

# Memoria 2014

## Pacífico Seguros Generales

---

Este documento contiene información sobre la gestión de El Pacífico – Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros durante el año 2014.



## INDICE

<b>DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD .....</b>	<b>4</b>
<b>CARTA DEL PRESIDENTE.....</b>	<b>5</b>
<b>DIRECTORIO Y GERENCIA .....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO I: SOBRE NOSOTROS.....</b>	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO II: ENTORNO ECONÓMICO Y MERCADO ASEGURADOR PERUANO .....</b>	<b>21</b>
<b>CAPÍTULO III: PACÍFICO SEGUROS GENERALES.....</b>	<b>30</b>
<b>3.1. INFORME DE GESTIÓN.....</b>	<b>30</b>
<b>3.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS .....</b>	<b>31</b>
3.2.1. Vehiculares .....	31
3.2.2. Salud.....	32
3.2.3. Líneas Personales .....	32
3.2.4. Líneas comerciales .....	33
<b>CAPÍTULO V: SUSCRIPCIÓN Y REASEGUROS.....</b>	<b>34</b>
<b>CAPÍTULO VI: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.....</b>	<b>35</b>
<b>CAPÍTULO VII: INFORME DE GESTIÓN PACÍFICO EPS .....</b>	<b>38</b>
<b>CAPÍTULO VIII: INFORME DE GESTIÓN PACÍFICO SEGUROS DE VIDA .....</b>	<b>41</b>
<b>CAPÍTULO IX: ÁREAS DE SOPORTE.....</b>	<b>43</b>
<b>9.1. MARKETING.....</b>	<b>43</b>
9.1.1. Comunicación, Publicidad y Marca .....	43
9.1.2. Gestión de Clientes .....	47
<b>9.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL .....</b>	<b>47</b>
<b>9.3. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO .....</b>	<b>51</b>
<b>9.4. PLANEAMIENTO, OPERACIONES Y TECNOLOGÍA.....</b>	<b>53</b>

<b>PLANEAMIENTO .....</b>	<b>53</b>
<b>OPERACIONES Y TECNOLOGÍA.....</b>	<b>53</b>
<b>DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA.....</b>	<b>55</b>
<b>ENTORNO JURÍDICO .....</b>	<b>57</b>
<b>PROCESOS LEGALES .....</b>	<b>60</b>
<b>CAPITAL SOCIAL.....</b>	<b>61</b>
<b>POLÍTICA DE DIVIDENDOS.....</b>	<b>62</b>
<b>ESTADOS FINANCIEROS .....</b>	<b>63</b>
<b>PRINCIPALES OFICINAS EN LIMA Y PROVINCIAS .....</b>	<b>67</b>
<b>GOBIERNO CORPORATIVO.....</b>	<b>70</b>
<b>GESTIÓN DEL VALOR DE AUDITORÍA INTERNA .....</b>	<b>73</b>
<b>HONORARIOS DE AUDITORIA .....</b>	<b>75</b>

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de El Pacífico-Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros durante el año 2014. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables de su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.

Lima, 10 de febrero de 2015



Álvaro Correa Malachowski

Gerente General



Pedro Travezán Farach

Gerente Central de Finanzas

## CARTA DEL PRESIDENTE

Estimados accionistas:

Tengo el agrado de dirigirme nuevamente a Uds., en nombre del Directorio de Pacífico Seguros, para presentar el Reporte Anual de las actividades de nuestra empresa correspondiente al año 2014.

### **La economía y el mercado de seguros**

La economía peruana creció 2.4% en 2014, nivel inferior respecto a años previos, debido a choques de oferta negativos en el sector primario, menores términos de intercambio y una contracción en la inversión pública de 3.6%. Aunque la economía perdió un poco brillo en el 2014, la desaceleración parece estar bajo control, mientras el gobierno viene promulgando paquetes de estímulo fiscal.

El mercado asegurador peruano tuvo un buen desempeño durante 2014 con un crecimiento de 12% y un volumen de primas directas de S/. 7,984 millones. Los negocios que impulsaron el crecimiento son el de seguros de Salud (18.0%), el negocio de Seguros de Vida (17.8%), destacando los seguros de Rentas y Desgravamen, y finalmente el de Seguros Generales (6.9%) destacando los Ramos Generales y Vehiculares.

En términos de utilidad neta, la industria creció en 32% respecto al 2013. Se registró un mejor resultado técnico explicado por una baja siniestralidad, mayor contribución de ingresos por inversiones, y mejoras en eficiencia y control de gastos operativos.

### **Resultados**

El Grupo Pacífico opera en todos los ramos de seguros ofreciendo soluciones integrales, lo que nos mantiene en una posición de mercado relevante liderando en varias de las líneas de negocio. Durante el 2014, hemos sentado las bases para crecer de manera responsable y sostenible con foco en las necesidades de nuestros clientes, con un riguroso control del riesgo, eficiencia en costos y búsqueda de excelencia operacional. En cuanto a la rentabilidad, nuestros resultados del 2014 muestran una mejora importante al haber podido revertir las pérdidas registradas el año previo.

En éste contexto, Grupo Pacífico ha generado una utilidad neta después de interés minoritario de S/. 180.8 millones, 101% mayor a S/. 89.9 millones obtenidos durante el 2013.

### **Pacifico Seguros Generales**

En el negocio de Seguros Generales se alcanzó una producción de S/. 1,301 millones y prima neta ganada de S/. 873.4 millones, cifras que superan a las del año anterior en 1.5% y 8% respectivamente. Este crecimiento en prima neta ganada es generado por los negocios de Líneas

Personales (17.6%), Asistencia Médica (8.6%) y Seguros Vehiculares (8.3%) que compensa el decrecimiento de Líneas Comerciales (-5.0%). La participación de mercado a nivel de prima neta ganada fue de 28.3% versus 28.8% del año anterior.

La mayor producción del período estuvo acompañada de una reducción importante en la siniestralidad del negocio de vehiculares como consecuencia de medidas correctivas implementadas en tarificación, gestión de siniestros, derivación a talleres preferentes y asistencia mecánica. Asimismo, se presentaron menores costos de adquisición asociados a cobro de extraordinarios en operaciones puntuales en Riesgos Generales como IIRSA Norte y Petroperú; y menores gastos generales por mayor disciplina y control de los mismos. En contraparte se presentaron menores ingresos financieros en la venta de inmuebles y valores, y un mayor impuesto a la renta por el registro de un ajuste correspondiente al 2013.

Finalmente, destacar que al cierre del 2014, PPS logró una utilidad neta de S/. 32.6 millones, monto superior a la pérdida de S/. -2.5 millones del 2013, un resultado en línea con nuestra expectativa de crecimiento rentable y sostenido.

#### **Pacífico EPS**

Pacifico EPS alcanzó una producción de S/. 758.4 millones y prima neta de S/. 756.6 millones, cifras superiores en 14.7% y 14.9% a las obtenidas el año pasado. La prima neta obtenida está conformada principalmente por el negocio de regulares y potestativos con S/. 689.9 millones, seguido por el de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) con S/. 66.7 millones.

Durante el 2014, la atención de siniestros alcanzó la suma de S/. 634.6 millones que se traduce en una siniestralidad neta ganada de 83.9%, superior al 82.6% obtenida el año anterior. Ello se compensa en parte un menor costo de adquisición que paso de 6.9% el 2013 a 6.3% en el 2014. Los gastos generales sobre primas también disminuyen de 8.9% a 8.4% en dicho periodo.

El resultado operativo del negocio de la EPS fue de S/. 10.8 millones, mejorando en 4.4% frente al del 2013, mientras que la utilidad neta de S/. 9.3 millones muestra un deterioro frente a S/. 10.8 millones del 2013. Cabe indicar que la desviación en diferencia en cambio entre ambos años fue de S/.- 5.7 millones.

La red de prestación continuó consolidando su operación el 2014 generando una utilidad neta de S/. 0.8 millones frente a la pérdida de S/. -24.0 millones del año anterior. La mejora en resultados se explica por el crecimiento de las ventas debido a un mayor nivel de ocupación e incremento de la facturación promedio por paciente. También hubo disciplina y control de gastos, y capitalización de la implementación de mejoras en infraestructura, equipos médicos y estándares de gestión Credicorp.

Con estos resultados, Pacífico EPS incluyendo sus subsidiarias de prestación obtuvo una utilidad de S/.10.1 millones, en comparación a la pérdida de S/. -13.2 millones obtenida en el 2013.

Al cierre del 2014 Pacífico y el Grupo Banmédica de Chile, principal conglomerado de salud privada en la región, formalizaron una asociación que ha permitido consolidarnos como el mayor grupo de salud privada del Perú - con la incorporación de la Clínica San Felipe y Laboratorios ROE - reforzando nuestra oferta de aseguramiento en salud y fortaleciendo los niveles de servicio de prestaciones médicas a nivel nacional.

### **Pacífico Seguros de Vida**

En el negocio de Vida se alcanzó una producción de S/ .1,097 millones, menor en 5% al obtenido en el 2013. Todas las líneas de negocio incrementaron sus primas a excepción de Seguros Previsionales (AFP), la que presentó una disminución producto de no haber logrado obtener participación en ninguno de los tramos de la licitación implementada por primera vez el 2014.

El crecimiento de las líneas de negocio sin considerar el efecto AFP fue de 15%. Este crecimiento se registró principalmente, a lo largo de las líneas de negocio de Vida Crédito con 18.7%, Rentas Vitalicias con 18.6% y Vida Individual con 12.9% mientras que Accidentes Personales y Vida Grupo presentaron crecimientos de 8.5% y 8.3% respectivamente.

La mayor producción del periodo estuvo acompañada de un adecuado control del gasto general y de los costos de adquisición, así como a una prudente gestión de inversiones, con lo cual se obtuvo ingresos financieros de S/. 285 millones en el 2014, cifra mayor a los S/. 265 millones del 2013.

En cuanto a utilidad, todas las líneas de negocio mejoraron sus resultados versus el año anterior, a excepción de AFP por lo ya indicado anteriormente.

Dentro de las principales líneas con mejor resultado destacaron Vida Crédito, Rentas Vitalicias, Vida Individual y Vida Grupo. El negocio de AFP si bien disminuyó sus utilidades con respecto al año anterior, contribuyó en la obtención de un mejor resultado. Cabe indicar que la Utilidad Neta también incluyó una ganancia por diferencia en cambio que contribuyó al mejor resultado.

Pacífico Vida alcanzó una utilidad neta de 159.3 millones antes de participación minoritaria, 17% superior a la cifra registrada en 2013.

### **Responsabilidad Social**

Pacífico reafirma su compromiso de ser una empresa socialmente responsable. Han pasado cuatro años desde que Pacífico Seguros publicó su primera Política de Responsabilidad Social con el claro objetivo de promover relaciones de largo plazo con la comunidad en la que operamos, asegurando así la sostenibilidad del negocio y de su entorno. En línea con esta política, a nivel de salud,

Pacífico se enfocó principalmente en promover una cultura de prevención a través de “Pacífico Te Cuida- PTC”, programa dirigido a poblaciones desatendidas y que desarrolla campañas de salud a nivel nacional, cubriendo diversas especialidades como pediatría, medicina general, oftalmología, odontología y nutrición. Asimismo, mantuvo la administración del Centro Médico Educacional de Chíncha de la Peruvian American Society (PAMS), ofreciendo más de 30 especialidades a bajo costo y con la participación de especialistas nacionales e internacionales. Pacífico, adicionalmente, busca promover una salud inclusiva mediante el apoyo desde hace 27 años a la Asociación Unámonos en Arequipa, asociación enfocada en la atención de personas con habilidades especiales y Misión Caritas Felices, institución que promueve operaciones de labio leporino y paladar hendido, permitiendo que más niños puedan mejorar sus habilidades vocales y alimenticias, recuperando la autoestima y permitiendo su inserción en la sociedad.

En el aspecto ambiental, Pacífico ha mantenido el liderazgo como Empresa Carbono Neutral. Esto ha sido posible gracias a la implementación de un Programa Ambiental que incluye la medición, reducción y compensación de sus emisiones, habiendo logrado una reducción anual promedio per cápita del 12%. La estrategia ambiental incluye un involucramiento continuo de los colaboradores a través del programa de Líderes Ambientales y la participación activa en campañas como “Viernes de Botella” o “Recicla Más”, dirigida principalmente al reciclaje de papel. Una evidencia clara del impacto positivo de estas acciones ha sido la implementación del envío de pólizas electrónicas, lo que ha permitido una reducción de más de 1.2 millones de hojas de papel, generando eficiencias en el uso de papel, energía y otros recursos.

Sin embargo, tan importante como lo anterior es que Pacífico Seguros integra la responsabilidad social en las actividades diarias, buscando ofrecer soluciones de seguros enfocadas a la satisfacción de las necesidades de los clientes. Por eso, durante el 2014 se apostó por el desarrollo de productos para las Pymes, con servicios a la medida de las necesidades de este segmento, contribuyendo al crecimiento de la economía y buscando desarrollar un mercado no atendido.

### **Cumplimiento de Objetivos y Perspectivas**

El resultado de Pacífico Seguros Generales al 2014 ha sido mayor al esperado, producto del buen desempeño de la mayoría de negocios soportado por la ejecución de un Programa de Transformación, principalmente en PPS, orientado a rentabilizar los negocios y canales que generaron pérdidas en el 2013, y a la búsqueda de eficiencia y excelencia operativa.

En el 2014, vimos un negocio de seguros de salud en proceso de consolidación, que si bien no alcanzó los niveles de utilidad neta del 2013, mostró resultados importantes por segundo año consecutivo. El negocio de vida obtuvo un resultado superior al del 2014, pese no haber participado en el negocio de AFP, por el buen desempeño de todas sus líneas de negocio. En el negocio de Riesgos Generales, si bien hubo ingresos extraordinarios por liberaciones de incobrables de primas y reaseguros, vimos que la estrategia tomada desde el 2013 con las políticas rigurosas de suscripción sigue rindiendo sus frutos. Vamos por un segundo año con menor



volatilidad en el resultado por lo que podemos anticipar menores sobresaltos en el futuro en comparación a los obtenidos en el pasado. Finalmente, vimos un negocio vehicular que se recupera de forma sustancial reduciendo la siniestralidad de 67% en 2013 a 54% en el 2014. Se revisaron y ajustaron tasas, se tomaron acciones para mejorar la gestión de siniestros y optimizar el servicio de asistencia.

Por el lado del negocio de Prestación, revertimos las pérdidas del 2013 logrando un resultado positivo, pero aún alejado del nivel de rentabilidad objetivo. En ese sentido, a fines del 2014 se formaliza una asociación estratégica con Banmédica (vigencia el 2015), empresa que cuenta con reconocido éxito en la región y presencia relevante en Chile, Colombia y Perú (más de 1600 camas en operación). Banmédica aporta a la red de prestación SANNA la Clínica San Felipe y Laboratorios ROE lo que nos convierte en la red de salud más importante del país. Cabe resaltar que a través de la mencionada asociación también participa del 50% del negocio de seguros de salud.

El Programa de Transformación de PPS, se definió y comenzó a ejecutar el 2014 con el objetivo de revertir los resultados de los negocios de PPS que no contribuían a la utilidad del grupo. Se identificaron y trabajaron oportunidades de mejora en la efectividad y productividad de Canales redimensionando su tamaño. Sentamos las bases de la Estrategia de Crecimiento con foco en fortalecer la relación con los corredores vía una oferta de valor diferenciada y relanzamiento del canal Comercial (que hoy representa el 70% de las primas de PPS); se racionalizó la Fuerza de Venta de PPS y se reenfocó su esfuerzo en la venta de seguros de salud, se optimizó la infraestructura en provincias para construir un modelo de crecimiento descentralizado más robusto y consistente, se redefinió el rol de nuestro canal de Televentas como uno de soporte a otros canales, y se depuraron las alianzas poco rentables y concentrándonos en las rentables. Finalmente, trabajamos el frente de Eficiencia al implementar un programa AVA (Análisis de valor agregado de actividades) que genera ahorros importantes en gastos administrativos, algunos ya registrados el 2014 y otros a ejecutarse el 2015. Al cierre del 2014, fruto de la ejecución del Programa de Transformación se logró generar un Ratio Combinado en PPS de 98% vs 110% del 2013, tendencia que esperamos continúe de la mano de un crecimiento sano.

El buen resultado del 2014 nos motiva a encarar el 2015 con objetivos igual de retadores que el año previo. Por ello, durante el 2015 centraremos nuestro esfuerzo en atender las necesidades de nuestros clientes, en simplificar procesos y productos; en seguir trabajando en la implementación de nuestro nuevo sistema operativo de seguros generales; y en continuar controlando y reduciendo nuestro gasto administrativo a niveles de mejores prácticas internacionales.

Vamos a conservar nuestra estrategia en ejecución: fortalecimiento del portafolio de negocios con un enfoque agudo en los riesgos atomizados; reducción a la exposición de siniestros severos por mayor transferencia del riesgo; disciplina en la suscripción; portafolio ordenado y diversificación de inversiones; todo esto soportado por una oferta de servicios diferencial e integrada, con productos simples distribuidos a través de canales productivos, rentables y eficientes.

Continuaremos trabajando para el bienestar de nuestros clientes, accionistas, corredores y demás distribuidores de seguros, la comunidad y el medio ambiente y, sobre todo, reafirmando la

relación con nuestros colaboradores porque la lealtad y el alto grado de profesionalismo de Pacífico Seguros constituyen el activo más valioso que sustenta nuestro éxito presente y futuro.

Finalmente, nuestro principal objetivo será seguir consolidando la oferta de valor integral de Seguros Generales, de Salud y de Vida, para brindar así a nuestros clientes la mejor opción frente a situaciones inesperadas, que les permita encarar la vida con plena confianza y vivir con tranquilidad. Seguiremos en la línea de lograr que nuestros clientes Vivan Pacífico.

