculino	2	-	-	-	2
Practicantes	98	-	4	2	104
Femenino	43	-	4	1	48
Masculino	55	-	-	1	56
Pacífico EPS	370	-	9	3	382
Plazo indeterminado	332	-	9	3	344
Femenino	201	-	7	2	210
Masculino	131	-	2	1	134
Plazo fijo	9	-	-	-	9
Femenino	7	-	-	-	7

COLABORADORES	LIMA	REGIÓN CENTRO	REGIÓN NORTE	REGIÓN SUR	TOTAL
Masculino	2	-	-	-	2
Practicantes	29	-	-	-	29
Femenino	17	-	-	-	17
Masculino	12	-	-	-	12
Pacífico Vida	1,286	101	220	188	1,795
Plazo indeterminado	1,175	101	220	188	1,684
Femenino	857	83	163	131	1,234
Masculino	318	18	57	57	450
Plazo fijo	2	-	-	-	2
Femenino	2	-	-	-	2
Masculino	-	-	-	-	-
Practicantes	109	-	-	-	109
Femenino	66	-	-	-	66
Masculino	43	-	-	-	43
Total	2,538	114	290	224	3,166

Número de colaboradores en el 2015 por categoría laboral y tipo de jornada

JORNADA LABORAL	COMPLETA	TIEMPO NO FISCALIZADO	TOTAL
Personal administrativo	1,405	-	1,405
Fuerza de ventas	-	1,515	1,515
Practicantes	-	246	246
Total	1,405	1,761	3,166

Contamos con el equipo Pacífico Asiste, empresa subsidiaria a través de la cual se subcontratan los servicios de atención de siniestros y emergencias médicas.

(G4-10)

Personal por categoría laboral



Clasificación de personal subcontratado en el 2015 por tipo de contrato y género

Colaboradores de Pacífico Asiste	Total
Con contrato indeterminado y remuneración fija	12
Femenino	4
Masculino	8
Con contrato indeterminado y remuneración fija + variable	43
Femenino	1
Masculino	42
Con contrato a plazo fijo y remuneración fija	18
Femenino	8
Masculino	10
Con contrato a plazo fijo y remuneración fija + variable	18
Masculino	18
Practicantes preprofesionales	2
Femenino	1
Masculino	1
Total general	93

Rotación del personal

Número de ingresos en el 2015

REGIÓN	SEXO	RANGO DE EDAD	INGRESOS
Lima	Femenino	Menores de 30 años	411
		Entre 30 y 50 años	277
		Mayores de 50 años	6
	Masculino	Menores de 30 años	273
		Entre 30 y 50 años	151
		Mayores de 50 años	1
Provincias	Femenino	Menores de 30 años	155
		Entre 30 y 50 años	155
		Mayores de 50 años	2
	Masculino	Menores de 30 años	74
		Entre 30 y 50 años	48
		Mayores de 50 años	-
Total			1,553

El índice anualizado de rotación en el 2015 fue de 45.94%. Esa cifra se explica porque una importante cantidad de colaboradores integra la fuerza de ventas y dichos profesionales suelen rotar entre las empresas del sector. La rotación se produjo de la siguiente manera:

Número de ceses en el 2015

REGIÓN	SEXO	RANGO DE EDAD	CESES
Lima	Femenino	Menores de 30 años	276
		Entre 30 y 50 años	289
		Mayores de 50 años	21
	Masculino	Menores de 30 años	166
		Entre 30 y 50 años	168
		Mayores de 50 años	3
Provincias	Femenino	Menores de 30 años	122
		Entre 30 y 50 años	152
		Mayores de 50 años	4
	Masculino	Menores de 30 años	40
		Entre 30 y 50 años	46
		Mayores de 50 años	2
Total			1,289

Rotación total por género en el 2015 (G4-LA1)

SEXO	PORCENTAJE DE ROTACIÓN
Masculino	46.66%
Femenino	45.57%

Comunicación **interna**

En Pacífico practicamos la comunicación horizontal para generar confianza y tranquilidad en nuestros colaboradores y fomentamos un clima laboral adecuado para trabajar y cumplir con nuestras expectativas, en el 2015 el resultado de favorabilidad de la encuesta de clima laboral fue de 76%. Asimismo, el Área de Gestión y Desarrollo Humano (GDH) cuenta con distintas vías para comunicar información sobre la compañía y para que nuestros colaboradores nos hagan llegar sus opiniones. Entre estos canales se encuentran los afiches, el correo electrónico, el intranet y PADtv (Pacífico Al Día TV), entre otros. Además, GDH promueve reuniones de área cada trimestre para que los líderes de equipo compartan avances y propongan mejoras que faciliten el cumplimiento de las metas. De igual modo, contamos con un buzón de sugerencias abierto en intranet y en nuestras agencias hemos instalado buzones físicos que nos permiten recibir sugerencias y propuestas de mejora. Así, logramos mantener una comunicación transparente y clara a todo nivel. (G4-LA4)





Libertad sindical y derecho a la **negociación colectiva**

En Pacífico no contamos con sindicatos de trabajadores. Sin embargo, la empresa firmó un convenio colectivo que mantiene los beneficios de los integrantes de El Pacífico Peruano-Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros contratados hasta junio del 2006. Al finalizar el ejercicio 2015, 57 colaboradores (1.96% del total) se encontraban amparados por este convenio. (G4-11, G4-HR4)

Seguridad y Salud en el Trabajo

En cumplimiento de la normativa nacional de seguridad y salud en el trabajo, el 100% de nuestros colaboradores están representados mediante un comité paritario para cada una de las empresas que conforman Pacífico Seguros. Estos comités tienen una vigencia de dos años, actualmente están en funciones los comités elegidos para el periodo de julio del 2014 a junio del 2016. Cada comité está conformado por ocho miembros (cuatro representantes de los empleados — los cuales son elegidos mediante votación— y cuatro del empleador) y dos suplentes para ambas partes. El proceso se realizó de acuerdo a lo requerido por la Ley N° 29783 y su reglamento.

Cada comité se reúne una vez al mes para tratar los temas establecidos en nuestro Plan del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud, así como para verificar las actividades del Programa de Gestión de Seguridad y Salud. También revisan la ocurrencia de accidentes e incidentes, y efectúan las investigaciones correspondientes. Del mismo modo, realizan seguimientos a los simulacros de sismos, evacuaciones u otras actividades relacionadas con los planes de emergencia.

Durante el 2015 se realizó el 100% de las sesiones correspondientes a los 12 meses del año, de acuerdo a lo solicitado por la normativa vigente. (G4-LA5)



Desarrollo de **nuestros colaboradores**

El Programa Pacífico Crece tiene como propósito profesionalizar a nuestros colaboradores en la especialidad de seguros, desarrollar competencias alineadas al crecimiento organizacional y gestionar el conocimiento de nuestros colaboradores impulsando el cumplimiento de sus objetivos personales y profesionales. El programa incluye capacitación presencial y virtual —a través de nuestra plataforma de e-learning Pacífico Crece—, así como capacitaciones externas y en el extranjero:

Formativos

Desarrollamos los cursos de inducción para los colaboradores nuevos a través de la plataforma virtual Pacífico Crece. También llevamos a cabo Desafío, un concurso de conocimiento dirigido a todos nuestros colaboradores.

Profesionalización

Contamos con cuatro programas de desarrollo enfocados en conocimientos sobre seguros y temas técnicos de acuerdo al puesto de trabajo.

- **Escuela de seguros:** Programa in-house de cuatro meses y medio de duración que comprende 17 cursos con un promedio de 60 horas. Brinda conocimientos básicos sobre seguros generales, seguros de vida y seguros de salud. Colaboradores, gerentes y técnicos de Pacífico dictan estos cursos.
- **Diplomado en seguros:** En alianza con la Universidad ESAN elaboramos un programa integral de especialización en seguros que

comprendió 18 cursos desarrollados en 96 horas presenciales.

- **Certificaciones:** Son cursos especializados tanto en seguros como en auditoría, actuaría, finanzas y gestión de negocios. Los brindan instituciones internacionales especializadas en seguros.
- **Cursos externos y en el extranjero:** Son cursos especializados en procesos, gestión, herramientas y estrategias, los dictan instituciones nacionales y reaseguradoras extranjeras vinculadas a Pacífico (Gen Re, Swiss Re, Múnich Re y Hannover Re).

Desarrollo de competencias y habilidades

Estos cursos se enfocan en brindar conocimientos sobre herramientas de gestión, aplicativos y habilidades blandas.

- **Herramientas informáticas:** Busca desarrollar en los colaboradores el manejo del entorno MS Office y sus herramientas. Estos cursos se proporcionan en la modalidad e-learning.

- **Talleres de habilidades blandas:** Aspiran a alinear el desarrollo de los colaboradores con el crecimiento organizacional. Estos talleres son presenciales y desarrollan diversos temas: negociaciones efectivas, orientación a resultados, planificación y establecimiento de prioridades, formación de capacitadores Pacífico, team building without time wasting, gestión del cambio, outdoor training coaching y liderazgo proactivo.

Cursos normativos

En cumplimiento con las normas emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y el Ministerio de Trabajo, en Pacífico brindamos los siguientes cursos a todos nuestros colaboradores: Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, Cumplimiento Normativo (Ética e Integridad), Seguridad y Salud en el Trabajo, Seguridad de la Información, Prevención de Riesgo y Continuidad de Negocio, y Transparencia de Información y Prevención de Fraudes. Los cursos se desarrollaron en la plataforma virtual Pacífico Crece.

PLATAFORMA PACÍFICO CRECE

(G4-LA10)

MÓDULOS	CATEGORÍAS					
	ASISTENTE	ANALISTA	CONSULTOR O SUPERVISOR	JEFE	SUBGERENTES	GERENTES
Formativos	Inducción e-learning					
	Desafío					
Profesionalización	Escuela de Seguros					
	Programa de Gestión de Seguros (prerrequisito Escuela de Seguros)			Programa de Gestión de Seguros		
	Certificaciones (LOMA ³ , CPCU ⁴)					
		Cursos externos relacionados con la tarea	Cursos externos relacionados con el proceso o herramienta	Cursos externos relacionados con la gestión		Cursos externos relacionados con la estrategia
				Cursos en el extranjero relacionados con la gestión		Cursos en el extranjero relacionados con la estrategia
Desarrollo de competencias y habilidades	Taller de competencias					
	Taller de habilidades blandas					
	Herramientas informáticas					
Normativos	En cumplimiento con las normas emitidas por la SBS y el Ministerio de Trabajo emitimos cursos normativos virtuales dirigidos a todos nuestros colaboradores. Estos cursos se realizan en nuestra plataforma virtual de aprendizaje Pacífico Crece, en modalidad e-learning.					

³ LOMA es una de las asociaciones comerciales más grandes del sector asegurador en el mundo. Ofrece programas certificados de capacitación y desarrollo para funcionarios de compañías de seguros.

⁴ Chartered Property Casualty Underwriter (CPCU) es una designación profesional administrada por el American Institute for Chartered Property and Casualty Underwriters. Designa a los trabajadores del sector asegurador quienes, tras una serie de cursos y exámenes internacionales, son considerados como especialistas en seguros de propiedad y gestión del riesgo.

Derechos humanos en Pacífico

La gestión de los derechos humanos en Pacífico involucra aquellos temas que se relacionan directamente con la naturaleza del negocio: derecho laboral, cumplimiento normativo, prácticas anticorrupción, no discriminación, derecho a la privacidad de la información de los clientes, entre otros. También incluye el acceso a la salud y a un medio ambiente saludable.

Estos estándares se encuentran establecidos en nuestras normas internas, como el Reglamento Interno de Trabajo, la Política Laboral, el Código de Ética y los Lineamientos de Conducta, entre otros.