En nombre del Directorio, concluyo agradeciendo, por su constante apoyo, a nuestros señores accionistas, a nuestros socios, a nuestros corredores, a nuestros colaboradores y clientes, con quienes hacemos posible el éxito sostenido de Pacífico Seguros.

Muchas gracias,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dionisio Romero Paoletti'. The signature is fluid and cursive, with a large initial 'D' and a long, sweeping underline.

**Dionisio Romero Paoletti**

*Presidente del Directorio*

## **DIRECTORIO Y GERENCIA**

### **DIRECTORIO**

#### **PRESIDENTE**

**Dionisio Romero Paoletti**

#### **VICEPRESIDENTE**

**José Raimundo Morales Dasso**

#### **DIRECTORES**

Walter Bayly Llona

José Miguel Morales Dasso

Eduardo Hochschild Beeck

José Antonio Onrubia Holder

Ricardo César Rizo-Patrón de la Piedra

Luis Enrique Romero Belismelis

### **Dionisio Romero Paoletti**

Presidente del Directorio de Credicorp y Banco de Crédito del Perú - BCP, siendo Presidente Ejecutivo de Credicorp desde el año 2009 y Director del BCP desde el año 2003, donde fue designado Vicepresidente del Directorio en el año 2008 y Presidente en el año 2009. Es también Presidente del Directorio de Banco de Crédito de Bolivia, El Pacífico Peruano Suiza Cía. de Seguros y Reaseguros S.A., El Pacífico Vida Cía. de Seguros y Reaseguros S.A., Alicorp S.A.A., Ransa Comercial S.A., Industrias del Espino S.A., Palmas del Espino S.A., Agrícola del Chira S.A., entre otras. Es Vicepresidente del Directorio de Inversiones Centenario S.A. y Director de Banco de Crédito e Inversiones - BCI, Cementos Pacasmayo S.A.A. y Hermes Transportes Blindados S.A. Es Director de nuestra compañía desde febrero de 2003.

Es Bachiller en Economía de Brown University, USA, y MBA en Administración de Empresas de Stanford University, USA.

### **José Raimundo Morales Dasso**

Es Bachiller en Economía y Administración de la Universidad del Pacífico, y Magíster en Administración de Negocios de The Wharton School de la Universidad de Pennsylvania. Ocupó el cargo de Gerente General del BCP entre noviembre de 1990 y marzo de 2008. Actualmente ocupa el cargo de Presidente del Directorio de Atlantic Security Bank, Vicepresidente del Directorio de Credicorp Ltd., Banco de Crédito del Perú y Pacífico Peruano Suiza – Cía. de Seguros y Reaseguros. Asimismo, es miembro del Directorio de Pacífico Vida, Cementos Pacasmayo S.A.A. Alicorp S.A.A., Grupo Romero, JJC Contratistas Generales S.A., Cerámica Lima S.A. y Corporación Cerámica S.A., así como miembro del Consejo Directivo del Instituto Peruano de Economía.

### **Walter Bayly Llona**

En abril del 2008 el señor Walter Bayly fue designado como Gerente General de Credicorp y del Banco de Crédito del Perú.

Antes de asumir su actual posición, desempeñó otros cargos dentro de la institución, habiendo sido responsable de la Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas, así como las Gerencias de Banca Corporativa y Empresarial, Sistemas y Organización y Banca de Inversión.

El señor Bayly se incorporó al Banco de Crédito en 1993, luego de tres años de trabajo como Socio y Director Ejecutivo de la Casa Bolsa de México y de una carrera de 10 años en Citicorp, en Lima, Nueva York, México y Caracas, donde trabajó principalmente en Finanzas Corporativas y Préstamos Sindicados.

El señor Bayly es graduado en Administración de Empresas de la Universidad del Pacífico, con maestría en Ciencias Administrativas con mención en Finanzas de Arthur D. Little Management Education Institute, Cambridge – Boston.

Actualmente, el señor Bayly es Presidente de Directorio de Prima AFP, Miembro del Directorio de El Pacífico-Peruano Suiza, Inversiones Centenario, Fondo de Seguros de Depósitos y del Instituto Internacional de Finanzas (IIF), así como Miembro del Consejo de Asesores de la Universidad del Pacífico y de la Sucursal Peruana de la Universidad Tecnológica de Monterrey.

### **José Miguel Morales Dasso**

Es Abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú y graduado de Sloan Program Graduate School of Business, Stanford University, California. Es socio principal del Estudio Aurelio García Sayán Abogados, así como Director de Compañía de Minas Buenaventura S.A.A., Sociedad Minera El Brocal S.A.A. y Minera Yanacocha SRL, entre otras empresas. Fue Presidente de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía de la Confederación Nacional de Instituciones Financieras (CONFIEP). Actualmente también es Presidente de la Asociación Empresarios por la Educación. Es Director de nuestra compañía desde setiembre de 1980.

### **Eduardo Hochschild Beeck**

Es Ingeniero Mecánico y Físico por Tufts University, Boston. En la actualidad ocupa diversos cargos en reconocidas compañías e instituciones: es Presidente Ejecutivo de Hochschild Mining plc y de la Asociación Promotora Tecsup; Presidente del Directorio de Cementos Pacasmayo S.A.A., Presidente del Consejo Directivo de la Universidad de Ingeniería y Tecnología - UTEC; Vicepresidente del Patronato de Plata del Perú; Director del Banco de Crédito del Perú (BCP), de la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comex Perú), de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía, y del Patronato de la Universidad Nacional de Ingeniería (PUNI); Asesor-Perito del Consejo Económico de la Conferencia Episcopal. Es Director de nuestra Compañía desde febrero de 2007.

### **José Antonio Onrubia Holder**

Es Administrador de Empresas con estudios en St. Michael College. Se desempeña como Director de Alicorp S.A.A., de Industria Textil Piura S.A., de Inversiones Centenario S.A.A., de Compañía Universal Textil S.A. y de Ransa Comercial S.A., así como de diversas empresas de los sectores Industrial, Comercial y de Servicios. Es Director de nuestra compañía desde febrero de 2001.

### **Ricardo César Rizo Patrón de la Piedra**

Es Ingeniero Químico por University of Notre Dame y Magíster en Ingeniería Química por Massachusetts Institute of Technology. Es Presidente de UNACEM S.A.A, de la Compañía Eléctrica

El Platanal S.A., (CELEPSA), de Sindicato de Inversiones y Administración S.A. (SIA), y de Inversiones Andino S.A. (IASA). Vicepresidente de Nuevas Inversiones S.A. (NISA), Director de Vigilancia Andina S.A. y es Gerente General de ARPL Tecnología Industrial S.A. Es Director de nuestra compañía desde febrero de 2003.

#### **Luis Enrique Romero Belismelis**

Es Bachiller en Ciencias Económicas por Boston University. Se especializó como Oficial de Créditos en Bankers Trust New York. Es Vicepresidente del Directorio de Alicorp S.A.A., de Ransa Comercial S.A., del Terminal Internacional del Sur (Tisur), de Pesquera Giuliana S.A., así como Director de Industria Textil Piura S.A., Romero Trading, S.A., Palmas e Industrias del Espino S.A. y Primax S.A. Pertenece al Directorio de las empresas de Universal Textil S.A., donde también ocupa el cargo de Vicepresidente. Es Director de Inversiones Centenario S.A.A., del Consorcio Naviero Peruano S.A., El Pacífico-Peruano Suiza Cía. de Seguros y Reaseguros, El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros y del Banco de Crédito del Perú, otras empresas vinculadas con el Grupo. Ocupó los cargos de Director Corporativo, de Finanzas, de Seguros y de Coberturas de Mercado, así como la Gerencia Central de Finanzas. Es Director de nuestra compañía desde febrero de 2007.

#### **GERENCIA**

##### **Álvaro Correa Malachowski**

##### **Gerente General**

Ingeniero Industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, con Maestría en Administración en Harvard Business School. En 1997 asume el cargo de Gerente de Riesgos de Banca Personas del BCP desempeñándose luego como Gerente del Área de Soluciones de Negocios. Entre el año 2006 y el 2008 se desempeñó como Gerente General de BCP Miami Agency, Atlantic Security Bank y Credicorp Securities. Del 2008 al 2013, tuvo a su cargo la Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas del BCP y Gerencia de Finanzas de Credicorp, Director de PRIMA AFP y Financiera Edyficar entre otras subsidiarias de Credicorp. Desde octubre 2013, se desempeña como Gerente de Seguros de Credicorp y Gerente General de Pacífico.

##### **Guillermo Garrido Lecca del Río**

##### **Gerente General Adjunto**

Es Bachiller en Economía por The University of Texas de Austin, Texas y Magíster en Administración de Empresas (MBA) con especialización en Finanzas por Bentley College, Waltham, Massachusetts. Ha sido Director del Banco Central de Reserva del Perú, Director General de Crédito Público del Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, Gerente de Inversiones de ProFuturo AFP, Vicepresidente de Bankers Trust Co., Presidente de la Asociación Peruana de Empresas Prestadoras de Salud, Presidente de ProCapitales, Director de British American Hospital

y de El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros. Actualmente se desempeña como Gerente General Adjunto de Pacífico Seguros Generales y como Gerente General de Pacífico EPS.

**Pedro Travezán Farach**

**Gerente Central de Finanzas**

Bachiller en Ingeniería Electrónica de la Universidad Ricardo Palma (URP), máster en Administración de Negocios por ESAN con más de 18 años de experiencia en el Sistema Financiero. Se ha desempeñado como consultor de Finanzas Corporativas, gestor de inversiones en Credicorp Securities Inc.(Broker – Dealer en EEUU), Gerente General de Credifondo y Gerente de Planeamiento y Control Financiero en el Banco de Crédito del Perú (Credicorp). Desde Diciembre de 2013 ocupa el cargo de Gerente Central de Finanzas en Pacífico Seguros Generales.

**Ricardo Mulanovich Barrios**

**Gerente de División Servicios Comerciales**

Es graduado en Administración de Empresas por la Universidad del Pacífico. Realizó estudios de especialización en Identidad e Imagen Corporativa en San Diego, California, Estados Unidos. Se ha desempeñado como Subgerente de Marketing del Banco Wiese Sudameris, Gerente de Marketing del NBK Bank. Previamente fue Senior Consultant de Korn Ferry Perú, empresa internacional de búsqueda de ejecutivos de alto nivel, Gerente General de Studio A, empresa de consultoría en imagen e identidad corporativa y Ejecutivo Senior en Pragma de Publicidad S.A.C. A inicios de 2006 ingresó como Gerente de Marketing a Pacífico Seguros Generales y se ha desempeñado como Gerente de Negocios Minoristas, Gerente de Líneas Personales y Gerente de Clientes y Nuevos Mercados, para asumir a finales del 2014 la Gerencia de División de Servicios Comerciales.

**Miguel Delgado Barreda**

**Gerente División Legal y Prevención de Fraudes**

Es Abogado titulado por la Universidad de Lima con especialización en Comercio Internacional, y MBA por ESAN. Se ha desempeñado como Gerente General del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (Cofopri). Fue Consultor Internacional en proyectos financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo y por el Banco Mundial, en las áreas de Titulación Urbana y Rural, Reforma Legal e Institucional y Reingeniería de Procesos, entre otras. Fue Director de Prevención y Análisis de la Unidad de Inteligencia Financiera del Perú y miembro de la Comisión de Procedimientos Concursales de Indecopi. Desde febrero de 2010 ocupa el cargo de Gerente División Legal y Prevención de Fraudes de Pacífico Seguros Generales.

**Juan Andrés Mesa Pulido**  
**Gerente División Riesgos Generales**

Es Asegurador con más de veinte años de experiencia. Graduado en Ingeniería Civil por la Universidad Santo Tomás de Colombia, luego especializaciones en Seguros y Seguridad Social por la Universidad De La Sabana y Desarrollo Directivo (PDD) en INALDE, Colombia. Se ha desempeñado como analista del área de Ramos Técnicos en la aseguradora Colseguros - Colombia y como Gerente Técnico Comercial de Olsa Re-Colombia. Fue Account Executive y, posteriormente, Deputy Account Manager, Vice President/Client Markets y Member of Management para la región Andina en Swiss Reinsurance American Corporation. Luego pasó a Ecuador donde se desempeñó como Vicepresidente Técnico en Rocafuerte Seguros. Se incorporó a Pacífico Seguros Generales en el 2008 asumiendo la Gerencia de Reaseguros. En la actualidad se desempeña como Gerente División Riesgos Generales.

**Luis Bravo Rovai**  
**Gerente de Gestión Integral de Riesgos**  
CPCU, ARM, ARM-E, ABCP, FMR

Es Bachiller en Economía por la Universidad del Pacífico; Magister en Administración de Empresas (MBA) de Ross School of Business y Magister en Ciencias Medioambientales (MSc) de la Escuela de Recursos Naturales y Medioambiente, de la Universidad de Michigan, Estados Unidos; Chartered Property & Casualty Underwriter (CPCU) por el Insurance Institute of America for CPCU, Estados Unidos; Associate in Risk Management (ARM) y Enterprise Risk Management-ERM (ARM-E) por el Insurance Institute of America, Estados Unidos; Certificate in Insurance (Cert-CII) por The Chartered Insurance Institute, Reino Unido. Financial Risk Manager (FRM) por la Global Association of Risk Professionals (GARP), Estados Unidos. Cuenta con más de 10 años de experiencia en mercado de capitales, así como con experiencia en el mercado de comercialización de energía en Estados Unidos. Ingresó a Pacífico en el año 2006 ocupando los cargos de Sub Gerente de Análisis, Sub Gerente de Ingeniería de Riesgos y Gerente de Asesoría en Riesgos Empresariales. Desde junio de 2012 se desempeña como Gerente de Gestión Integral de Riesgos de Pacífico Seguros.

**Miguel Ortiz de Zevallos Gonzales Vigil**  
**Gerente de División Comercial**

Es Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad de Lima y MBA en Thunderbird School of Global Management en Arizona, Estados Unidos. Ingresó a Pacífico Seguros en el año 2008 ocupando el cargo de Gerente de Suscripción y Productos de los negocios de salud en Pacífico EPS hasta el año 2011 cuando pasó a ocupar el cargo de Gerente Comercial Regional en Pacífico Seguros Generales hasta el mes de Mayo 2014. Anteriormente se desempeñó como funcionario comercial en las áreas de Banca Personal y Banca Privada en el Banco de Crédito del Perú. Actualmente se viene desempeñando como Gerente de la División Comercial de Pacífico



Seguros liderando los esfuerzos comerciales en el canal de corredores de seguros así como la gestión con los clientes corporativos.

**Carlos Navarro Arméstar**

**Gerente de División de Negocios Vehiculares**

Es bachiller en Administración de Empresas por la Universidad de Lima y MBA por The University of Texas at Austin, Estados Unidos. Fue Consultor Asociado Senior del Grupo Enfoca, Gerente Corporativo Regional de Tarjetas de Crédito y Alianzas del Grupo Altas Cumbres, Gerente de Medios de Pago del Banco del Trabajo, y Vicepresidente de Tarjetas de Crédito, Core Banking, Branches y Auto Lending de Citibank. Desde su ingreso en 2009 ha desempeñado los cargos de Gerente Central de Canales de Distribución y Gerente General en el centro de oncología integral "Aliada contra el Cáncer". Actualmente se desempeña como Gerente de División de Negocios Vehiculares en Pacífico Seguros.

**Armando Mejía Capuñay**

**Gerente de Negocios Directos**

Bachiller en Ingeniería Geográfica de la Universidad Nacional Federico Villareal, con Maestría en Administración de Negocios en la Escuela de Post-grado de la Universidad San Ignacio; tiene la Certificación de "Business Excellence" (CIBE) brindada por Columbia Business School, y tiene estudios de especialización en Administración de Mercados y Ventas en la Universidad del Pacífico. Con trayectoria en el área comercial de empresas administradoras de fondos de pensiones y entidades bancarias. Actualmente y desde abril de 2013 se desempeña como Gerente de Negocios Directos.

**María Felix Torrese**

**Gerente de Bancaseguros y Alianzas**

Ingeniera Industrial graduada con honores por la Universidad de Lima y máster en Administración de Empresas (MBA) por la Universidad Adolfo Ibañez de Chile, donde obtuvo la distinción de mejor egresada. Siguió el Exchange Programme MBA en Manchester Business School, Inglaterra. Cuenta con una amplia trayectoria gerenciando productos, canales de distribución y negocios masivos. Actualmente ocupa el cargo de Gerente de Bancaseguros y Alianzas.

**Guillermo Zegarra Cerna**

**Gerente de Auditoría Interna**

CRMA, CRISC, ISO 22301 LA, CobiT-F.

Es Contador Público Colegiado, Auditor Independiente y Magíster en Administración Estratégica de Empresas por la Escuela de Negocios de la Universidad Católica del Perú (Centrum). También es miembro del Instituto de Auditores Internos-IIA Global y de la Information Systems Audit &

Control Association-ISACA. Cuenta con las siguientes certificaciones internacionales: Certified in Risk and Information Systems and Control-CRISC, Certified in Risk Management Assurance-CRMA, Cobi T Foundation Certificate- CobiT-F, y, desde abril 2013 es Lead Auditor en asuntos de Continuidad de Negocios certificado como ISO 22301 LA. Se desempeñó durante trece años en distintas posiciones en la División de Auditoría del BCP. En febrero de 2006 ingresó a Pacífico Seguros Generales, donde actualmente es responsable de la actividad de auditoría interna de los negocios de Seguros- Propiedad, Salud, Vida y Prestación de Salud. Es actualmente miembro de la directiva del capítulo local de ISACA Lima (Chapter 147).