No discriminación

Como medida preventiva ante posibles casos de discriminación, nuestra Política de Ética y Conducta define el siguiente lineamiento:

Cabe indicar que durante el 2015 no se registraron **incidentes relacionados con temas de discriminación.**

(G4-HR3)



El colaborador Credicorp deberá conducir sus relaciones con los clientes, actuales o potenciales, proveedores, intermediarios, solicitantes de empleo y otros colaboradores de las empresas de Credicorp, sin llevar a cabo prácticas discriminatorias con respecto a la raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, estado civil u orientación sexual.

Política de Ética y Conducta de Credicorp
Sección 4.1.2 No discriminación y no acoso

Trabajo infantil

En Pacífico promovemos la erradicación del trabajo infantil pues somos conscientes de que es un objetivo clave de la legislación nacional y para la defensa de los derechos humanos. Además, tomamos en cuenta la prioridad de este tema en los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y en los principios del Pacto Mundial, de los cuales somos signatarios. Consideramos que la existencia y la aplicación efectiva de políticas sobre trabajo infantil son requisitos básicos para una conducta socialmente responsable.

No existe trabajo infantil en ninguna de nuestras operaciones a nivel nacional. Asimismo, contamos con servicios de tercerización e intermediación de personal, cuyas empresas proveedoras son Executive Solutions, Overall Business, OML, Corporación RyH y TAWA. Estos proveedores brindan servicios específicos a través de personal destacado en las oficinas de Pacífico, a ellos se

les exige el Documento Nacional de Identidad al ingresar a trabajar a la compañía. Esta política se aplica a todo nuestro personal y al tercerizado para garantizar que sea mayor de edad. (G4-HR5)

Trabajo forzoso

En Pacífico contamos con procedimientos que buscan prevenir o sancionar las acciones que contravengan los derechos de los colaboradores, incluyendo el trabajo forzoso. Asimismo, promovemos la integridad, la honestidad, la transparencia, la atención y el respeto en todas nuestras acciones hacia nuestros grupos de interés. Adicionalmente, promovemos el equilibrio entre la vida personal y el trabajo de nuestros colaboradores. Por eso, no solo ofrecemos la opción de contar con un horario flexible sino que brindamos la alternativa de un horario laboral competitivo de 35 horas semanales. En cuanto a la prevención del trabajo forzoso, el Reglamento Interno de Trabajo establece la

voluntariedad de las horas extras y subraya la necesidad de que sean aceptadas tanto por el colaborador como por el empleador. Los colaboradores que trabajen horas extras deberán ser retribuidos conforme a lo establecido por ley. (G4-HR6)

Personal de seguridad

En Pacífico contamos con contratos de prestación de servicios con Proseguridad, los cuales incluyen, en su cláusula trigésimo primera, los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, y el compromiso de ambas empresas de cumplirlos. Proseguridad ha confirmado el dictado del curso de Constitución Política y Derechos Humanos a todos sus agentes de seguridad. Este curso de seis horas de duración está dentro de los requisitos de formación básica exigidos por la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil (Sucamec). (G4-HR7)

Pacífico y la comunidad

Desde Pacífico impulsamos alianzas y programas sociales que benefician a la comunidad. Dichas acciones están especialmente enfocadas en salud y prevención, aspectos intrínsecos a la naturaleza del negocio asegurador.

Iniciativas de responsabilidad social enfocadas en salud y prevención

Programa Pacífico Te Cuida



Buscamos desarrollar una cultura preventiva en el campo de la salud, que logre generar impacto en la vida de personas cuyas opciones de acceder a atenciones de calidad son limitadas. A través de este programa ofrecemos asistencia médica en las especialidades de Pediatría, Medicina General, Ginecología, Oftalmología, Odontología, Dermatología y Nutrición. Además, complementamos esa asistencia con charlas y capacitaciones sobre emergencias, primeros auxilios y buena alimentación, entre otras.

Durante las campañas de chequeo preventivo ofrecemos juegos educativos y volantes informativos sobre las enfermedades endémicas de la zona donde se realiza cada actividad. Así, promovemos la salud a través del conocimiento y la prevención. En el 2015, realizamos campañas en Lima, Cajamarca, Piura y Arequipa. La intervención de aliados estratégicos permitió brindar un mayor número de atenciones. Desde su creación en el 2006, Pacífico Te Cuida ha beneficiado a más de 10,000 personas.

Misión Caritas Felices





A lo largo del 2015 continuamos con el convenio de donación y apoyo a la Misión Caritas Felices, asociación que opera a niños de bajos recursos económicos que presentan labio leporino y/o paladar hendido.

Esta labor no solo contribuye con la recuperación estética y emocional de los niños intervenidos, sino que también favorece su salud y desarrollo ya que permite una respiración normal y una adecuada alimentación. Desde sus inicios hasta la actualidad, la Misión Caritas Felices ha realizado 1,450 operaciones.

Asociación Unámonos

Hace más de 26 años que apoyamos a la Asociación Unámonos en su labor de atender a niños con habilidades especiales en la ciudad de Arequipa y brindar a sus padres conocimientos básicos sobre nutrición, salud, desarrollo físico, psicológico y emocional.

En la actualidad, Unámonos cuenta con un programa de educación que incluye talleres de artes y deportes, terapias de lenguaje y rehabilitación física, así como una escuela para padres.

Centro Médico Educativo de Chincha (CMEC)

Contribuimos con la administración del Centro Médico Educativo de Chincha (CMEC) gracias a una alianza estratégica de cooperación con la Peruvian American Medical Society (PAMS). El centro ofrece servicios de calidad a costos asequibles para la población en diversas especialidades de salud.

Además, gracias al apoyo de misiones médicas internacionales que visitan el CMEC, se brindan charlas a doctores, enfermeros y técnicos de esa institución, y se realizan campañas en zonas donde la población no cuenta con atenciones de calidad.

Desde el inicio de su labor el centro ha atendido a más de 40,000 pacientes.

Fundación Peruana de Cáncer

Durante el 2015, continuamos apoyando a la Fundación Peruana de Cáncer para el sostenimiento parcial del albergue Frieda Heller. Este local hospeda a pacientes del interior del país que llegan a Lima para recibir tratamiento contra el cáncer. Contribuimos también con la donación de equipos y con el apoyo profesional de nuestros especialistas.



Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú

Conscientes de la importante labor que realizan, desde hace más de diez años apoyamos a los bomberos voluntarios del Perú a través de la donación de uniformes y la organización de capacitaciones, dictadas por expositores internacionales, para la prevención de incendios y accidentes. (G4-15)



Respira Pacífico

Consumo de materiales

En Pacífico organizamos las compras de bienes y servicios de dos formas: la compra de artículos planificados de mayor volumen con alta rotación y la compra de bienes y artículos en general. Para este fin, contamos con aproximadamente 58 proveedores recurrentes en las siguientes categorías:

- CANASTAS
- COURIER
- SELLOS
- ADHESIVOS
- ELECTRODOMÉSTICOS
- SERVICIOS DE BUS
- AGUINALDO NAVIDEÑO
- FOLLETERÍA Y FORMATERÍA
- SERVICIOS GENERALES
- ALMACENES
- ÚTILES
- TARJETAS PERSONALES
- CAJAS
- LICORES
- TEXTILES
- REFRIGERIOS
- MERCHANDISING
- TRITURADORAS
- COPIAS
- PAPEL BOND
- TROFEOS Y PLACAS
- VALES DE CONSUMO
- PAPELERÍA
- UNIFORMES

Somos una empresa carbono neutral porque medimos el impacto que generamos en el medio ambiente, buscamos reducirlo y compensamos lo que no podemos reducir mediante la protección de bosques amazónicos y otras acciones.

Como compañía de servicios, los principales materiales que utilizamos son insumos de oficina. El total de insumos comprados en los años 2014 y 2015 y el valor monetario de las compras se muestran a continuación:

Unidades compradas por categoría de insumos

INSUMOS	AÑO 2014	AÑO 2015
Bolsas	7,208	2,212
Carnet	451,544	126,630
Cintas	402	447
Etiquetas	185,487	40,127
Impresos	5'984,765	10'857,898
Papel	80,528	60,510
Rollos	700	540
Útiles	77,671	81,579
Valor monetario de las compras en soles	S/2'878,769	S/3'427,394

Gracias a las medidas de control de stock y a las campañas ambientales, hemos reducido el uso de la mayor parte de insumos, especialmente de papel, cuyo consumo se redujo en un 24.86%. Sin embargo, por motivos propios del negocio, se aumentó la compra de cintas e impresiones de material de venta. (G4-12, G4-EN1)

Campañas ambientales y mitigación del impacto ambiental

Envío de pólizas electrónicas

Tras la evaluación e implementación del proyecto piloto y en la búsqueda de concretar iniciativas sostenibles y sustentables, en el 2015 implementamos el programa de pólizas electrónicas para los seguros de salud y oncológicos. Esto nos ha permitido un ahorro importante de papel, además de un beneficio directo para los clientes, quienes reciben sus pólizas a tiempo.

El Papel de Ayudar

Durante el 2015 mantuvimos un convenio con Aldeas Infantiles a través de su campaña Reciclar para Ayudar

y logramos recolectar más de 13,000 kilos de papel reciclable para donarlo a la institución. Esta iniciativa permitió una correcta segregación de papel, así como apoyar a la alimentación de los niños de los albergues de ese centro.

Yo fui Botella (campaña interna)

Cada año buscamos sensibilizar a nuestros colaboradores para recolectar botellas de plástico PET con el fin de utilizar el material para convertirlo en mantas que después son donadas a zonas que padecen friaje y heladas. En el 2015 logramos donar 250 frazadas.

Curso Virtual de Residuos Sólidos

Fue impartido para reforzar conceptos sobre cuidado ambiental en la empresa y sensibilizar a nuestros colaboradores sobre este tema. A través de este curso se explica al personal la importancia de la segregación de residuos, así como el uso correcto de los contenedores de reciclaje de acuerdo a su color. Tuvo carácter obligatorio y alcanzó una

participación de 89% con un promedio de nota de 17.9/20. Además del curso, dispusimos tachos para una correcta segregación de residuos, lo que permite optimizar procesos y mejorar la adaptación de los colaboradores a esta práctica de reciclaje.

S/ 100,761.76

INVERTIMOS EN CAMPAÑAS DIGITALES SOBRE TEMAS AMBIENTALES DURANTE EL 2015.

Merchandising con botellas de plástico recicladas

A través de campañas internas entre nuestros colaboradores promovemos la disposición responsable de residuos plásticos (específicamente botellas) para obtener materiales diversos —como bolsos y loncheras— que luego son utilizados como merchandising promocional para nuestros clientes o colaboradores.

Campañas de arborización

Conscientes de la importancia de incrementar las áreas verdes en distintas partes del Perú y con el compromiso de involucrar a un número mayor de actores en el cuidado ambiental, durante el 2015 realizamos dos campañas de arborización. Ambas se convocaron a través de la plataforma digital y permitieron la siembra de 4,000 árboles en Manchay y Villa El Salvador. Así beneficiamos a más de 9,600 personas y generamos interacción entre clientes, colaboradores y aliados de nuestra empresa.

Campaña de Navidad

Como parte de las iniciativas habituales del Área de Responsabilidad Social llevamos a cabo la campaña de Navidad. En esta oportunidad añadimos aspectos relacionados con el cuidado ambiental. En ese sentido, la actividad que realizamos en el colegio Víctor Raúl Haya de la Torre de Manchay incluyó la participación de los niños en el armado de un árbol elaborado con botellas plásticas que fueron previamente acopiadas por los propios alumnos del colegio. (G4-EN27)



En el 2015 invertimos los siguientes montos en actividades medioambientales:

- Proyecto Verde (implementación de iniciativas ambientales, campañas de arborización, medición de huella de carbono, certificaciones, Compromiso 7C y otros): S/ 214,950.
- Implementación de campañas digitales en temas ambientales: S/ 100,761.76. (G4-EN31)



Energía

Entre los años 2014 y 2015, redujimos en 12.06% nuestro consumo energético interno. Ese logro se debe al compromiso ambiental que asumimos, a la concientización de nuestros colaboradores y a la implementación de medidas de eficiencia.