**Aldo Pereyra Villanueva**  
**Gerente Corporativo de Contabilidad**

Es Contador público colegiado por la Universidad de Lima y Magíster en Dirección de Empresas (MBA) por la Universidad de Piura. Se desempeñó como Subgerente Adjunto del área de Contabilidad General del BCP y como Auditor Senior de Arthur Andersen. Se incorporó a nuestra compañía en 2006. Actualmente se desempeña como Gerente Corporativo de Contabilidad.

De acuerdo con las prácticas de Buen Gobierno Corporativo hacemos de su conocimiento que no existe vinculación por afinidad o consanguinidad entre nuestros Directores, plana gerencial o principales funcionarios, ni entre ellos con los accionistas de Pacífico Seguros Generales. Nuestros Directores se encuentran vinculados con los accionistas y/o el Grupo Económico al que pertenece Pacífico Seguros Generales, de acuerdo a la definición de vinculación establecida en la Resolución Conasev N° 090-2005-EF/94.10. Asimismo, indicamos que los Directores Independientes de la compañía son los señores: Raimundo Morales Dasso, Jose Miguel Morales Dasso, Eduardo Hochschild Beeck y Ricardo Rizo Patrón de la Piedra.

Finalmente, indicamos que no se ha producido en los últimos dos años la renuncia o destitución del principal funcionario contable o de auditoría de la compañía, así como tampoco de los auditores externos.

## CAPÍTULO I: SOBRE NOSOTROS

### VIVE PACÍFICO

“Vive Pacífico” invita a nuestros clientes a enfrentar la vida con absoluta confianza, con la tranquilidad de saber que están respaldados en todo momento.

Bajo esta filosofía es que realizamos nuestras acciones en el día a día, ayudando a nuestros clientes a entender qué riesgos enfrentan para poder brindarles soluciones que les permitan encararlos de la mejor manera.

Nuestro posicionamiento se sostiene en la generación de una oferta de valor integral a través de evidencias de productos y servicios de las tres líneas de negocio que componen el portafolio de la compañía -Salud, Vida y Riesgos Generales- que a su vez nos permiten satisfacer todas las necesidades de aseguramiento de nuestros clientes con una propuesta cercana, simple y accesible, sin perder la confiabilidad y solidez que un cliente necesita.

Todos nuestros esfuerzos se sustentan en una misión, visión y principios que nos definen como la Compañía que somos, una compañía dedicada a nuestros clientes.

### MISIÓN Y VISIÓN

#### **Nuestra Misión**

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

#### **Nuestra Visión**

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

### ESTRATEGIA CORPORATIVA

Como estrategia corporativa nos centramos principalmente en tener colaboradores altamente motivados, enfocarnos en un crecimiento rentable, mejora continua en la búsqueda de procesos cada vez más eficientes y lo más importante, lograr como resultado tener clientes satisfechos. Estos ejes son nuestros lineamientos clave para lograr una adecuada gestión de nuestros servicios, procesos, productos y canales, que junto con nuestro "brand equity" nos permite continuar en el liderazgo de la categoría.

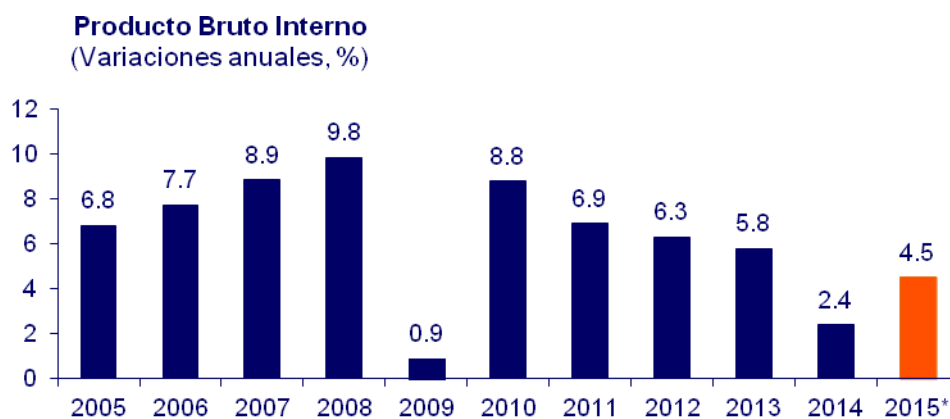
Asimismo, para enfocar y guiar todos nuestros esfuerzos trabajamos en base a cinco principios que representan los compromisos que como Pacífico Seguros asumimos con nuestros clientes y, por lo tanto, lo que ellos pueden esperar de nosotros.

- **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 darles 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.

## CAPÍTULO II: ENTORNO ECONÓMICO Y MERCADO ASEGURADOR PERUANO

### ENTORNO ECONÓMICO

#### Crecimiento



\*Estimaciones BCP  
Fuente: INEI

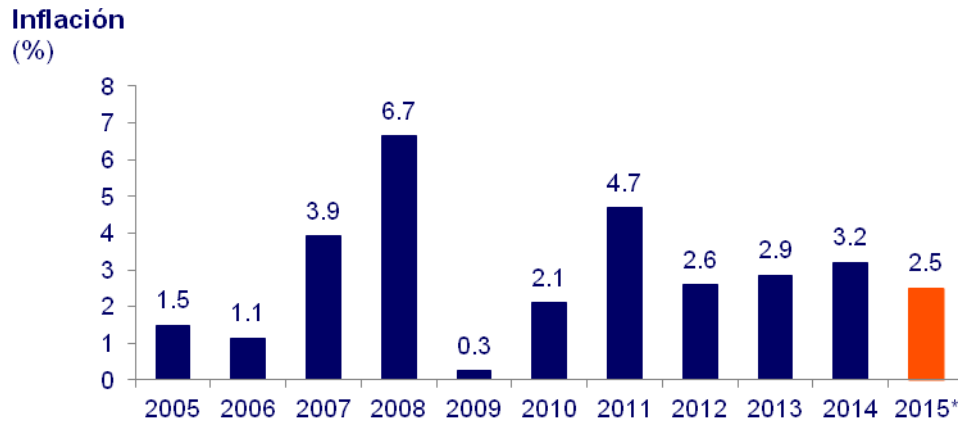
La economía peruana creció 2.4% en 2014 debido a choques de oferta negativos en el sector primario (que tuvo su peor año desde 1992), menores términos de intercambio (que tuvieron su mayor caída desde 2008) y una contracción en la inversión pública de 3.6% (inicialmente se esperaba un crecimiento de 15%). La actividad primaria se contrajo 2.1% debido a caídas de 22.0% en Pesca (su peor año desde el Fenómeno del Niño de 1998) y 0.9% en Minería e Hidrocarburos. El sector no primario, por su parte, creció 3.6%, con los sectores Construcción, Comercio y Servicios creciendo 2.1%, 4.4% y 4.8%, respectivamente.

A nivel de gasto, el consumo privado creció 4.3%, mientras que la inversión privada se contrajo 1.5% debido, entre otros factores, a un retroceso en la confianza empresarial. El gasto público, por su parte, creció 3.0% debido a un alza del gasto corriente, en 6.4%. La inversión pública, en cambio, se contrajo 3.6% debido a la menor ejecución al nivel subnacional: el gasto de inversión de gobiernos regionales se contrajo 17.0%, mientras que el correspondiente a gobiernos locales disminuyó 5.8%. En contraste, el gasto de inversión por parte del gobierno central se incrementó 18.1%.

A mediados de noviembre y con la finalidad de elevar las expectativas y reactivar la inversión privada, el gobierno anunció un nuevo paquete de medidas ascendente a 2.2% del PBI que incluye: (i) reducción de impuestos (0.8% del PBI), (ii) incrementos de gasto no contemplados en el proyecto de ley de Presupuesto 2015 (0.8% del PBI), y (iii) continuidad de inversiones y mantenimiento (0.6% del PBI). Las principales medidas tributarias incluyen modificaciones al Impuesto a la Renta (IR) corporativo con el fin de fomentar la reinversión de utilidades: el IR de Tercera Categoría se reducirá gradualmente de 30% a 26% hasta el 2019 (en 2015 baja a 28%), mientras que la tasa de dividendos

pasará de 4.1% a 9.3% en el 2019 (en 2015 se eleva a 6.8%). Además, también se reducirá el IR personal en el segmento de menores ingresos de 15% a 8%. Esto es adicional a la simplificación del sistema de percepciones y detracciones del IGV que permitirá liberar recursos al sector privado por cerca de 0.4% del PIB.

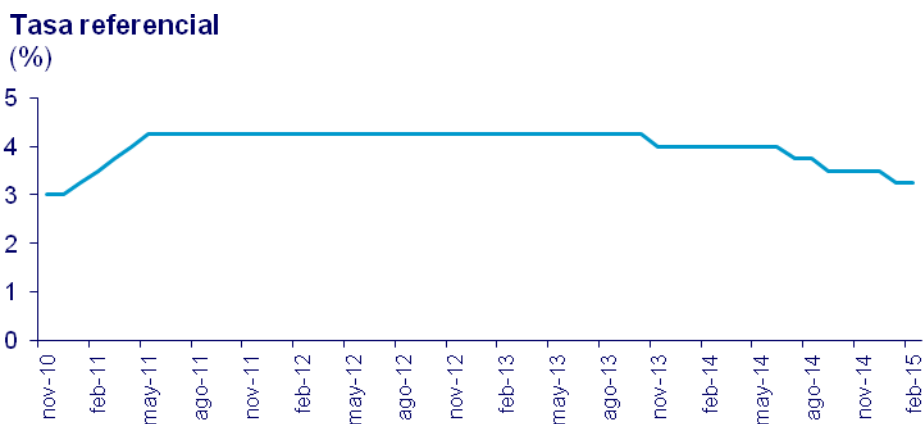
## Inflación



\*Estimaciones BCP  
Fuente: INFI

La inflación en 2014 fue de 3.2%, situándose ligeramente por encima del rango meta del BCRP (2.0% +/- 1pp); sin embargo, la variación en precios fue menor a la observada por varios países de la región como Colombia (3.5%), México (4.2%), Chile (5.3%), y Brasil (6.5%). Por componentes, el rubro Alimentos y Bebidas subió 4.84%, Cuidados y Conservación de la Salud se elevó en 3.24%, Alquiler de Vivienda, Combustible y Electricidad creció 2.53%, Vestido y Calzado avanzó 2.06% y Transporte y Comunicaciones registró una variación de 0.68%. Cabe destacar que la inflación excluyendo alimentos y energía se situó en 2.51% en 2014.

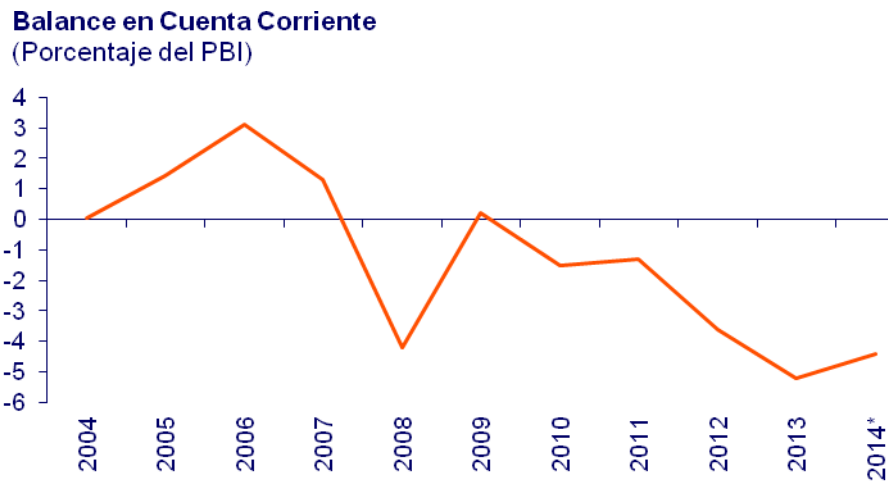
## Tasa referencial



Fuente: Banco Central de Reserva

En 2014, el BCRP realizó dos recortes de 25 pbs. en la tasa referencial en las reuniones de julio y setiembre, situándola en 3.50% al cierre del año. El sesgo expansivo de la política monetaria se ha visto acentuado con sucesivas reducciones de encajes en moneda nacional a lo largo del año, 14.0% a 9.0%. Asimismo, la entidad anunció medidas complementarias como la disminución del requerimiento de encaje para depósitos en cuenta corriente, de 3.0% a 2.0% al cierre de 2014.

### Saldo en Cuenta Corriente

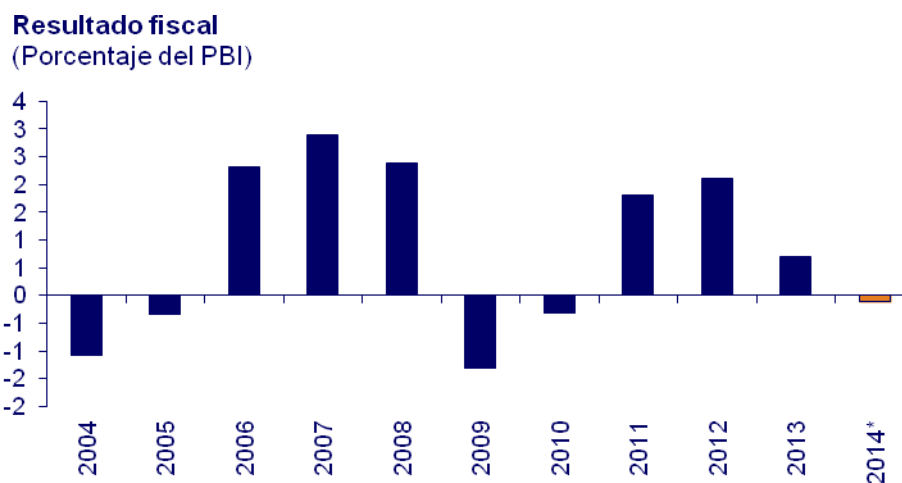


\*Estimaciones BCP  
Fuente: Banco Central de Reserva

En 2014, las exportaciones alcanzaron US\$ 37.99 mil millones, cayendo 9.9% a/a. Las importaciones, por su parte, alcanzaron US\$ 40.81 mil millones, lo que constituye un retroceso de 3.3% a/a. De esta forma, el déficit comercial ascendió a US\$ 2.82 mil millones. Esto tuvo lugar en un contexto en el que los términos de intercambio cayeron 5.8% durante 2014, la mayor caída en seis años. En el año, los precios de las exportaciones han caído 7.3%, mientras que los volúmenes de envíos han hecho lo propio en 2.9%.

La debilidad de la balanza comercial continúa incidiendo en los resultados de cuenta corriente, en un contexto en el que, además de enfrentar menores precios internacionales de las materias primas, se redujeron los volúmenes de exportaciones tradicionales. En 3T14 (el último dato disponible a la fecha), el déficit de cuenta corriente descendió a 4.5% desde 6.6% en 2T14; las transferencias corrientes realizadas en 3T14 a raíz de la venta del proyecto minero Las Bambas contribuyeron a esta reducción. De acuerdo al BCRP, el déficit en cuenta corriente durante 2014 ascendió a 4.4%.

## Resultado Fiscal



\*Estimaciones BCP  
Fuente: Banco Central de Reserva

■ 2009 ■ 2010 ■ 2011 ■ 2012 ■ 2013 ■ 2014\*

El sector público no financiero registró un déficit de S/. 755 millones, lo que equivale a 0.1% de PBI, luego de registrar un superávit de 0.9% en 2013. Éste es el primer déficit registrado desde 2010 y responde a un aumento de 6.9% en términos reales del gasto público (a S/. 123.5 mil millones); en particular, el gasto corriente se elevó en 10.4% (a S/. 89.3 mil millones), mientras que el gasto de capital se contrajo 1.0% (a S/. 34.2 mil millones). Los ingresos del sector público, por su parte, crecieron 2.8% en términos reales (a S/. 128.5 mil millones): los ingresos tributarios crecieron 3.3% (a S/. 97.8 mil millones) y los no tributarios se incrementaron 1.2% (a S/. 30.7 mil millones).

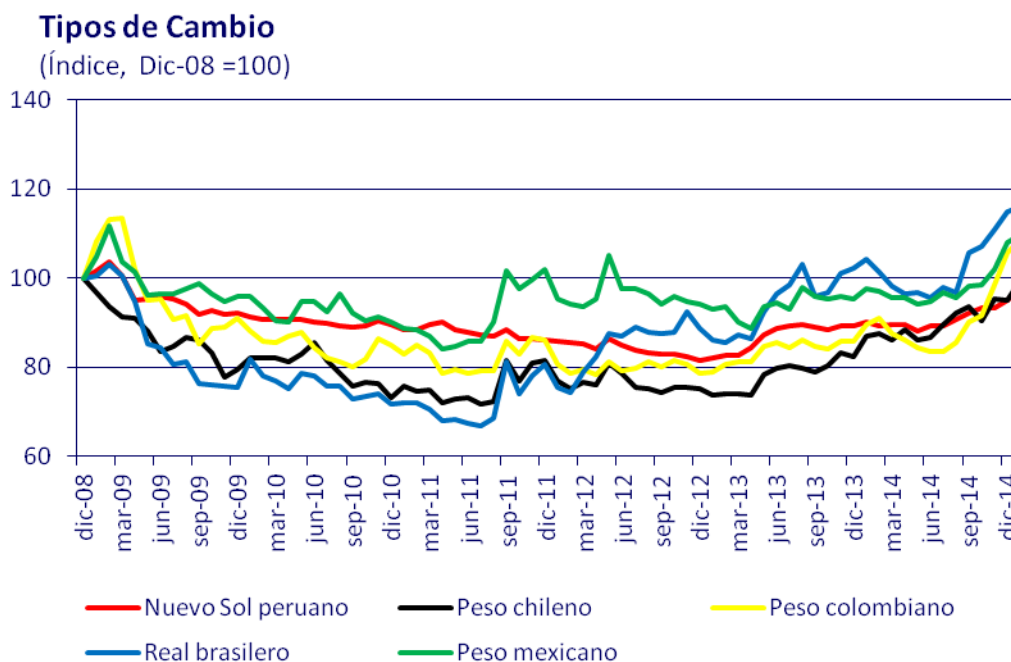
Durante el último trimestre del año, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) realizó una serie de operaciones de deuda importantes. En primer lugar, el 30 de octubre el MEF recompró deuda soberana por un total de S/. 3.21 mil millones al retirar los Soberanos 2015 y 2020 (denominación en soles) y Bonos Perú Global 2015, 2016 y 2019 (denominación en moneda extranjera). Asimismo, el Tesoro público realizó la mayor colocación de deuda de su historia por un total de S/. 8,860 millones, de los cuales S/. 7,410 (83%) correspondió al nuevo Soberano 2024 (denominación en moneda local). El monto restante de la colocación correspondió a la reapertura del Bono Perú Global 2050 (denominación en dólares).