Asimismo, nuestro consumo energético interno per cápita disminuyó significativamente (en 25.32%), debido a que durante el 2015 no consumimos combustible para generadores eléctricos y moderamos de manera importante el consumo de diésel en vehículos operados por nuestra empresa. (G4-EN3, G4-EN6)

Porcentaje de variación del consumo energético entre el 2014 y el 2015

FUENTE	COMBUSTIBLE	TERAJULIOS		VARIACIÓN
		AÑO 2014	AÑO 2015	
Electricidad		12.74	-12.06%	
Generadores eléctricos	Diésel B5	0.22	-	-99.85%
Vehículos propios	Gasohol	0.14	0.10	-24.12%
	Diésel B5	0.31	0.05	-82.93%
Total general (en terajulios)		15.16	12.90	-14.92%
Total per cápita		0.01048	0.00782	-25.32%

Emisiones

En el 2015 medimos nuevamente nuestra huella de carbono y encontramos que se redujo de 4,081.25tCO₂eq en el 2014 a 2,833.50tCO₂eq en el 2015, lo que implica una reducción de 30.6%.

Esta disminución se explica, principalmente, por nuestro menor consumo de energía al interior de la empresa (Alcance 1) y por un menor consumo de papel (Alcance 3), lo cual demuestra la influencia cada vez mayor entre los colaboradores del compromiso ambiental de Pacífico.

- **EN EL 2015 REDUJIMOS NUESTRA HUELLA DE CARBONO EN 30.6% RESPECTO AL 2014. PASAMOS DE 4,081.25TCO₂EQ A 2,833.50TCO₂EQ.**

Emisión de gases de efecto invernadero en el 2015

ALCANCES	TONELADAS DE CO ₂ EQUIVALENTES	PORCENTAJE DEL TOTAL
Alcance 1: Emisiones directas	51.90tCO ₂ eq	1.83%
Aire acondicionado	38.72tCO ₂ eq	1.37%
Generadores eléctricos	0.03tCO ₂ eq	0.00%
Extintores	0.30tCO ₂ eq	0.01%
Transporte de vehículos operados por la empresa	12.86tCO ₂ eq	0.45%
Alcance 2: Emisiones por consumo de electricidad	704.10tCO ₂ eq	24.85%
Emisiones por consumo de electricidad	704.10tCO ₂ eq	24.85%
Alcance 3: Emisiones indirectas	2,077.50tCO ₂ eq	73.32%
Consumo de agua	18.49tCO ₂ eq	0.65%
Consumo de papel	665.12tCO ₂ eq	23.47%
Desplazamiento del personal al trabajo	535.01tCO ₂ eq	18.88%
Generación de residuos	136.22tCO ₂ eq	4.81%
Pérdidas por transporte y distribución de electricidad	89.45tCO ₂ eq	3.16%
Servicios de taxi adquiridos por la empresa	110.85tCO ₂ eq	3.91%
Viajes en avión	514.79tCO ₂ eq	18.17%
Viajes terrestres nacionales	7.57tCO ₂ eq	0.27%
Huella de carbono	2,833.50tCO ₂ eq	100%
Huella de carbono per cápita	1.72tCO ₂ eq	

En la misma línea, nuestra huella de carbono per cápita pasó de 2.82tCO₂eq a 1.72tCO₂eq, lo cual significa una reducción de 39.01%. Estos resultados son especialmente alentadores y nos estimulan a continuar, durante el 2016, con los esfuerzos para que nuestras campañas ambientales lleguen a más colaboradores y, de esa manera, reparen en la importancia que actos cotidianos, como apagar la luz al salir de una sala, tienen para reducir nuestra huella en el planeta, y ayudar a su cuidado y conservación. (G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN19)

LOS 7 EJES DEL COMPROMISO 7C

Compromiso Climático Corporativo 7C

El Compromiso Climático Corporativo 7C es una iniciativa ambiental enfocada en el nivel de madurez que el sector privado demuestra frente a temas relacionados con el cambio climático. Desde su lanzamiento, en el 2014, nos hemos mantenido como miembros activos de dicha iniciativa.

El Compromiso Climático Corporativo cuenta con una herramienta para evidenciar sus avances: la Plataforma 7C. Este instrumento se basa en un sistema de reporte voluntario que permite al usuario identificar fácilmente cuántas empresas están realizando acciones en cualquiera de los siete ejes, quiénes son y qué están haciendo.



Compromete



Calcula



Capacita



Conduce



Compensa



Considera



Comunica

A través de la plataforma en línea www.7c.com.pe, se puede acceder a información respecto a las acciones de nuestra empresa en materia ambiental y las de otros miembros respecto al cumplimiento de los siete ejes del compromiso.

Cuidado de la biodiversidad

En Pacífico mantenemos el compromiso de continuar protegiendo el entorno y minimizando los impactos en el medio ambiente. A la fecha hemos realizado nuestra sexta medición de huella de carbono, compensada mediante la conservación de los bosques amazónicos de la Reserva Nacional Tambopata y del Parque Nacional Bahuaja Sonene, ambos lugares ubicados en la región Madre de Dios.

En el 2013 concluimos la gestión de compra de 100,000 créditos de carbono generados por la captura de carbono en 5,000 hectáreas de los bosques protegidos en Madre de Dios mencionados anteriormente. Junto al Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (Sernanp) y Aider (Asociación Integral para el Desarrollo Rural), firmamos un acuerdo respecto de la adquisición de dichos créditos. Esto nos permitió ser la primera empresa peruana en comprar créditos de carbono provenientes de un proyecto REDD (Reducción de emisiones por deforestación y degradación). Dicho proyecto recibió el premio Actividad Faro 2015 en la categoría Financiamiento para Inversiones Amigables con el Clima, otorgado por la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático. (G4-EN13)



SOBRE EL REPORTE



Este reporte contiene información acerca de la gestión de responsabilidad social y medioambiental de las empresas que conforman Pacífico Grupo Asegurador: El Pacífico Peruano Suiza Cía. de Seguros y Reaseguros S.A.; El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. y Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud. (G4-17)
El periodo que comprende este reporte va del 1 de enero al 31 de diciembre del 2015. El reporte

anterior cubrió el mismo periodo en el año 2014. El ciclo de reportaje es anual. No se han presentado cambios significativos en el alcance y la cobertura con respecto a la anterior edición de nuestro reporte. (G4-22, G4-23, G4-28, G4-29, G4-30)
Este es el tercer Reporte de Responsabilidad Social y Medio Ambiente de Pacífico. Se elaboró de conformidad con las Guías G4 de Global Reporting Initiative (GRI)⁵, de opción “esencial”.

Definición de aspectos materiales

Para definir los contenidos de este reporte realizamos un análisis de materialidad que tuvo en cuenta los impactos de los procesos de la empresa y las expectativas de los grupos de interés. Dicho análisis comprendió cuatro etapas:

ETAPAS PARA LA DEFINICIÓN DEL CONTENIDO DEL REPORTE

1. REVISIÓN



2. IDENTIFICACIÓN



3. PRIORIZACIÓN



4. VALIDACIÓN

- Se revisó el Reporte de Responsabilidad Social y Medio Ambiente 2014.

- Se registraron los impactos de sostenibilidad de Pacífico durante el 2015.
- Se tomaron los resultados del diálogo con grupos de interés en el 2015.
- Se aplicaron los principios de contexto de sostenibilidad y de participación de grupos de interés.

- Según la relevancia de los impactos.
- Según la madurez de las expectativas.
- Se utilizó el principio de materialidad de GRI.

- Por parte del Área de Responsabilidad Social.
- Se utilizó el principio de exhaustividad.

⁵ Global Reporting Initiative (GRI) es una organización líder a nivel mundial en la promoción de la transparencia de las organizaciones. Sus guías de elaboración de memorias de sostenibilidad son las más utilizadas a nivel mundial.

Etapa 1: Revisión

Revisamos los temas incluidos en el Reporte de Responsabilidad Social y Medio Ambiente 2014 para identificar oportunidades de mejora en el cumplimiento de los principios para la elaboración de reportes de sostenibilidad establecidos por Global Reporting Initiative (GRI).

Etapa 2: Identificación

Trabajamos con el Área de Responsabilidad Social en la identificación de los impactos económicos, sociales y ambientales resultantes de los procesos de nuestra empresa y realizamos entrevistas a gerentes de diversas áreas de nuestra organización. También revisamos otros documentos como

procedimientos, políticas y notas periodísticas relacionadas con Pacífico correspondientes al 2015. Asimismo, con el fin de identificar los asuntos de sostenibilidad preponderantes en el sector seguros, consideramos los temas relevantes contenidos en The Sustainability Yearbook 2015, publicado por RobecoSAM⁶.

Con la finalidad de identificar los temas relevantes para nuestros grupos de interés, revisamos el diálogo que establecimos con ellos en el 2015 a través de dos medios:

- Una encuesta en línea, efectuada después de la publicación del Reporte de Responsabilidad Social y Medio Ambiente 2014, abierta a todos los grupos de interés.

- Paneles de diálogo dirigidos a dos grupos de interés importantes: los corredores de seguros y los representantes de la comunidad.

Etapa 3: Priorización

La metodología utilizada para priorizar los temas más relevantes de los grupos de interés fue el análisis de madurez recomendado por AccountAbility⁷. En el caso de los impactos de sostenibilidad, se identificaron aquellos más significativos utilizando una metodología de evaluación de riesgos. Como resultado de esta priorización, se seleccionaron aquellos temas a ser incluidos en el presente reporte; tal como se detalla en el siguiente gráfico:

⁶ Robecosam es una organización especialista en inversión sostenible a nivel mundial, junto a S&P Dow Jones Indices publica los reconocidos Dow Jones Sustainability Indices (DJSI).

⁷ AccountAbility (www.accountability.org) es una organización líder a nivel mundial que ofrece soluciones innovadoras para los desafíos más críticos de la responsabilidad corporativa y el desarrollo sostenible.

IMPACTOS DE SOSTENIBILIDAD



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.

Etapa 4: Validación

Los aspectos y asuntos materiales fueron revisados por el Área de Responsabilidad Social y la Gerencia de Marketing y Asuntos Corporativos de Pacífico; y validados con las gerencias de la empresa a través de un taller. Posteriormente, seleccionamos los indicadores y enfoques de gestión a ser incluidos en nuestro Reporte de Responsabilidad Social y Medio Ambiente 2015. (G4-18)

Como resultado del proceso de definición del contenido del reporte se identificaron 23 aspectos GRI, dos aspectos propios del sector financiero y dos asuntos materiales propios de Pacífico. Todos están incluidos en este documento y se detallan en las siguientes tablas:

Nº	ASPECTOS MATERIALES GRI (G4-19, G4-20, G4-21)	CATEGORÍA	COBERTURA ⁸	GRUPOS DE INTERÉS
1	Desempeño económico	Economía	Interna y externa	Accionistas, colaboradores, Gobierno y sociedad civil
2	Consecuencias económicas indirectas	Medio ambiente	Externa	Clientes, Gobierno y sociedad civil
3	Materiales	Medio ambiente	Externa	Comunidad
4	Energía	Medio ambiente	Externa	Comunidad
5	Biodiversidad	Medio ambiente	Externa	Gobierno y sociedad civil
6	Emisiones	Medio ambiente	Externa	Comunidad
7	Productos y servicios	Medio ambiente	Externa	Clientes
8	General (ambiental)	Medio ambiente	Externa	Gobierno y sociedad civil
9	Empleo	Social: Laboral	Interna	Colaboradores
10	Relaciones entre los trabajadores y la dirección	Social: Laboral	Interna	Colaboradores
11	Salud y seguridad en el trabajo	Social: Laboral	Interna	Colaboradores
12	Capacitación y educación	Social: Laboral	Interna	Colaboradores
13	No discriminación	Social: Derechos humanos	Interna y externa	Clientes y colaboradores
14	Libertad de asociación y negociación colectiva	Social: Derechos humanos	Interna y externa	Colaboradores, Gobierno y sociedad civil

⁸ Cobertura: Descripción de dónde se producen los impactos de cada aspecto.