Finalmente, y tras el anuncio de nuevas medidas de estímulo a fines de noviembre de 2014, el Gobierno aprobó la emisión interna de bonos soberanos por hasta S/. 3,000 millones para financiar proyectos de inversión. Al cierre del año, la deuda pública se ubicó en 19.7% de PBI, incrementándose ligeramente con respecto al 19.6% de 2013 (el primer incremento de un año a otro desde 2009).



Tras la mejora en la calificación crediticia realizada por Moody's, de Baa2 (equivalente a BBB) a A3 (equivalente a A-), la nota del Perú se mantiene firme dentro del grado de inversión (S&P y Fitch la mantienen en BBB+).

## Tipo de Cambio



Fuente: Bloomberg

Al cierre de 2014, el tipo de cambio se ubicó en US\$/PEN 2.9795 y acumuló una depreciación anual de 6.54%, buena parte de la cual se concentró en 4T14 (3.10%). No obstante, el retroceso de la moneda en 2014 fue menor en comparación con la observada entre los pares regionales: Colombia (23.2%), Chile (15.4%), Brasil (12.5%) y México (12.4%). Asimismo, la depreciación fue menor en comparación con el año anterior, cuando ascendió a 9.6%. Los factores detrás de las presiones depreciatorias a nivel regional corresponden a: (i) el fortalecimiento del dólar a nivel mundial contra todo tipo de monedas, desde G10 hasta emergentes, debido a la expectativa de alza en la tasa de la Fed y un mayor crecimiento en EE.UU.; (ii) la caída de los precios internacionales de materias primas como el petróleo y el cobre; y (iii) la debilidad y en algunos casos desaceleración de las economías locales.

En este contexto, el BCRP adoptó medidas para fomentar la desdolarización de la economía (actualmente 38.1% para créditos y 40% para depósitos) y reducir la volatilidad cambiaria.

Para desdolarizar el crédito, el BCRP creó un encaje adicional en dólares sobre las obligaciones de dichas entidades si el crédito en moneda extranjera no se reduce en 5% en junio de 2015 o en 10%

en diciembre de 2015 con respecto al saldo de setiembre de 2013. Además, se aplicará un encaje adicional en dólares en caso el crédito hipotecario y vehicular en moneda extranjera no bajen más de 10% a junio de 2015 y 15% a diciembre de 2015 respecto a febrero de 2013. Estas medidas no afectan al crédito para el comercio exterior ni el correspondiente al financiamiento de largo plazo para proyectos.

Para facilitar esta transición, el Banco Central ha elaborado una nueva modalidad de operaciones de reporte para inyectar soles a cambio de un menor requerimiento de encaje en moneda extranjera (ME), hasta un monto equivalente a 10% de sus obligaciones sujetas a encaje en ME, lo que inyectará gradualmente S/. 9,000 millones. Adicionalmente, el BCRP proveerá moneda extranjera al precio spot para financiar a las entidades que realicen operaciones de re denominación de sus créditos de moneda extranjera.

Por otro lado, la entidad aumentó el encaje marginal en moneda extranjera de 50% a 60%, esto último con el fin de acentuar la desdolarización de los depósitos.

Finalmente, para reducir la volatilidad se impusieron límites a la negociación de derivados cambiarios: el Banco Central impondrá un encaje adicional en moneda extranjera a las instituciones cuyas negociaciones de forwards y swaps cambiarios excedan su patrimonio efectivo (o US\$ 800 millones, el monto que sea mayor), sus promedio diarios excedan 10% de su patrimonio efectivo (o US\$ 300 millones, el monto que sea mayor) y/o sus promedios semanales excedan 30% de su patrimonio efectivo (o US\$ 400 millones, el monto que sea mayor). El encaje adicional equivaldrá al 50% de la desviación de este límite.

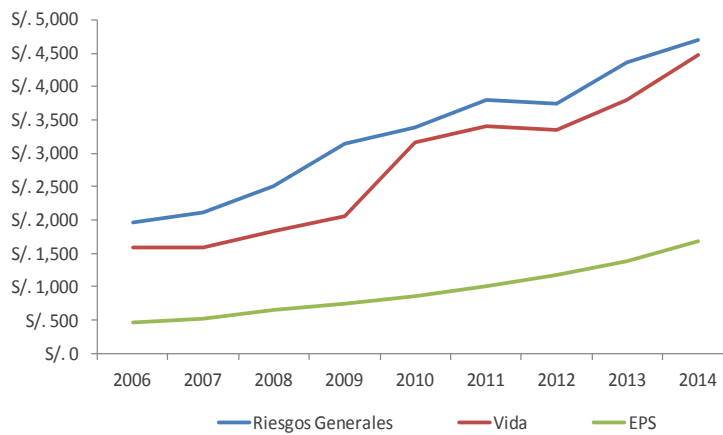
## **MERCADO ASEGURADOR PERUANO**

Según la información publicada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), la producción del mercado de seguros (Seguros Generales y Vida) alcanzó los S/. 10,154.1 millones a diciembre 2014, 12% más que la registrada a diciembre de 2013. Conforme a la información que publica la SBS, las primas netas no consideran los ingresos por reaseguro aceptado.

Las primas correspondientes a Seguros Generales crecieron en 7%, totalizando S/. 5,225.4 millones de nuevos soles; mientras que las de Seguros de Vida, Previsionales y Rentas Vitalicias sumaron S/. 4,928.7 millones de nuevos soles, 17.8% más que las del año anterior.

Por otro lado, los aportes de Salud crecieron en 22.1% a noviembre 2014, alcanzando un total de S/. 1,682 millones.

*Evolución de primas y aportes (S/. millones)  
Mercado Asegurador Peruano*

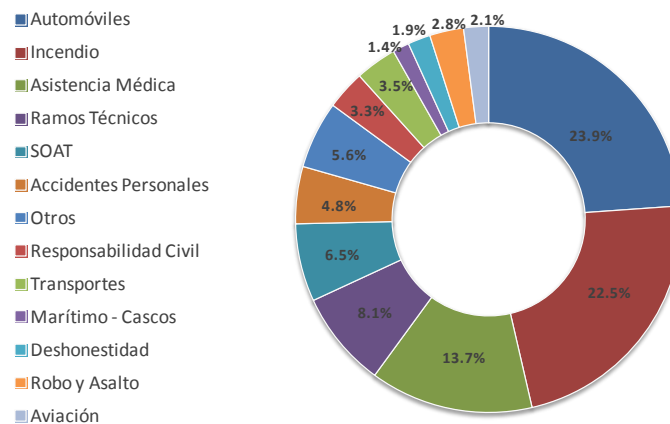


Fuente: Avance del boletín SBS a noviembre 2014

Elaboración: Propia

Dentro de Seguros Generales, los ramos con mayor crecimiento a diciembre 2014, con respecto al mismo periodo del año anterior son: Robo y Asalto (25%), SOAT (11.2%), Marítimo y Cascos (10.1%), Incendio (9.4%), Automóviles (7.7%) y Asistencia Médica (5.8%).

*Distribución de cartera de primas netas de Ramos Generales, Accidentes y Enfermedades  
(S/. millones) Mercado Asegurador Peruano.*



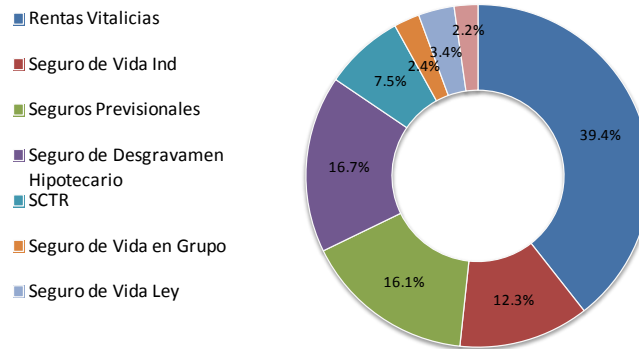
Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2014

Elaboración: Propia

Para el caso de los Seguros de Vida, los ramos con mayor crecimiento a diciembre 2014, respecto al mismo periodo del año anterior son: Rentas Vitalicias (22.9%), Seguro de Desgravamen

Hipotecario (18.7%), Seguros Previsionales (17.5%) y Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (12.8%).

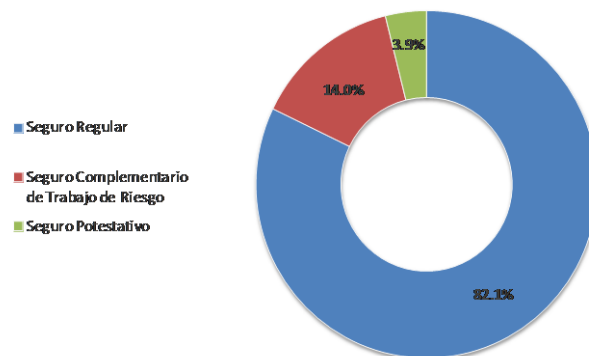
*Distribución de cartera de primas netas de Ramos de Vida. (S/. millones)  
Mercado Asegurador Peruano*



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2014  
Elaboración: Propia

Finalmente, por el lado de los aportes de Salud, el ramo con mayor crecimiento respecto al mismo periodo del año anterior, es el de Potestativos (223.8%), dentro del producto Regulares. Asimismo, el producto en mención compone el 82.1% de la cartera de aportes de Ramos de Salud.

*Distribución de cartera de primas netas de Aportes de Salud (S/. millones)  
Mercado Asegurador Peruano*



Fuente: Avance del boletín SEPS a noviembre 2014  
Elaboración: Propia

Las primas de la industria (Ramos Generales y Vida) se incrementaron en 12% muy por encima del crecimiento del PBI, debido al incremento de la demanda principalmente de seguros de propiedad, relacionado directamente con el crecimiento de los principales sectores económicos del país y al importante crecimiento de los seguros de Vida, especialmente Rentas Vitalicias y Desgravamen.

El índice de resultado técnico en primas netas ganadas del mercado a diciembre 2014, fue de 11.8%. Dicho índice incluye los gastos relacionados al pago de siniestros a los asegurados, que alcanzó un ratio de 59.7%. Cabe resaltar que los resultados del año anterior fueron muy similares, en tanto que el índice de resultado técnico del año anterior fue de 10.2%, con una siniestralidad de 63.4%.

Los gastos administrativos del sector obtuvieron un 27.7% de las primas netas ganadas a diciembre 2014, un incremento de 0.4% con relación a lo alcanzado en 2013. Por otro lado, los ingresos financieros del sistema asegurador mostraron un crecimiento de 15.7% con respecto al año anterior.

## CAPÍTULO III: PACÍFICO SEGUROS GENERALES

### 3.1. INFORME DE GESTIÓN

Durante el 2014, Pacífico Seguros Generales enfocó su esfuerzo en la implementación de las iniciativas estratégicas definidas a fines del 2013 e inicios del 2014. En el negocios de vehiculares se revisaron tarifas, implementaron mejoras en la gestión de siniestros y revisaron los niveles de atención de asistencia mecánica. Se revaluó y ajustó la dimensión de los negocios directos que conllevan un alto costo operativo así como la estrategia de crecimiento en provincias. Se lanzó una iniciativa de reducción importante de gastos en función a la evaluación del valor agregado de las actividades de la empresa y luego se mantuvo un control disciplinado de los mismos. Se buscó fortalecer la relación con el principal canal comercial de corredores, revisando la propuesta de valor y alineando intereses. Todo ello generó una mejora importante en los resultados financieros de la empresa lo que ha permitido continuar fortaleciendo su patrimonio y nivel de solvencia llevándolo a estándares exigentes (muy superiores a los requeridos por el regulador) que mantiene el grupo Credicorp.

En el 2014 el negocio de Pacífico Seguros Generales registró una utilidad de S/. 32.6 millones, en comparación a la pérdida de S/. 2.5 millones en el 2013.

La producción total al cierre del año 2014 alcanzó los S/. 1,300.8 millones, 1.5% más respecto al año anterior (S/. 1,281.7 millones). Las líneas de negocio que presentaron mayor crecimiento a nivel de prima neta ganada fueron Líneas Personales con 17.6%, Asistencia Médica con 8.6% y Vehiculares con 8.3%. El negocio de Líneas Mayoristas presentó una disminución en 5%.

Por otro lado, los gastos por indemnizaciones y atenciones de siniestros netos alcanzaron la suma de S/. 496.2 millones, alcanzado un ratio de siniestralidad neta ganada de 56.8%, 5.2 puntos porcentuales menos que el año anterior (62%). La disminución de este índice se debió principalmente a la reducción de la siniestralidad en el negocio de vehiculares como consecuencia de las medidas correctivas en la tarificación, derivación a talleres preferentes, revisión del servicio de asistencia mecánica y en el proceso de suscripción efectuada el año anterior, el cual obtuvo un ratio de 53.7% frente al de 66.9% en el 2013.

En lo que respecta a los costos de adquisición, el total alcanza S/. 129.1 millones. El ratio de costo de adquisición registrado es de 14.8%, 4.1% menor a lo obtenido en 2013.

Los ingresos financieros registraron un total de S/. 49.3 millones, 53.1% por debajo de los S/. 105.3 millones obtenidos en el año anterior.

En tanto, los gastos generales y las remuneraciones registraron un total de S/. 233.6 millones, 1.9% por debajo del monto registrado en el 2013. En términos relativos, los gastos de

remuneraciones y generales por primas netas ganadas se redujeron de 29.5% a 26.7%, reflejando una mejor política de gastos de la empresa.

A diciembre del 2014, la participación en el mercado alcanzó 25.9% en Seguros Generales, ocupando el segundo lugar.

## **ANALISIS DE SITUACIÓN FINANCIERA**

El buen desempeño del negocio de Seguros Generales y las menores reservas por el negocio de AFP, llevaron a la compañía a fortalecer su posición financiera en el 2014. En el 2014 los ratios financieros mejoran de forma sustancial. Así, el ratio de Patrimonio/Activo Total de 19.8% en el 2014 vs 18.0% en el 2013. El buen resultado del negocio llevo a que Pacifico cierre el año con un Patrimonio Neto de S/ 1,715.7 millones vs 1,386.7 millones del periodo anterior. Con estos resultados el Patrimonio neto de Pacifico pasa a representar el 25.4% del Pasivo vs el 22.3% que represento el periodo anterior. El buen resultado de la compañía se evidencia con un ratios combinado de 98.5% en el 2014 vs 105.7% del 2013. Este resultado se explica por un ratio de siniestralidad de 63.3% en el 2014 vs 66.7% en el 2013, principalmente por las mejoras en el negocios Vehicular; y por, un ratio de gastos a prima neta ganada de 23.8% en el 2014 vs 24.1% en el 2013, principalmente por los programas de eficiencia implementados principalmente en Seguros Generales en el periodo.

## **3.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS**

### **3.2.1. VEHICULARES**

Para el negocio de Seguros Vehiculares en Pacífico, el enfoque durante el año 2014 estuvo en el desarrollo de acciones que permitan construir una operación eficiente y sostenible en beneficio de sus asegurados y socios de negocios.

Para ello se tomaron medidas para corregir la siniestralidad desde el área de suscripción tales como: (i) modificar condiciones de precios y deducibles, los cuales venían retrasados con respecto de los costos de mercado; (ii) mantener una disciplina en la selección de riesgos, optando en ocasiones por dejar pasar negocios que no resultaban rentables; (iii) actualizar la relación de marcas y modelos con requerimiento de GPS. Todo ello, sumado a otras medidas tomadas desde el área de atención de siniestros como el lanzamiento del programa de Talleres Preferentes, permitieron reducir en 14pp la siniestralidad, pasando de 68% a inicios de 2013, a 54% a fines de 2014.

Asimismo, en el campo de las asistencias se renegociaron tarifas con los proveedores de servicios en Lima y modificamos el esquema de atención en provincias, logrando ahorros importantes sin tener que sacrificar la calidad de atención hacia el asegurado.

### 3.2.2. SALUD

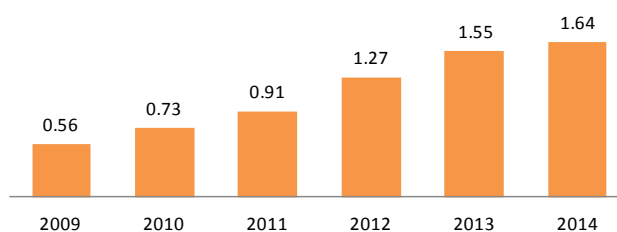
Durante el 2014, en Asistencia Médica completamos el portafolio de productos lanzando el seguro EcoH, dirigido al peruano de renta media, que brinda coberturas de Emergencia, Hospitalaria y Oncológica al 100%. Adicionalmente, trabajamos para actualizar y simplificar las coberturas del resto del portafolio.

Trabajamos con los Corredores para que incorporen en su oferta los seguros de Asistencia Médica dirigidos al peruano de renta media; hoy ya vemos ventas de nuestro seguro integral Red Preferente y de los seguros especializados oncológicos y EcoH en este canal. Con Televenta y Alianzas, seguimos vendiendo los seguros Auxilio Médico y Oncológico; y con la Fuerza de Ventas propia, los seguros integrales y el nuevo seguro EcoH.

### 3.2.3. LÍNEAS PERSONALES

Durante el 2014 Pacífico Seguros mantuvo su estrategia de seguir consolidándose como líder del mercado asegurador peruano en Líneas Personales logrando tener una cartera de clientes de más de 1.6 millones y un crecimiento de primas de 13% versus el 2013.

*Número de asegurados Líneas Personales\*  
(Millones)*



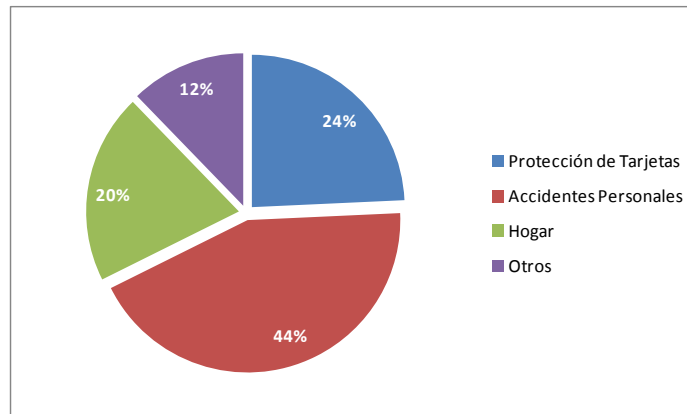
*Distribución de número de asegurados a nivel nacional*

Estos productos presentan un resultado técnico que se mantiene año a año en un ratio promedio de 30%, lo cual fomenta la “atomización del riesgo”, es decir la dispersión del riesgo entre varios clientes para poder tener un mejor manejo de la siniestralidad.

El 88% de la producción de Líneas Personales se encuentra concentrada en tres categorías de productos: Accidentes Personales, Protección de Tarjeta y Seguros de Hogar.



*Distribución de la cartera de Líneas Personales*



Los productos de Accidentes Personales representan el 43% de Líneas Personales. Están dirigidos en mayor parte a personas naturales y se comercializan a través de canales de distribución como la Fuerza de Venta Directa, las Alianzas con sponsors y Bancaseguros (comercialización a través de empresas del sistema bancario y financiero)

#### **3.2.4. LÍNEAS COMERCIALES**

Para el 2014 en el área de Líneas Comerciales de Pacífico Seguros Generales, se presentó el reto de seguir aportando valor al grupo asegurador, manteniendo el equilibrio ente la exposición y el apetito de riesgo de primas retenidas.

Si bien es cierto que nuestros principales indicadores, los gestionamos sobre la prima neta ganada; es muy frecuente caer en la tentación de querer asumir mayor cantidad de riesgos a cuenta propia olvidando la disciplina en la suscripción. Afortunadamente, durante el 2014, al igual que en los últimos años seguimos nuestros principios y mantuvimos el enfoque en un portafolio homogéneo, con baja volatilidad, aprovechando de manera eficiente el reaseguro facultativo.

Sin embargo lo anterior, es importante destacar, que la fuerte competencia entre los corredores de seguros y compañías de seguros; sumado a ello la capacidad de los reaseguradores y la llegada de nuevos jugadores en reaseguros por la necesidad de poner a rendir sus excedentes de capital, han hecho que las condiciones originales de las pólizas (primas) tengan descuentos importantes afectando en gran medida los ingresos. Esto sin duda alguna, es muy bueno para nuestros asegurados. Pero, para Pacífico Seguros Generales, representa un gran reto, dado que debemos optimizar aún más nuestros recursos, ser más eficientes y reducir el gasto para mantener el equilibrio y ser rentables para el Grupo Asegurador.

## **CAPÍTULO V: SUSCRIPCIÓN Y REASEGUROS**

Como es ya la esencia de Pacifico Seguros Generales, el trabajo en equipo y a continuar haciendo prevalecer los principios técnicos del seguro por encima de exigentes conductas comerciales del mercado, hemos logrado nuevamente un excelente resultado técnico.

### **SUSCRIPCIÓN**

Los esfuerzos realizados de los años anteriores, sumados a la capacitación y experiencia adquirida de nuestros suscriptores ha logrado que podamos mantener un portafolio de riesgos homogéneo permitiendo controlar la siniestralidad.

Además de lo mencionado anteriormente, hemos establecido como parte de nuestra política de suscripción lo siguiente:

- Enfoque en el negocio mediano pequeño apoyando la estrategia fijada por Pacífico Seguros Generales, descentralizando la suscripción mediante autonomías y capacitación al área comercial
- Reducción de la exposición en riesgos agravados y/o complejos haciendo del reaseguro facultativo la mejor herramienta para gestionarlos y otorgar condiciones de suscripción de carácter internacional.
- Enfoque en líneas de negocio rentable, sin descuidar el cliente de manera global.
- Se llegó a establecer nuevos segmentos de mercado dentro del grupo objetivo con el desarrollo de productos coherentes o apropiados, ligado al variado crecimiento de las actividades económicas (PYME).

### **REASEGUROS**

Como ya es una premisa en el área de reaseguros, el enfoque en cuanto a reaseguradores, es su solvencia, estabilidad, calificación y pronto pago de sus obligaciones. Es por ello, que hemos mantenido nuestra nómina de reaseguradores y estructura de contratos, para garantizar nuestros compromisos ante los accionistas y los asegurados.

La relación que hemos construido con nuestros reaseguradores, han permitido que ellos participen y hagan su aporte en nuestras políticas de suscripción, además de las auditorías técnicas en los diferentes ramos, permitiéndonos mejorar aún más nuestras buenas prácticas.

## **CAPÍTULO VI: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

En Pacífico Seguros Generales y sus subsidiarias (Pacífico EPS y Pacífico Seguros de Vida), la Administración de Riesgos se sostiene en un objetivo estratégico y fundamental: resguardar la propuesta de valor de la compañía. En ese contexto, la compañía cuenta con una sólida estructura que hace posible gestionar de manera adecuada los riesgos financieros y operacionales de la organización. Bajo una visión integral de gestión de riesgos, acompañamos al negocio y contribuimos permanentemente con proteger a la compañía del deterioro de valor de sus procesos y estrategias.

Nuestra visión del riesgo, dentro del rol de prestador de respaldo económico a las personas, faculta a Pacífico Seguros Generales a buscar estar un paso adelante en lo referente a las mejores prácticas nacionales e internacionales, no solo adecuándonos a las existentes - como por ejemplo a las corporativas a nivel Credicorp - sino investigando o anticipando aquellas que serían aplicadas en el sector. Por ejemplo: los estándares de Solvencia II. La iniciativa de Pacífico apunta a asignar, de manera más eficiente y confiable, el capital necesario para la gestión de los diversos negocios de la compañía, así como para lograr una suficiencia de reservas acorde con el apetito de riesgo.

Pacífico mantiene una sólida estructura que permite administrar, desde una gerencia, tanto los Riesgos Operacionales como los Riesgos Financieros.

### **RIESGOS OPERACIONALES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIOS**

Pacífico cuenta con un marco de gobierno que le permite gestionar los riesgos operacionales y la continuidad de negocios en sus actividades, el mismo que está basado en las mejores prácticas nacionales e internacionales, y que ha sido adaptado de manera específica a nuestra empresa en función al tamaño, complejidad y naturaleza del propio negocio.

Este marco de gobierno se apoya en metodologías corporativas desarrolladas por Credicorp y procesos que permiten identificar, medir, tratar, monitorear y comunicar los riesgos operacionales a los que está expuesta la Compañía, para así responder de acuerdo a los requerimientos de nuestros clientes, tomar decisiones de negocio informadas y cumplir con todos los grupos de interés.

Consideramos de gran relevancia dos principales factores:

- La gestión descentralizada de riesgos, soportada en una sólida estructura organizacional, la asignación adecuada de responsabilidades y la asesoría de una Gerencia especializada.
- El fortalecimiento de una cultura de riesgos en toda la organización, que parte de la Alta Gerencia hacia todos los colaboradores.

Finalmente, cabe señalar que la gestión del riesgo se aplica en el análisis de posibles nuevos productos, en la creación de nuevos canales y procesos y en la relación con proveedores, entre otros frentes. No obstante, uno de los mayores esfuerzos se centra en la continuidad operativa de la compañía, por lo que se analiza permanentemente los impactos de fallas en los principales procesos. Ese trabajo asegura la atención a nuestros clientes, incluso en situaciones adversas, ya sean propias o generalizadas (terremotos, tsunamis, etcétera).

## **RIESGOS FINANCIEROS**

A fin de proteger los intereses de nuestros asegurados, y en cumplimiento de las exigencias regulatorias, la Gestión de Riesgos Financieros vela por el control y medición de los riesgos asociados al manejo de nuestras inversiones, al mismo tiempo que se encarga de hacerle seguimiento a aquellas variables que pudieran comprometer la solvencia patrimonial de la compañía y, por consiguiente, nuestra capacidad para honrar futuras obligaciones. Entre los principales riesgos bajo monitoreo destacan los técnicos, de crédito y contraparte, y de mercado.

La gestión del riesgo técnico cumple con vigilar la suficiencia de primas y de reservas de siniestros, asegurando así los más altos estándares en la suscripción, tarificación y gestión de las reservas. Por su parte, nuestra política de control del riesgo de crédito tiene como principal propósito el de velar por la solidez financiera de los principales emisores que componen nuestra cartera de inversiones y de generar señales de alerta temprana ante un posible deterioro en el valor de nuestros activos.

La supervisión del riesgo de contraparte contempla la aplicación de criterios estrictos en la selección de reaseguradores, tanto para el negocio facultativo como para la renovación de los contratos automáticos de los diversos programas de reaseguros con los que se cuenta.

En lo que compete a los riesgos de mercado, la gestión del riesgo de liquidez monitorea constantemente el estado de los vencimientos de activos y pasivos para mantener un calce adecuado entre los flujos de ingresos y pagos futuros, todo con el fin de contar con instrumentos financieros de fácil y oportuna realización.

De igual forma, el riesgo de tasa de interés es seguido muy de cerca mediante el control de límites internos de duración y vencimiento, así como a través de cálculos de sensibilidad para cuantificar la magnitud de pérdidas potenciales.

En cuanto al riesgo de moneda, éste es mitigado gracias a la aplicación y seguimiento de restricciones de exposición por las que se procura mantener un equilibrio adecuado entre la posición de la moneda extranjera y la moneda nacional.

Finalmente, la gestión de Riesgos Financieros en Pacífico Grupo Asegurador cumple también con monitorear los indicadores de solvencia regulatoria de Pacífico Seguros Generales, Pacífico EPS y

Pacífico Seguros de Vida al mismo tiempo que cuantifica el impacto que futuras decisiones estratégicas pudieran generar en dichos indicadores.

## CAPÍTULO VII: INFORME DE GESTIÓN PACÍFICO EPS

A fines del 2014, el Grupo Pacífico concretó una asociación estratégica con el Holding chileno Banmédica con amplia experiencia en negocios de seguros y prestaciones de salud a nivel regional con operaciones en Chile, Colombia y Perú. Las condiciones del acuerdo se concretaron en un esquema de asociación en partes iguales en los negocios de Planes de Salud (EPS), seguros de asistencia médica y prestaciones de salud (Clínicas + negocios especializados). Para ello, Banmédica aportó a la EPS su participación en la Clínica San Felipe y Laboratorios Roe en adición a un aporte dinerario de US\$ 32 Millones que fortalece el capital de la EPS para financiar un plan de mejoramiento e inversión en infraestructura a ejecutarse durante el 2015.

Por otro lado, en el 2014 el Negocio de Salud registro una utilidad de S/. 10.1 millones, en comparación a la pérdida de S/. 13.2 millones en el 2013. El Negocio de Salud está compuesto por la Entidad Prestadora de Salud (EPS) y las subsidiarias médicas adquiridas durante el 2011 y 2012. El resultado de ambas se describe a continuación.

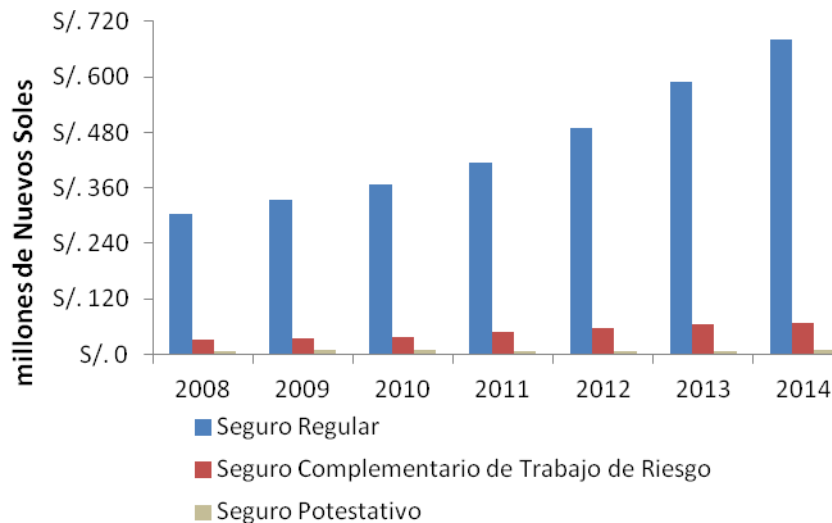
### PACÍFICO EPS

La producción total al mes de diciembre de 2014 creció en 14.7% y alcanzó los S/. 758.4 millones. El principal aporte provino de los productos regulares con S/. 682 millones de producción, seguido por los Seguros Complementarios de Trabajos de Riesgo (SCTR) con S/. 68 millones, y por los aportes de contratos potestativos con S/. 8.4 millones.

Por su parte, las atenciones de siniestros totales en el 2014 alcanzaron la suma de S/. 634.6 millones, lo que se tradujo en una siniestralidad neta ganada de 83.9% frente al 82.6% obtenido durante el año anterior. Asimismo el costo de adquisición alcanzó los S/. 47.8 millones, equivalente al 6.3% de la prima neta ganada, una reducción del 0.6% comparado al 2013.

El resultado técnico de S/. 74.2 millones en diciembre del 2014 fue superior a los S/. 69 millones del periodo anterior.

*Evolución de la cartera de aportes totales de Pacífico EPS  
(S/. millones)*



Fuente: Información de Pacífico EPS a diciembre 2014  
Elaboración: Propia

Los ingresos financieros de S/. 2.2 millones presentan un aumento del 62.6% con respecto al año 2013

El gasto general alcanzó la suma de S/. 63.4 millones, registrando un aumento de 8.2% en comparación al 2013. Sin embargo, a nivel de ratio de gastos este se redujo a 8.4%, frente al 8.9% del año anterior.

Es por estas razones, el incremento de las ventas con una adecuada suscripción técnica, el manejo de la siniestralidad y el control de gastos generales, que la utilidad del negocio de seguros de la EPS en el 2014 fue de S/. 9.3 millones de soles.

### **SUBSIDIARIAS MÉDICAS**

Durante el ejercicio 2014 las subsidiarias médicas, afirmando su objetivo de ser la principal red de prestaciones de servicios de salud privada en el país, alcanzaron ventas por S/. 454.3 millones que representaron un incremento de 15% respecto del ejercicio anterior (S/. 59.4 millones) generando un resultado de contribución neto a Pacífico EPS de S/. 0.8 millones (mejora de S/. 26.9 millones YoY, incluye S/. -2.3 millones de deterioro de crédito mercantil).

La mejora observada en el resultado de prestaciones se explica principalmente por un incremento del margen bruto de 2.1% de las ventas (+ S/. 24.9 millones), debido al crecimiento importante de las ventas ya mencionado capitalizando la inversión en infraestructura y mejoras de años previos lo que ha generado (i) mejoras en los niveles de ocupación de las clínicas en su línea ambulatoria, de emergencia y hospitalaria; (ii) ingreso operativo de nuevas líneas de negocios (CM. La Molina; Unilabs, etc.); e (iii) incrementos en los tickets medios a aseguradoras. Asimismo, el manejo de costos a través del énfasis en la gestión del costo paciente mes en la línea ambulatoria de las clínicas de Lima (45% ventas), y los ahorros producto de la centralización de las compras de insumos y medicamentos han también contribuido a la mejora en el margen.

La red de prestación se ha enfocado en la contención de gastos generales que disminuyeron en S/. 1.1 millones respecto al periodo anterior y en la gestión de ingresos y contención costos médicos logrando un resultado operativo mayor en S/. 26 millones respecto al 2013.

Con las mejoras operativas indicadas y la nueva alianza estratégica con Banmédica , esperamos seguir consolidándonos como la red de prestación de salud más importante del país, a través de (i) la maximización de ingresos y accesos, (ii) un nuevo modelo de atención de calidad, eficiente y enfocado en el paciente, (iii) una red integrada con capacidad de responder a requerimientos de alta y baja complejidad, e (iv) incremento de la infraestructura de atención médica en Lima y provincias.