Nº	ASPECTOS MATERIALES GRI (G4-19, G4-20, G4-21)	CATEGORÍA	COBERTURA ⁸	GRUPOS DE INTERÉS
15	Trabajo infantil	Social: Derechos humanos	Externa	Gobierno y sociedad civil
16	Trabajo forzado	Social: Derechos humanos	Interna y externa	Colaboradores, Gobierno y sociedad civil
17	Medidas de seguridad	Social: Derechos humanos	Externa	Clientes, Gobierno y sociedad civil
18	Comunidades locales	Social: Sociedad	Externa	Comunidad
19	Lucha contra la corrupción	Social: Sociedad	Interna y externa	Colaboradores, Gobierno y sociedad civil
20	Prácticas de competencia desleal	Social: Sociedad	Externa	Corredores
21	Evaluación de la repercusión social de los proveedores	Social: Sociedad	Externa	Proveedores, Gobierno y sociedad civil
22	Etiquetado de productos y servicios	Social: Clientes	Externa	Corredores y clientes
23	Privacidad del cliente	Social: Clientes	Externa	Corredores y clientes
24	Portafolio de productos	Social: Clientes	Externa	Clientes, Gobierno y sociedad civil
25	Participación activa	Social: Clientes	Externa	Corredores
26	Atención y comunicación con corredores	Asunto no GRI	Externa	Corredores
27	Política de canales	Asunto no GRI	Externa	Corredores

⁸ Cobertura: Descripción de dónde se producen los impactos de cada aspecto.

ÍNDICE DE
CONTENIDOS
GRI





Hemos elaborado este reporte de conformidad con las Guías G4 de Global Reporting Initiative (GRI) de opción “esencial”. Para esta edición no se realizó una verificación externa de los contenidos. (G4-32, G4-33)

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS				
G4-1	Declaración del máximo responsable.	3-5	No	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
G4-3	Nombre de la empresa.	7	No	
G4-4	Principales marcas, productos y/o servicios.	15	No	
G4-5	Ubicación de la sede principal.	7	No	

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL
G4-6	Países en los que opera la empresa.	16	No	
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	7	No	
G4-8	Mercados servidos.	16	No	
G4-9	Dimensiones de la empresa:			
	- número total de colaboradores.	7	No	
	- número de operaciones.	16	No	
	- ventas netas.	7	No	
	- accionistas.	Memoria 2015 de Pacífico Seguros Generales (p. 46)	No	
G4-10	Número de colaboradores desagregados por tipo de contrato, región y género; y colaboradores de terceros.	36-37	No	Principio 6
G4-11	Porcentaje de colaboradores cubiertos por un convenio colectivo.	40	No	Principio 3
G4-12	Descripción de la cadena de valor de la empresa.	17, 48-49	No	
G4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el informe.	29	No	
G4-14	Descripción de cómo la empresa ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	4-5	No	
G4-15	Principios o programas sociales, ambientales y económicos externos que la empresa ha adoptado o suscrito.	8	No	

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL
G4-16	Membresía en asociaciones u organizaciones nacionales e internacionales.	8	No	
ASPECTOS MATERIALES IDENTIFICADOS Y SUS LÍMITES				
G4-17	Cobertura del informe.	56	No	
G4-18	Proceso de definición del contenido del informe.	56-59	No	
G4-19	Aspectos materiales identificados.	59-60	No	
G4-20	Limitaciones de los aspectos materiales identificados dentro de la empresa.	59-60	No	
G4-21	Limitaciones de los aspectos materiales identificados fuera de la empresa.	59-60	No	
G4-22	Explicación del efecto de cualquier cambio en la información reportada en los informes previos.	56	No	
G4-23	Cambios significativos en el alcance y cobertura de los aspectos en relación con reportes anteriores.	56	No	
DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS				
G4-24	Relación de los grupos de interés de la empresa.	32	No	
G4-25	Base para la identificación y selección de grupos de interés.	32	No	
G4-26	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés: incluye la frecuencia y tipo de inclusión.	32	No	

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL
G4-27	Principales preocupaciones y cuestiones que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés.	32-33	No	
PERFIL DEL INFORME				
G4-28	Periodo que cubre el informe.	56	No	
G4-29	Fecha del último informe.	56	No	
G4-30	Ciclo de reportaje.	56	No	
G4-31	Punto de contacto.	Contratapa	No	
G4-32	Tabla indicadora de la localización de la información estándar dentro del informe.	62-70	No	
G4-33	Políticas y prácticas de verificación externa del informe.	62-70	No	
GOBERNANZA				
G4-34	Estructura de gobierno de la empresa.	35	No	
Ética e integridad				
G4-56	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la empresa.	9-10	No	Principio 10