## CAPÍTULO VIII: INFORME DE GESTIÓN PACÍFICO SEGUROS DE VIDA

En el año 2014, el negocio de seguros de vida se ha enfocado en satisfacer las necesidades del mercado y de nuestros clientes, en una adecuada gestión de riesgos, en mantener estrictas políticas de suscripción y en una óptima gestión de inversiones que continúe fortaleciendo la solvencia financiera de la empresa. También nos hemos enfocado en la búsqueda de eficiencia operativa y excelencia de procesos operativos.

La producción total de primas de seguros de vida alcanzó los S/. 1,097 millones, lo cual significó un decrecimiento de 5.1 % respecto a lo obtenido el año anterior (S/. 1,155.7 millones), alcanzando el segundo lugar en la participación de mercado con 21.8 %.

Todas las líneas de negocios incrementaron sus primas a excepción de Seguros Previsionales (AFP), la que presentó una disminución producto de la finalización del contrato con AFP PRIMA. El crecimiento de las líneas de negocio sin considerar el efecto AFP fue de 15% en promedio, donde destacaron las primas de Vida Crédito (18.7%), Rentas Vitalicias (18.6%), Vida Individual (12.9%), Accidentes Personales (8.5%) y Vida Grupo (8.3%). Cabe resaltar que a fines del 2014 se logró la adjudicación de un tramo del negocio previsional para los dos siguientes años en la subasta realizada por el regulador.

Los gastos generales estuvieron controlados incrementándose sólo 4.1% frente a los del año anterior, mientras que el Total Primas sin considerar efecto AFP creció en 14.9%. Sin embargo, el efecto de haber perdido el negocio previsional impactó en el ratio de gastos generales que se elevó a 10.7% desde el 9.8% del año anterior. Continuamos con nuestra política de control de gastos y esperamos alcanzar nuestros objetivos trazados para mejorar nuestra rentabilidad.

El rubro de Siniestros terminó por debajo de 2013 en 28.7%, mientras que a nivel de ratio de siniestralidad se alcanzó el 29.5% versus 39.3% del año anterior. Esto por efecto de la menor siniestralidad en el negocio de Previsionales, producto del fin del contrato con AFP Prima desde el mes de Octubre 2013, las que fueron compensadas con mayor siniestralidad en las líneas de Vida Crédito y Vida Individual.

Los gastos técnicos se incrementaron 33% más que el año anterior, básicamente por los rescates y aumento de los costos comerciales.

La utilidad neta del año 2014 alcanzó los S/. 159.3 millones versus los S/. 136.1 millones del año 2013. Este mayor resultado se explica principalmente por una menor siniestralidad en la línea de Previsionales por S/ 130.0 millones, compensados por la menor prima neta ganada de S/. 116.2 millones, una ganancia por traslación de S/. 36.9 millones y mayores ingresos financieros por S/. 20.4 millones.

En cuanto a la calidad y composición del portafolio de inversiones, al cierre del 2014 alrededor del 26.04 por ciento se encontraba invertido en instrumentos del exterior, 30.46 por ciento en instrumentos emitidos por el gobierno peruano o garantizados por éste y alrededor de 43.50 por ciento en instituciones financieras o corporaciones privadas locales. A su vez el 66.5 por ciento de las inversiones del portafolio de renta fija correspondían a instrumentos con categoría “Grado de Inversión” internacional, mientras que todas las inversiones corporativas locales tienen calificación “Grado de Inversión” local según los criterios de calificación de las clasificadoras locales. Adicionalmente, por tipo de instrumento el 87.4 por ciento del portafolio se encuentra en instrumentos de renta fija, las inversiones en instrumentos de renta variable ascendieron a 6.5 por ciento y 6.1 por ciento en inversiones inmobiliarias.

Estas inversiones corresponden a instrumentos financieros emitidos por instituciones internacionales y locales de primer nivel que cuentan además con la mejor calidad crediticia. De esta manera, la calidad financiera (crediticia) de nuestras inversiones nos permite asegurar el pago de los compromisos futuros asumidos con nuestros clientes.

Finalmente, la calificadora Fitch Ratings mantuvo durante el 2014 la calificación de riesgo de Pacífico Vida de BBB, con Outlook Estable, como resultado de demostrar, de manera sostenida en el tiempo, una gestión que busca desarrollar de manera integral la compañía pero a la vez siendo prudentes, lo que permite su fortalecimiento y crecimiento sobre bases sólidas.

La adecuada gestión de riesgos y las estrictas políticas de suscripción, gestión de inversiones y fortaleza financiera son las principales variables de negocio que sustentan esta calificación. Calificación que implica que Pacífico Vida es la primera compañía en obtener una calificación de riesgo tan alta, distinción que reafirma una vez más nuestro liderazgo, fortalece nuestra posición de cara al futuro y nos distingue de nuestros competidores.

## CAPÍTULO IX: ÁREAS DE SOPORTE

### 9.1. MARKETING

#### 9.1.1. COMUNICACIÓN, PUBLICIDAD Y MARCA

Durante el 2014, nuestros esfuerzos de comunicación se concentraron en continuar reforzando el valor de la marca por medio principalmente del entorno digital, ya que se realizaron acciones importantes con el fin de sensibilizar y generar conciencia en la prevención y necesidad de estar protegidos frente a cualquier eventualidad. Asimismo, se buscó simplificar la experiencia del cliente para lograr un mayor nivel de interacción con nuestros seguros.

El portal “Pacífico 365” – 365 días de tranquilidad con tu EPS Pacífico-, es un claro ejemplo al aterrizar de una manera didáctica y simple los beneficios con los que los asegurados cuentan al estar en la EPS de Pacífico. Desde la perspectiva vehicular campañas como el “Brevete Pacífico” que tuvo el objetivo de reconocer a los conductores respetuosos de las normas de tránsito, son ejemplos que buscan crear conciencia sobre la importancia de tener buenas prácticas al manejar, éstas y otras iniciativas nos llevaron a ser la única aseguradora que ganó el premio DIGI 2014, organizados por el Interactive Advertising Bureau (IAB).

Particularmente en Seguros Generales, nuestra estrategia se enfocó en productos acotados para el caso de los seguros Vehiculares, se realizó el lanzamiento de “Choque y Robo”, pensado en los atributos que más se valora al comprar estos seguros, buscando llegar a los NSE B y C, así también el seguro “Daños a terceros” ganó dos premios Effies de oro uno en la categoría Servicios Financieros y otro en Lanzamiento de nuevos productos. En lo que respecta al SOAT, se potenció el e-commerce, apostando por generar un sentido de oportunidad en el consumidor por medio de una estrategia de precio diferenciada en espacios reducidos de tiempo para generar mayores leads a partir del entorno digital logrando cuadruplicar las ventas diarias. Por otro lado, el seguro de Viajes, tuvo un enfoque promocional realizando 5 campañas de publicidad a lo largo del año, en línea con la temporalidad de esta categoría, en las cuales se ofrecía descuentos a la familia del asegurado de acuerdo al destino, estas iniciativas nos permitieron crecer en esta línea de negocio logrando superar la meta de ventas en 13%. Asimismo, se llevó a cabo el lanzamiento de la campaña del seguro Negocio Protegido cuyo público objetivo es el segmento de los emprendedores. Con esta campaña se logró vender, en un periodo de 3 semanas, un 30% de primas de lo que se realizó en 4 meses durante el 2013.

Finalmente, la Cámara de Comercio de Lima en su XIII Encuesta Anual de Ejecutivos 2014 nos dio el primer lugar en la categoría Seguros Personales por séptimo año consecutivo.

Para los Seguros de Vida, se generaron campañas para los productos principales de esta categoría tanto para el segmento personas como para el corporativo. Para SCTR se gestionó una estrategia de continuidad, comunicando a lo largo de todo el año en medios especializados los beneficios que reciben nuestros clientes por contar con este seguro, también se realizó un evento de Reconocimiento por el compromiso que tuvieron nuestros clientes empresa en prevenir el riesgo laboral a lo largo del 2013, y como actividad principal resaltamos el lanzamiento de la Plataforma de Cursos Virtuales que logró superar su meta, capacitando en el último semestre del 2014 a más de 6,000 colaboradores que están asegurados con SCTR de Pacífico.

En el caso de seguros de vida para personas se realizó una campaña para Fondo Universitario a inicios de este año para reforzar el posicionamiento de este producto, así también en los últimos meses del 2014 se comunicaron por primera vez de forma masiva el seguro Vida Inversión y el Seguro de Rentas Vitalicias, siendo la estrategia tener un rol más activo para educar a las personas sobre los beneficios y características de estos producto.

El negocio de seguros de salud y EPS siguió evolucionando su portafolio para atender las necesidades de todos nuestros segmentos. Desde el área de Marketing, en el 2014, contribuimos a la difusión y masificación de los productos de primas bajas con campañas publicitarias del seguro de salud Red Preferente, Oncológico y además, el relanzamiento a la FFVV de Ecoh, un seguro especializado en enfermedades graves. Estos lanzamientos estuvieron en línea con el crecimiento de la clase media emergente en el Perú, con precios adecuados para el nivel de ingresos de este sector, que cada vez puede destinar más ingresos a la salud.

En el segundo semestre del 2014 se lanzó el proyecto de Eficiencia Operativa del negocio de salud, y Marketing contribuyó activamente con el desarrollo de las Pólizas Electrónica. Se digitalizó el Kit de Bienvenida de los asegurados para cada producto y en su primera etapa (venta nueva) la migración a digital constituyó un eje clave para la simplificación de procesos de venta lo que repercute en facilidades para el cliente y responsabilidad con el medio ambiente.

Un eje transversal en todo el negocio fue el esfuerzo por mejorar la experiencia del cliente con todos los productos de salud elevando el estándar de los momentos de la verdad para hacer la gran diferencia. El levantamiento de todos estos puntos de contacto con el cliente constituyó en 2014 un grupo de iniciativas (priorizadas) que ya están siendo ejecutadas en todos los proyectos siendo un eje importante, la Comunicación.

Cabe destacar el relanzamiento de Pacífico EPS como uno de los proyectos de marketing más importantes que contribuyó a este esfuerzo. En el mercado de las EPS los dos competidores clave, Pacífico EPS y Rimac EPS ofrecían un producto muy similar y la

categoría crecía orgánicamente apalancándose en la imagen de marca de las compañías de seguros. Sin embargo, en una etapa en la que las grandes empresas ya estaban atendidas era el momento de crecer en el mercado de las Pequeñas y Medianas Empresas y para ello teníamos que diferenciarnos.

De acuerdo al estudio ADN Asegurados EPS de Ipsos Apoyo, el cliente EPS busca un acompañamiento permanente a través de comunicación constante y fácil de entender, ya que la mayoría desconoce las coberturas y beneficios de su Plan de Salud EPS. Para crecer y lograr este acompañamiento constante que busca el cliente “descomoditizamos” la oferta de Pacífico EPS, tangibilizando su oferta de valor a través de un nuevo concepto diferenciador: “365 días de tranquilidad con Pacífico EPS”. Además, se identificaron todos los momentos de la verdad en la relación con ambas audiencias meta de la EPS: cliente empresa y cliente persona; se simplificó y mejoró el contenido de todas las herramientas de comunicación y la mayoría migró a digital.

En este aspecto una de las herramientas de comunicación más importante fue el portal [www.pacifico365.com](http://www.pacifico365.com), un activo digital estratégico que acompaña transversalmente a todos los esfuerzos de comunicación del nuevo concepto “365 días de tranquilidad con Pacífico EPS”. Este portal de autogestión, logró en 3 meses ser reconocido por el 70% de los usuarios como un portal con contenido de valor, incrementar en 998% el promedio mensual de leads sin inversión en medios, reducir en 21% el promedio mensual de llamadas al Call Center sobre consultas de coberturas e incrementar en 94% los nuevos usuarios de la sección “Mi Cuenta”, superando así ampliamente los objetivos establecidos.

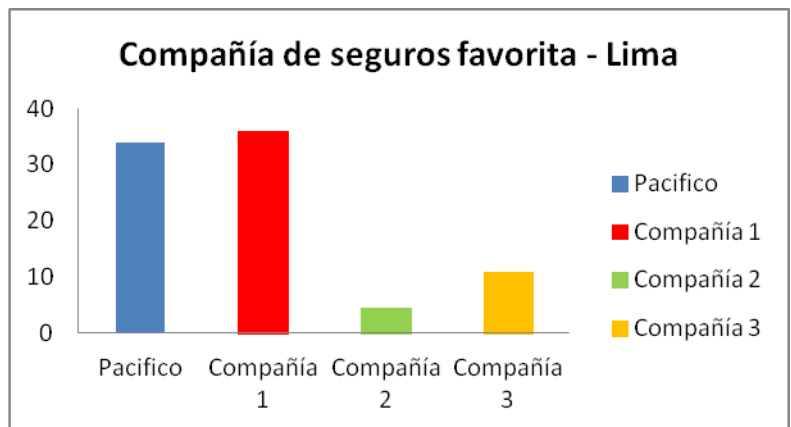
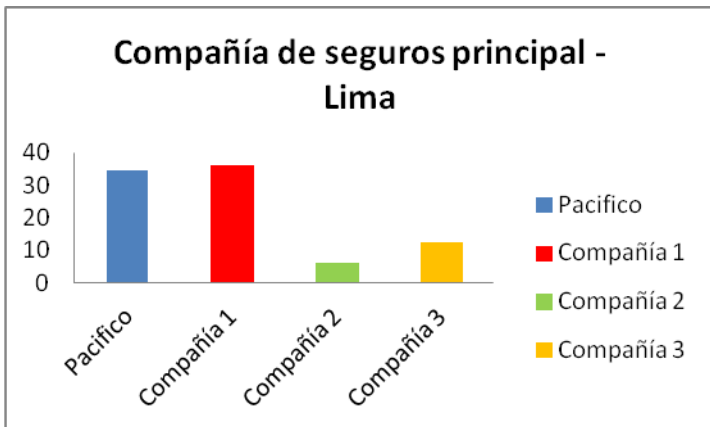
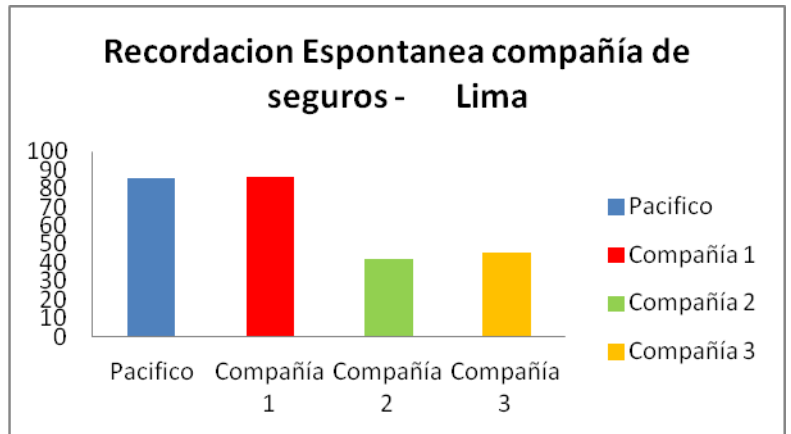
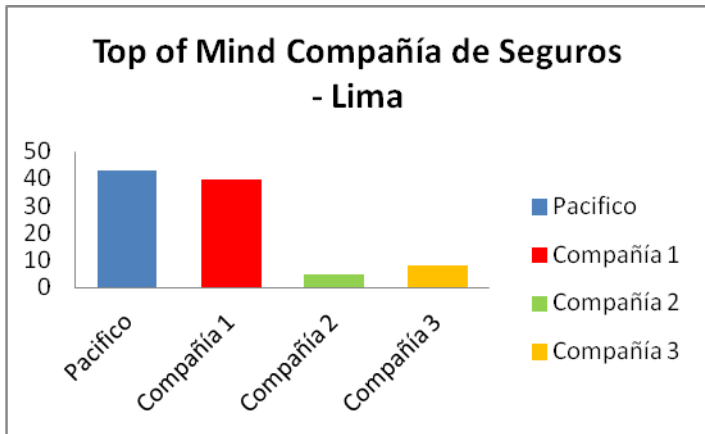
En noviembre Pacífico EPS fue elegida por tercera vez en los últimos cinco años, número 1 en percepción de Entidades Prestadoras de Salud con 43% vrs. 37% de la competencia en la encuesta a Ejecutivos de la Cámara de Comercio de Lima.

En el caso de Corredores durante el 2014 se tuvo como estrategia fortalecer la comunicación constante que tenemos con nuestros socios estratégicos por medio de capacitaciones que les serviría como herramienta de venta, así también se implementó un Sistema de información más eficiente para reducir tiempos estándares de servicio con el fin de facilitar la labor diaria que realiza el corredor con nuestros clientes mutuos. Como reconocimiento por su trabajo se les premió por haber cumplido a su meta con viajes al extranjero como Toscana, Orlando y Rusia.

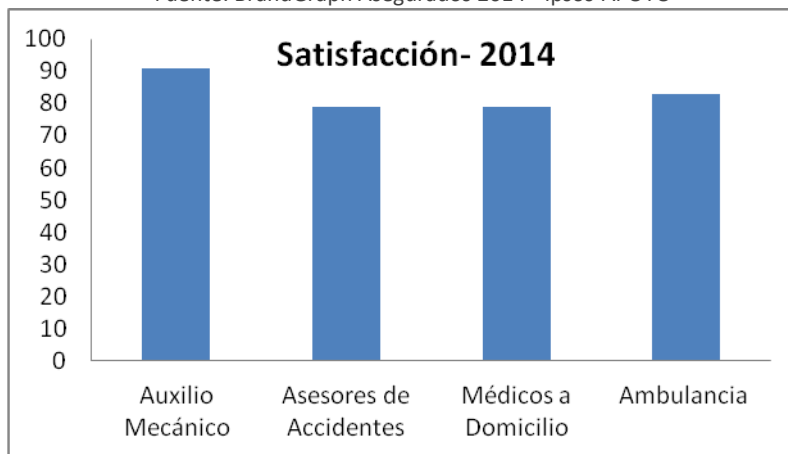
Todas estas iniciativas, sumadas al posicionamiento sólido construido en los últimos años; nos han permitido mantenernos como la primera marca que viene a la mente del consumidor en la categoría durante el 2014. En base a nuestro estudio realizado con Ipsos para medir nuestros servicios de satisfacción 9 de cada 10 personas, se siente muy satisfecha con el servicio que les brindamos de auxilio mecánico; en lo que respecta a las

asistencias médicas, el servicio de ambulancia es el más valorado por nuestros clientes, representado por un 83% del total de la muestra.