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

CONTENIDO BÁSICO ESPECÍFICO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL
CATEGORÍA ECONOMÍA				
ASPECTO DESEMPEÑO ECONÓMICO				
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido: incluye ingresos, costos operativos, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Memoria 2015 de Pacífico Seguros Generales (p. 57)	No	
ASPECTO CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS				
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y su alcance (seguros masivos, pyme y microseguros y su impacto en la población tradicionalmente no atendida).	26	No	
CATEGORÍA MEDIO AMBIENTE				
ASPECTO MATERIALES				
G4-EN1	Consumo de materiales.	48-49	No	Principio 7
ASPECTO ENERGÍA				
G4-EN3	Consumo de energía dentro de la empresa: incluye consumo de combustible, electricidad y aire acondicionado. Explicar qué normas y métodos se han aplicado en el cálculo.	51	No	Principios 7 y 8
G4-EN6	Reducción del consumo de energía.	51	No	Principios 8 y 9

CONTENIDO BÁSICO ESPECÍFICO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL
ASPECTO BIODIVERSIDAD				
G4-EN13	Hábitats protegidos.	54	No	Principio 8
ASPECTO EMISIONES				
G4-EN15	Emisiones totales, directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1): Señalar qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).	52	No	Principios 7 y 8
G4-EN16	Emisiones totales, indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 2): Señalar qué enfoque se ha adoptado para la consolidación de las emisiones (capital social, control financiero, control operacional).	52	No	Principios 7 y 8
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	52	No	Principios 7 y 8
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero: Para calcular la intensidad se divide el total de emisiones entre la medida específica de la empresa.	52	No	Principio 8
G4-EN19	Reducción de GEI.	52-53	No	Principios 8 y 9
ASPECTO PRODUCTOS Y SERVICIOS				
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos.	49-50	No	Principios 7,8 y 9
ASPECTO GENERAL (AMBIENTAL)				
G4-EN31	Gastos e inversiones ambientales.	50	No	Principios 7,8 y 9
CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL				

CONTENIDO BÁSICO ESPECÍFICO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL
SUBCATEGORÍA PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
ASPECTO EMPLEO				
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de colaboradores, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	38	No	Principio 6
ASPECTO RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN				
G4-LA4	Periodo de preaviso ante cambios en la organización.	39	No	Principio 3
ASPECTO SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
G4-LA5	Porcentaje total de colaboradores que están representados en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-colaboradores, establecidos para ayudar a monitorear y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	40	No	
ASPECTO CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN				
G4-LA10	Programas de desarrollo para colaboradores.	40-42	No	
SUBCATEGORÍA DERECHOS HUMANOS				
ASPECTO NO DISCRIMINACIÓN				
G4-HR3	Medidas preventivas y correctivas ante incidentes de discriminación (incluye estatus de incidentes registrados).	43	No	Principio 6
ASPECTO LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA				

CONTENIDO BÁSICO ESPECÍFICO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL
G4-HR4	Identificación de operaciones 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.	40	No	Principio 3
ASPECTO TRABAJO INFANTIL				
G4-HR5	Medidas preventivas y correctivas para evitar casos de trabajo infantil o adolescente en la empresa y en proveedores. Acciones para abolir la explotación infantil.	44	No	Principio 5
ASPECTO TRABAJO FORZOSO				
G4-HR6	Medidas preventivas y correctivas para evitar casos de trabajo forzoso en la empresa y en proveedores (contratación adecuada, horas extra voluntarias, pagos adecuados).	44	No	Principio 4
ASPECTO MEDIDAS DE SEGURIDAD				
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad entrenado para recibir/orientar al público y prevenir violaciones a DDHH (e.g. discriminación).	44	No	Principio 1
SUBCATEGORÍA SOCIEDAD				
ASPECTO LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN				
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción: incluye número y porcentaje de Directores, colaboradores y socios comerciales a los que se les ha comunicado y capacitado.	11-12	No	Principio 10
ASPECTO COMPETENCIA DESLEAL				

CONTENIDO BÁSICO ESPECÍFICO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL
G4-SO7	Cómo se garantiza el respeto a la cartera de clientes de los corredores. De ocurrir, qué medidas correctivas se tomarían.	29	No	
ASPECTO EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES				
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social (especialmente criterios PLAFT y corrupción).	13	No	
SUBCATEGORÍA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
ASPECTO ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
G4-PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes. Atención de reclamos de los clientes.	22-23	No	
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción del cliente.	20-21	No	
ASPECTO PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES				
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	30	No	

CONTENIDOS DEL SUPLEMENTO GRI PARA SERVICIOS FINANCIEROS

CONTENIDO FS	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL
ASPECTO COMUNIDADES LOCALES				
FS13	Puntos de acceso en áreas de baja población o con desventajas económicas, por tipo.	27	No	
ASPECTO PORTAFOLIO DE PRODUCTOS				
FS6	Porcentaje del negocio para líneas de negocio por regiones específicas, tamaño de empresas (pequeñas, medianas, grandes) y por sector.	24-25	No	
ASPECTO PARTICIPACIÓN ACTIVA				
FS10	Porcentaje y número de compañías en el portafolio de la empresa con las que se ha interactuado en temas medioambientales y sociales.	18-19	No	

ASUNTOS PROPIOS DE LA EMPRESA

ASUNTO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO MUNDIAL
Pacífico-1	Atención y comunicación con corredores.	28	No	
Pacífico-2	Política de canales.	29	No	

DISTINCIONES 2015



Perú 2021 nos entregó el distintivo Empresa Socialmente Responsable por tercer año consecutivo.



Por segundo año nos mantuvimos como miembros de Compromiso Climático Corporativo 7C.



La revista GLOBAL BANKING & FINANCE REVIEW nos reconoció como la Mejor Compañía Aseguradora del Perú.



La revista británica WORLD FINANCE nos otorgó el reconocimiento como Best Life Insurance Company 2015.



Merco nos ubicó entre las 12 mejores compañías en su Ranking de Responsabilidad y Gobierno Corporativo.



Las tres empresas que conforman Pacífico forman parte de la Asociación de Buenos Empleadores, de AmCham.



Toda comunicación referente al presente Reporte de Responsabilidad Social y Medio Ambiente 2015 debe ser dirigida a: (G4-31)

Área de Responsabilidad Social
(511) 518-4000 anexo 5823
responsabilidadsocial@pacifico.com.pe