Continuaremos trabajando para plasmar de forma consistente nuestra promesa de marca en todas las iniciativas que tengamos como compañía para validar frente a nuestros clientes nuestra promesa de tranquilidad y sobre todo de enfrentar la vida con confianza al sentirse respaldados por Pacífico.



Fuente: BrandGraph Asegurados 2014 - Ipsos-APOYO



Fuente: Estudio de Medición Constante 2014

### **9.1.2. GESTIÓN DE CLIENTES**

Las iniciativas de gestión de clientes durante este 2014 han estado enfocadas en asegurar tres áreas fundamentales de nuestra gestión como empresa: a) mejorar continuamente la experiencia de nuestros clientes en cada interacción con Pacífico; b) asegurar la retención de nuestros clientes; c) incrementar la tenencia de productos por cliente.

- a) Experiencia del cliente: Las iniciativas en este frente se enfocaron, por un lado, en mejorar nuestros tiempos y procesos de resolución con clientes e intermediarios y por otro lado en la calidad de las interacciones con Pacífico para asegurar una experiencia positiva.
- b) Retención de clientes: Como en años anteriores, éste ha sido un frente de trabajo clave pues contribuye de manera importante en el esfuerzo de rentabilización de nuestra operación. Así, hemos introducido mejoras en nuestros procesos de captación de clientes, logrando reducir las pérdidas iniciales en hasta 7.5% para nuestras líneas principales de Autos y Salud.
- c) Tenencia de productos por cliente: Este año hemos continuado nuestros esfuerzos de venta cruzada a nuestro portafolio pero refinados sobre la base de mayores capacidades analíticas y de información que nos han permitido ser más oportunos con nuestros clientes. Hemos balanceado mejor nuestros esfuerzos de venta por línea de negocio, llegando a los clientes que más necesitaban coberturas específicas y al mismo tiempo haciendo más eficiente nuestra distribución.

### **9.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Han pasado cuatro años desde que Pacífico Seguros publicó su primera Política de Responsabilidad Social con el claro objetivo de promover relaciones de largo plazo con sus grupos de interés, asegurando así la sostenibilidad del negocio y de su entorno. Desde ese entonces y con miras de lograr el reto trazado, ha desarrollado productos y servicios que buscan mejorar la calidad de vida de la comunidad, así como preservar el medio ambiente.

Es el 2014, Pacífico Seguros logra culminar con satisfacción el segundo Reporte de Sostenibilidad y Medio Ambiente (correspondiente al año 2013), desarrollado bajo los lineamientos de la guía más usada a nivel mundial para la elaboración de estos documentos: la Global Reporting Initiative (GRI versión G4). Este reporte refleja el compromiso y transparencia sobre la gestión en Responsabilidad Social de la compañía, resaltando como principales logros:

- El desarrollo de productos para las Pymes, con servicios a la medida de las necesidades de este segmento, contribuyendo al crecimiento de la economía y buscando desarrollar un mercado no atendido.

- El reconocimiento a la gestión ambiental obteniendo el segundo lugar de la categoría Medio Ambiente en la 11va. Edición del Premio a la Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible de las Empresas de Perú2021, reafirmando así el posicionamiento como única aseguradora Carbono Neutral certificada del país.
- Un claro compromiso con sectores vulnerables del país a través de diversas campañas sociales desarrolladas, principalmente, en el ámbito de la salud.

## GRUPOS DE INTERÉS

Con miras a contar con una gestión de Responsabilidad Social coherente y adecuada, Pacífico Seguros se preocupa por mantener un diálogo con sus grupos de interés, con el objetivo de conocer sus percepciones y expectativas sobre la gestión y desarrollo del área. Para este fin y de acuerdo a la naturaleza del negocio y sus impactos, ha identificado los siguientes:



Sobre la base de ese proceso de diálogo, en el 2013 se elaboró un Estudio de Identificación de Expectativas que incorporó técnicas de participación y diálogo social. El estudio permitió mejorar la gestión de responsabilidad social de Pacífico Seguros y priorizar para el año 2014 programas acorde a las expectativas de los grupos de interés.

## GESTIÓN HACIA LA COMUNIDAD

Para Pacífico Seguros es importante integrar la responsabilidad social en las actividades diarias, buscando ofrecer soluciones de seguros enfocadas a la satisfacción de las necesidades de los clientes. De igual manera, si bien es una empresa dedicada a proveer servicios, no es ajena ante las necesidades de la realidad peruana y, por ese motivo, promueve distintos programas sociales y alianzas a nivel nacional, basados principalmente en temas relacionados al negocio y a la gestión responsable con el entorno.

En el 2014, una de las iniciativas con mayor impacto en la sociedad fue la conformación de un Consorcio con Telefónica Móviles y el Banco de Crédito del Perú para invertir en la construcción del primer hospital de la región Puno mediante el mecanismo de Obras por Impuestos. La iniciativa de este nosocomio, con nivel de complejidad de atención II 1, incluye la construcción de



la infraestructura hospitalaria en nuevos espacios, así como la adquisición y reemplazo de equipamiento médico con tecnología de última generación.

Asimismo, a inicios de año y junto a la Municipalidad de San Borja, apoyó la construcción e implementación del “Preventorio Municipal para Niños, Adolescentes y Familia”, que ofrece servicio de salud preventiva gratuito a la población con servicios de Crecimiento y Desarrollo, Pediatría y Oncología, Obstetricia, Salud Mental y Nutrición.

La empresa se ha abocado a diversos programas y actividades enmarcados en una cultura de prevención y cuidado ambiental, que incluyeron campañas de prevención y concientización, asistencia técnica, donaciones tangibles y voluntariado corporativo, entre otros, detalladas a continuación:

#### **A. Salud**

- **Pacífico Seguros te Cuida**

Creado con el objetivo de una mayor inclusión para los sectores no atendidos y un desarrollo en la cultura de prevención en salud, el programa ofrece hace más de 8 años campañas de salud preventiva, brindando atención gratuita en las especialidades de pediatría, oftalmología, medicina general y nutrición a las comunidades de bajos recursos.

- **Asociación Unámonos**

Bajo el gran compromiso de velar por niños de familias con escasos recursos económicos y con habilidades diferentes, la Asociación Unámonos viene recibiendo hace 27 años apoyo por parte de Pacífico Seguros, facilitando así su meta de ofrecer educación, terapias y oportunidades de desarrollo a esta grupo poblacional. La Asociación atiende anualmente a más de un centenar de niños con habilidades diferentes en la ciudad de Arequipa y tiene como principal objetivo su reinserción en la sociedad.

- **Misión Caritas Felices**

Mediante un convenio de donación y el voluntariado corporativo, Pacífico Seguros apoya a Misión Caritas Felices en su labor de atender a niños de bajos recursos económicos con labio leporino y/o paladar hendido para, de esta manera, ayudarlos a mejorar su condición física y abrir las posibilidades de reinserción en la sociedad. Los niños beneficiados reciben cirugías, medicinas, alimentos y suplementos nutricionales, así como soporte en terapias de lenguaje, odontología, psicología y nutrición.

- **Centro Médico Educativo de Chincha (CMEC)**

En el marco de un acuerdo de cooperación con la Peruvian American Medical Society (PAMS), Pacífico Seguros contribuye con la administración del Centro Médico Educativo de Chincha, que no solo ofrece atención al interior de sus instalaciones sino que promueve campañas sociales a comunidades de la zona con escasos recursos económicos.

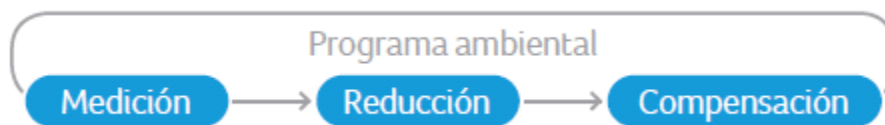
- **Unidad de Salvataje de la Policía Nacional del Perú**

Por noveno año consecutivo, Pacífico Seguros ha apoyado la labor de esta unidad especializada en ofrecer resguardo y asistencia en playas y piscinas de la costa peruana, ofreciendo banderines preventivos y torres salvavidas distribuidas en las principales playas de Lima, Piura, Tumbes, Trujillo, Chiclayo y Arequipa. Asimismo, como parte importante del apoyo, ha donado kits que incluyen mochilas, buzos, polos, ropa de baño, zapatillas, sandalias, lentes con protección solar, bloqueador, gorros y casquetes, herramientas esenciales para el trabajo de los salvavidas. Como complemento a la importante labor de esta unidad, la empresa promueve hábitos saludables en el verano a través de campañas con consejos y medidas preventivas.

## **B. Compromiso con el entorno**

- **Respira Pacífico**

Pacífico Seguros ha asumido el desafío de ser una empresa Carbono Neutral y mitigar el impacto que genera en su totalidad. Es por eso que desde el 2011 y a la fecha, no solo es parte de iniciativas internacionales para medir, reducir y compensar sus emisiones de gas efecto invernadero sino que cuenta con una Política Ambiental ad-hoc para la empresa, que le ha servido de marco para generar su propio Programa Ambiental.



En este marco, ha realizado diversas actividades que le han permitido reducir la Huella de Carbono per cápita de la empresa en un promedio aproximado de 14% anual desde el 2010 al 2013. El apoyo de los colaboradores de la empresa ha jugado un rol principal en esta reducción, teniendo para el 2014 más de 300 líderes ambientales comprometidos con las iniciativas que se realizan y siendo indispensable el involucramiento de diversas áreas como Gestión y Desarrollo Humano, Administración, Responsabilidad Ambiental, Marketing, Sistemas, áreas comerciales, cada una con roles y metas definidos.

A continuación detallamos algunas de las actividades desarrolladas para el 2014:

**Envío de Pólizas Electrónicas:** Buscando impulsar iniciativas comerciales que aporten con la disminución de gases efecto invernadero, se plantea un proyecto de emisión de pólizas electrónicas generando una importante reducción en el uso de papel, energía y otros recursos que intervienen normalmente en la generación de pólizas físicas. Para el 2014, Pacífico Seguros ha enviado más de 25 mil pólizas electrónicas a solicitud de los clientes y

corredores, obteniendo una reducción de más de un millón de hojas de papel y una mayor eficiencia en la entrega de los documentos, que se envían rápidamente por medios digitales.

**Viernes de Botella:** Campaña que busca la recolección de botellas de plástico para reciclarlas, convirtiendo la cantidad almacenada en frazadas para ser posteriormente donadas a poblaciones de escasos recursos, víctimas del friaje.

**Merchandising de botellas de plástico:** promoviendo la disposición responsable de residuos plásticos (específicamente botellas) a través de campañas internas entre los trabajadores, para la generación de materiales diversos como bolsos y loncheras que posteriormente son utilizadas como merchandising promocional para clientes o los mismos colaboradores de Pacífico Seguros.

**Otras campañas de la comunidad:** apoyo a iniciativas como “Yo Reciclo” de la Municipalidad de Lima o “Recicla Más” de Fundades, que buscan reciclar botellas de plástico y papel para generar conciencia en la población y, al mismo tiempo, reutilizar el material en beneficio de poblaciones vulnerables.

### 9.3. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO

#### ADMINISTRACIÓN

En la gestión 2014, entre las principales acciones y logros obtenidos por la Gerencia de Administración, se encuentran:

- Trabajos de mantenimiento correctivo integral de los 41,000m<sup>2</sup> distribuidos a nivel nacional, priorizando los temas de cambio de sillas, cambio de alfombras, pintado de sedes, mejora de instalaciones, orientados a una mayor seguridad y comodidad del colaborador.
- Consolidación de la gestión del Plan de Compras de Servicios de Administración a nivel Credicorp, incrementando las categorías negociadas de 3 a 12, logrando un ahorro promedio de casi 20%.
- Trabajos de gestión de demanda en servicios como: aseo, formatos e Impresos, logrando lo siguiente:
  - Asegurar tarifas en el mediano plazo.
  - Incrementar la eficiencia en la utilización de recursos.
  - Mejores controles a través de indicadores clave de gestión.
- Automatización de reportes en ciertos servicios como viajes y movilidad, permitiendo mayores controles y establecer auditorías frecuentes.

## GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO (GDH)

El año 2014 ha sido un año de grandes cambios y retos para la empresa, por lo cual GDH ha cumplido un rol importante en este proceso. Enfocados en el bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores, se realizaron diferentes actividades de integración, reconocimiento y capacitación, fomentando el crecimiento personal y profesional de los mismos.

Alineados a estos cambios, profesionalizar en seguros a nuestros colaboradores es una prioridad, que en el 2014 hemos trabajado con mayor ímpetu. Se desarrolló por segundo año consecutivo el Diplomado en Seguros con una universidad de prestigio logrando excelentes resultados; asimismo, nuestra Escuela de Seguros se mantiene con gran acogida por nuestros colaboradores lo cual demuestra el buen nivel de los temas desarrollados. Apostamos por nuestros colaboradores invirtiendo en certificaciones internacionales que les permiten crecimiento profesional, especializándose y tecnificando sus conocimientos.

Buscando el desarrollo de línea de carrera de nuestros colaboradores, el 25% de los procesos de selección fueron cubiertos por candidatos internos, así como el 22% de nuestros ingresos de *entry level* fueron practicantes egresados; con estos resultados afianzamos el compromiso de gestionar el talento en nuestra compañía.

Asimismo, como todos los años se realizó la encuesta de Clima Laboral para medir la percepción de nuestros colaboradores acerca del ambiente de trabajo, obteniendo en el 2014, 70% de satisfacción, y un porcentaje de adhesión del 81%. Los cambios estructurales y de estrategia que la empresa asumió durante este año, influyeron en los resultados, manteniéndonos en el rango de fortaleza, debido al desarrollo de actividades de integración y compromiso a lo largo del año, alineados a la Cultura Vive Pacífico.

### ¿Cuántos somos?

El siguiente cuadro muestra la evolución que ha experimentado los colaboradores en nuestra planilla:

	2014			2013		
	PPS	EPS	Total	PPS	EPS	Total
<b>Ejecutivos</b>	43	20	<b>63</b>	55	21	<b>76</b>
<b>Personal administrativo</b>	665	319	<b>984</b>	778	326	<b>1104</b>
<b>FFVV</b>	171	0	<b>171</b>	351	0	<b>351</b>
			<b>1,218</b>			<b>1,531</b>

## **9.4. PLANEAMIENTO, OPERACIONES Y TECNOLOGÍA**

### **PLANEAMIENTO**

Planeamiento es el punto de partida del proceso administrativo y de la ejecución de la estrategia. El área de Planeamiento facilita el proceso de Planeamiento de la compañía cuyo resultado son los objetivos, la estrategia y el presupuesto. Así mismo, el área de Planeamiento asegura el control y el seguimiento de dichos resultados. El Planeamiento es corporativo e integrado para la compañía y sus subsidiarias y las líneas de negocio y canales de esta. En el 2014 se trabajó mucho integrado cada vez más a Pacífico Seguros Generales, Pacífico Seguros de Vida, Pacífico EPS y Prestadoras con el fin de alinear objetivos y buscar sinergias entre las compañías.

### **OPERACIONES Y TECNOLOGÍA**

La estructura integrada de esta área hace posible que la gestión y ejecución de procesos operativos, así como el manejo de las tecnologías de la información, estén alineados con la estrategia corporativa que empleamos en Pacífico Seguros. En este sentido, a través del diseño y la dirección de los principales procesos operativos de la empresa, la División de Operaciones, Procesos y Tecnología brinda el soporte necesario para asegurar la disponibilidad y entrega de servicios que agreguen valor y contribuyan al posicionamiento y la sustentabilidad del negocio. Esto no hubiera sido posible sin el establecimiento de tres objetivos centrales: satisfacer consistentemente las expectativas de los clientes, alcanzar la excelencia operacional y gestionar el ratio de eficiencia.

#### **Operaciones**

Durante el 2014, el Área de Operaciones mantuvo su enfoque en la implementación de estándares de atención en todos los procesos operativos —tanto para clientes internos y externos— y en su eficiente ejecución. Del mismo modo, continuamos con la industrialización de las labores de venta, suscripción y emisión, logrando mejoras en términos de tiempo y calidad, y nos aseguramos de que los contratos de seguros reflejen fielmente las coberturas otorgadas a los riesgos suscritos de nuestros asegurados.

#### **Tecnología**

Más que un área de soporte, el Área de Tecnología aspira a convertirse en un socio estratégico de toda la organización de Pacífico, apuntando a entregar soluciones que generen valor en los distintos procesos de negocio y brinden información necesaria y confiable, capaz de repercutir en la toma de buenas decisiones.

Quizás el logro más importante del 2014 fue la entrega de una segunda nueva fase del programa de transformación y renovación de nuestra plataforma tecnológica, con la cual

ya la totalidad de nuestro negocio de seguros vehiculares está operando bajo la plataforma de *Guidewire Insurance Suite* para los procesos de administración de pólizas, gestión de siniestros y cobranzas. Gracias a esta, podremos responder con mayor rapidez a las demandas del mercado, proveer un mejor servicio a nuestros clientes y lograr eficiencias operativas a través de la suscripción, la gestión de siniestros y la administración de pólizas y cobranzas. El programa continúa avanzando cumpliendo su cronograma y presupuesto, y esperamos llegar al 2016 con todo el negocio de seguros de propiedad en la nueva herramienta.

## DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA

Pacífico Seguros Generales se constituyó el 4 de setiembre de 1992, como consecuencia de la fusión de la compañía El Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros con la Compañía de Seguros y Reaseguros Peruano Suiza S.A., iniciando sus actividades el 1 de octubre de 1992.

La Compañía se encuentra inscrita en la Partida Electrónica N° 02005506 del Registro de Personas Jurídicas de la Zona Registral N° IX, sede de Lima. Su plazo de duración es indefinido y el domicilio social es Avenida Juan de Arona N° 830, distrito de San Isidro, ciudad de Lima. El número telefónico es 518 4000 y el de fax 518 4090.

El objeto social de nuestra compañía es suscribir contratos de seguro, realizar operaciones de coaseguro y reaseguro en todos los riesgos, con excepción de los seguros de vida, así como llevar a cabo todas las operaciones o actos relacionados con nuestro objeto social que coadyuven a la realización de sus fines. Su objeto social corresponde al grupo N° 66036 de actividad económica, de acuerdo con la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU).

Al 31 de diciembre de 2014, el capital social de Pacífico Seguros Generales, inscrito en Registros Públicos de Lima, asciende a la suma de S/. 720, 185,540.00, el mismo que se encuentra representado por 72,018, 554 acciones comunes, con un valor nominal de S/. 10.00 cada una. De estas, el 37.55% está en poder de inversionistas nacionales y el 62.45%, en el de inversionistas extranjeros, domiciliados y no domiciliados.

El 100% de las acciones de Pacífico Seguros Generales tiene derecho a voto. La propiedad de estas acciones se encuentra distribuida de la siguiente manera:

Tenencia	Número de accionistas	Porcentaje de participación
Menor al 1%	130	1.55 %
Entre 1% - 5%		
Entre 5% -10%		
Mayor al 10%	2	98.45%
Total	132	100.00%

Pacífico Seguros Generales forma parte del Grupo Económico Credicorp Ltd. (Bermudas), conglomerado financiero propietario del 62.10% de nuestro accionariado, mientras que el Grupo Crédito S.A., posee el 36.35% del capital social. El 1.55% restante es propiedad de 130 accionistas minoritarios.

Pacífico Seguros Generales es propietario del 85.99% de las acciones de El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros (Pacífico Seguros de Vida), que inició sus operaciones el 1 de enero de 1997.

Asimismo, Pacífico Seguros Generales es propietario del 99.9% del capital de Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud (Pacífico EPS), empresa abocada a brindar servicios de atención para la salud dentro del marco de la Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud. Pacífico EPS inició sus operaciones el primero de agosto de 1999.

Cotización de las Acciones Comunes y Bonos Subordinados - Bolsa de Valores de Lima periodo Enero-diciembre 2014.

## EL PACIFICO - PERUANO SUIZA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS

### Renta Variable

Código ISIN	Nemónico	Año - Mes	COTIZACIONES 2014				Precio Promedio S/.
			Apertura S/.	Cierre S/.	Máxima S/.	Mínima S/.	
PEP669001005	PSUIZAC1	2014-01	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669001005	PSUIZAC1	2014-02	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669001005	PSUIZAC1	2014-03	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669001005	PSUIZAC1	2014-04	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669001005	PSUIZAC1	2014-05	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669001005	PSUIZAC1	2014-06	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669001005	PSUIZAC1	2014-07	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669001005	PSUIZAC1	2014-08	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669001005	PSUIZAC1	2014-09	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669001005	PSUIZAC1	2014-10	16.00	16.00	16.00	16.00	16.00
PEP669001005	PSUIZAC1	2014-11	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669001005	PSUIZAC1	2014-12	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-

### Renta Fija

Código ISIN	Nemónico	Año - Mes	COTIZACIONES 2014				Precio Promedio %
			Apertura %	Cierre %	Máxima %	Mínima %	
PEP66900D019	PACIF1BS1A	2014-11	106.0685	106.4841	106.4841	106.0685	106.1872

El Valor Contable de la Acción de El Pacífico-Peruano Suiza al 31.12.2014 es de **S/. 18.29** nuevos soles.



## ENTORNO JURÍDICO

### Nueva ley del contrato de seguros

#### NORMAS EMITIDAS POR LA SBS

Entre las normas emitidas por la SBS durante el presente año, las siguientes normativas merecen un comentario especial:

**Resolución SBS N° 272-2014** (de fecha 16 de enero de 2014, publicada el 20 de enero del mismo año), que modificó las “Normas Especiales sobre Vinculación y Grupo Económico”, aprobadas por Resolución SBS N° 445-2000 y su norma modificatoria, respecto de los formatos del Reporte N° 19 “Información sobre el Grupo Económico de la Empresa” y Reporte N° 19-A “Información sobre Personas Jurídicas Integrantes del Grupo Económico de la Empresa”, a efectos de facilitar su envío a través del Submódulo de Captura y Validación Externa (SUCAVE).

**Resolución SBS N° 1016 -2014** (de fecha 13 de febrero de 2014, publicada el 16 de febrero de 2014), mediante el cual se modificó el procedimiento N° 25 “Opinión favorable sobre emisión en serie de instrumentos financieros para Empresas del Sistema Financiero y de Seguros”, en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, aprobado mediante Resolución SBS N° 3082-2011 y sus normas modificatorias.

**Resolución SBS N° 1214 – 2014** (de fecha 24 de febrero de 2014, publicada el 28 de febrero del mismo año), por medio del cual se modifica el Artículo 12A° de las Normas Complementarias para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, aprobadas por la Resolución SBS N° 838-2008, para mantener a disposición de la Superintendencia una relación de las operaciones en efectivo que hayan registrado en su Registro de Operaciones.

**Resolución SBS N° 1503-2014** (de fecha 10 de marzo del presente año, publicada el 13 de marzo de 2014), por la cual se modificó el Anexo N° ES-29, Medición del Riesgo de Concentración, a través del submódulo de captura y validación externa –SUCAVE, para ajustar el formato y las notas metodológicas del referido anexo.

**Resolución SBS N° 1882-2014** (de fecha 26 de marzo de 2014, publicada el 29 de marzo, del mismo año), que modificó el Reglamento del Fideicomiso y de las Empresas de Servicios Fiduciarios, aprobado mediante la Resolución SBS N° 1010-99 y sus normas modificatorias, con la finalidad de simplificar los procesos de transferencias en fideicomiso, así como modificar requerimientos prudenciales sobre la base de la experiencia en supervisión.

**Resolución SBS N° 2904-2014** (de fecha 15 de mayo de 2014, publicada el 17 de mayo del mismo año), mediante la cual se modificó: (i) el Reglamento de Requerimientos Patrimoniales de las Empresas de Seguros y Reaseguros, aprobado por Resolución SBS N° 1124-2006 y sus normas

modificatorias, cambiando la metodología para el cálculo del requerimiento de patrimonio efectivo destinado a cubrir riesgo de crédito de las empresas de seguros y reaseguros, establecido en el Reglamento, así como incorporar el requerimiento de patrimonio efectivo adicional por ciclo económico, con la finalidad de reforzar los requisitos de solvencia de las referidas empresas; (ii) el Reglamento de Clasificación y Valorización de las Inversiones de las Empresas de Seguros, aprobado mediante Resolución N° 7034-2012, para efectuar precisiones al Reglamento respecto al registro contable, así como la valorización de los Títulos de Crédito Hipotecario Negociables (TCHN) y de los créditos inmobiliarios instrumentados en pagarés; y, (iii) el Reglamento de las Inversiones Elegibles de las Empresas de Seguros, aprobado mediante Resolución N° 039-2002 y sus normas modificatorias, con la finalidad de precisar cuáles son los créditos inmobiliarios considerados como inversiones elegibles.

**Resolución SBS N° 3361-2014** (de fecha 30 de mayo de 2014, publicada el 4 de junio de 2014), que modificó el procedimiento N° 91, así como su denominación por “Autorización de prórroga del plazo a las empresas de seguros para concluir con evaluación sobre procedencia de siniestros” e incorporar el procedimiento N° 159 “Autorización de prórroga del plazo a los ajustadores de siniestros para emitir el informe de ajuste de siniestros”, en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, aprobado mediante Resolución SBS N° 3082-2011 y sus normas modificatorias.

**Resolución SBS N° 7791-2014** (de fecha 21 de noviembre de 2014, publicada el 22 de noviembre del mismo año), mediante la cual se modifica, los procedimientos TUPA N° 91 “Autorización de prórroga del plazo a las empresas de seguros para concluir con evaluación sobre procedencia de Siniestros”, TUPA N° 147 “ Autorización excepcional para la contratación de reaseguros con reaseguradores extranjeros”, TUPA N° 154 “Autorización para la aplicación de metodología de identificación del deterioro del valor de las inversiones de las empresas de Seguros”, TUPA N° 155 “Autorización para la aplicación del modelo de valor razonable para la valorización de las inversiones en inmuebles de las empresas de Seguros” y TUPA N° 159 “Autorización de prórroga del plazo a los ajustadores de siniestros para emitir el informe de ajuste de siniestros”, en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, aprobado mediante Resolución SBS N° 3082-2011 y sus normas modificatorias, cuyo texto se anexa a la presente resolución y se publica en el portal institucional ([www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)), conforme a lo dispuesto en el Reglamento de la Ley N° 29091, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2008-PCM.

**Resolución SBS N° 8120-2014** (de fecha 3 de diciembre de 2014, publicada el 9 de diciembre del mismo año), que modifico la Resolución SBS N° 16119-2009, mediante la cual se aprobaron las normas para la elaboración y presentación de los estados financieros correspondientes a las AFOCAT y los Fondos que administran; asimismo, se dispuso que las Asociaciones de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT) deberán determinar el importe de los aportes de riesgo que no han sido reconocidos como obligaciones con el FONDO, originados

por las ventas de Certificados de Accidentes de Tránsito efectuadas hasta el 31 de diciembre de 2013. Sin perjuicio de las consecuencias que genere el incumplimiento del reconocimiento de las citadas obligaciones, en la contabilidad de la AFOCAT se deberá registrar un ajuste a sus resultados acumulados (cargo a la cuenta 3802 “Pérdidas Acumuladas”) y el incremento de su obligación con el FONDO (abono a la cuenta 2205 “Aportaciones de Riesgo”).

**Resolución SBS Nº 8420-2014** (de fecha 18 de diciembre de 2014, publicada el 19 de diciembre del mismo año), a través de la cual se aprobó el Reglamento de Cesión de Cartera de Pólizas de Seguros, con el propósito de establecer el marco normativo para la cesión de cartera de pólizas de seguros, entre ellos los aspectos referidos a la autorización previa para el caso de adquisiciones de cartera de pólizas de seguros por empresas de seguros cesionarias.

## PROCESOS LEGALES

Por motivos derivados de su propia actividad económica, Pacífico Seguros Generales interviene en algunos procesos civiles, donde participa como demandante o demandado.

Las acciones legales que ha tomado como demandante se refieren al cobro de primas a asegurados deudores, al pago de rentas por contratos de arrendamiento y a otras derivadas de la recuperación de indemnizaciones pagadas a nuestros asegurados por terceros, especialmente en las pólizas de Automóviles y Transportes. Como entidad demandada, forma parte de procesos relacionados, generalmente, con reclamos derivados de las pólizas de seguro de Responsabilidad Civil.

Vale subrayar que los montos implicados en dichos procesos no son una contingencia importante para la empresa; en otras palabras, ninguno de ellos afecta significativamente la compañía.

## **CAPITAL SOCIAL**

El Capital Social de la compañía, suscrito y pagado al 31 de diciembre de 2014, asciende a la suma de S/. 720,185,540.00, el mismo que se encuentra representado por 72,018,554 acciones comunes de valor nominal de S/. 10.00, cada una.

La Junta Obligatoria Anual de Accionistas, celebrada el 28 de febrero de 2014 aprobó el Aumento de Capital por la suma de S/. 80, 000,000 nuevos soles, como consecuencia de la Capitalización de las Utilidades Acumuladas. Esto generó la entrega a los señores accionistas de la cantidad de 8,000,000 en acciones liberadas, con un valor nominal de S/. 10.00 nuevos soles cada una. El porcentaje que recibieron fue de 12.4963772% por acción. El nuevo Capital Social quedó registrado en el Asiento N° B00020 de la Partida N° 02005506 del Registro de Personas Jurídicas de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

Las acciones liberadas estuvieron a disposición de los accionistas en nuestra sede principal a partir del 18 de setiembre del 2014.

## **POLÍTICA DE DIVIDENDOS**

El 14 de marzo de 2001, la Junta General de Accionistas aprobó la Modificación de la Política de Dividendos.

Mediante esta medida, la Compañía anunciará y entregará, en circunstancias normales, un dividendo en efectivo no menor al 35% de las utilidades netas obtenidas en el ejercicio precedente. No obstante, el pago de los dividendos dependerá de la situación general de los negocios, de los planes de desarrollo, de la expansión de la empresa, así como de su situación financiera en forma individual y consolidada con sus subsidiarias.

## ESTADOS FINANCIEROS

Gráfico 1: PRINCIPALES CIFRAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS BAJO NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF) 1. Cifras en millones S/. (1)

	2010	2011	2012	2013	2014
<b>EGP (PEN millones, fin de período)</b>					
Primas totales	2,123.9	2,398.4	2,689.0	3,082.1	3,155.6
Primas cedidas	355.3	391.7	403.9	480.9	457.7
Incremento de reserva	367.5	382.3	377.9	410.8	445.1
Primas netas ganadas	1,401.1	1,624.4	1,907.2	2,190.5	2,252.8
Siniestros netos	891.5	1,038.5	1,201.9	1,460.5	1,426.7
Comisiones netas	199.2	232.8	314.9	388.3	422.6
Gastos técnicos netos	52.6	80.5	77.2	88.0	75.9
Resultado técnico	257.9	276.1	307.6	317.6	425.8
Rendimiento financiero	260.4	273.3	319.7	332.2	319.8
Gastos generales y Provisiones	300.5	361.7	460.8	527.6	536.5
Utilidad neta consolidada	156.7	157.1	155.5	89.8	180.8
Contribución a Credicorp	136.1	181.0	175.2	108.4	202.7
<b>Balance (PEN millones, fin de período)</b>					
Activos	5,008.8	5,796.7	6,830.7	7,723.3	8,656.4
Inversiones en valores e inmuebles	3,565.4	3,853.4	4,545.1	5,053.8	5,809.5
Reservas técnicas	3,361.0	3,699.9	4,121.4	4,993.5	5,549.0
Pasivo total	3,820.3	4,442.0	5,034.8	6,196.0	6,744.6
Patrimonio neto	928.9	1,235.2	1,611.7	1,386.7	1,715.7
Interés minoritario	259.6	119.5	184.3	140.7	196.0
<b>Rentabilidad</b>					
Utilidad neta por acción (S/. por acción)	4.31	3.52	2.98	1.40	2.17
Retorno sobre patrimonio promedio <sup>2</sup>	26.2%	14.5%	10.9%	6.0%	11.7%
Retorno sobre activos promedio <sup>2</sup>	4.8%	2.9%	2.5%	1.2%	2.2%
<b>Ratios Operativos</b>					
Patrimonio / Activo total	18.5%	21.3%	23.6%	18.0%	19.8%
Aumento de reservas técnicas	20.8%	19.0%	16.5%	15.8%	16.5%
Siniestros netos / Primas netas ganadas	63.6%	63.9%	63.0%	66.7%	63.3%
Gastos y comisiones / Primas netas ganadas	18.0%	19.3%	20.6%	21.7%	22.1%
Resultado técnico / Primas netas ganadas	18.4%	17.0%	16.1%	14.5%	18.9%
Gastos generales / Primas netas ganadas	21.4%	22.3%	24.2%	24.1%	23.8%
Gastos generales / Activos promedio <sup>2</sup>	9.2%	6.7%	7.3%	7.3%	6.6%
Ratio combinado <sup>3</sup>	94.9%	101.8%	105.1%	105.7%	98.5%
<b>Otras Datos</b>					
Número de acciones, neto (en millones)	36.4	44.6	52.1	64.0	83.4

1 Cifras no auditadas de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

2 Promedios determinados tomando el promedio del saldo inicial y saldo final de cada período.

3 No incluye Pacífico Vida

4 Incluye colaboradores de las subsidiarias de salud Clínicas el Golf, Clínica San Borja, Laboratorio M L, OncoCare, Doctor +, Clínica Galeno, Sanchez Ferrer

Gráfico 2: BALANCE GENERAL CONSOLIDADO  
(S/. millones, fin de período)

### BALANCE GENERAL CONSOLIDADO

(PEN millones, fin de período)

<b>Activo</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Caja y Bancos	261.5	196.0	292.4	485.2
Inversiones netas	3,853.4	4,545.1	5,053.8	5,809.5
Inmueble, Mobiliario y equipo, neto	195.4	407.7	243.3	278.8
Cuentas por cobrar y otros activos	1,486.5	1,682.0	2,133.7	2,082.8
<b>Total activo</b>	<b>5,796.7</b>	<b>6,830.7</b>	<b>7,723.3</b>	<b>8,656.4</b>
<b>Pasivo y patrimonio neto</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Reservas técnicas	3,699.9	4,121.4	4,993.5	5,549.0
Cuentas por pagar y otros pasivos	742.1	913.4	1,202.4	1,195.6
<b>Total pasivo</b>	<b>4,442.0</b>	<b>5,034.8</b>	<b>6,196.0</b>	<b>6,744.6</b>
<b>Patrimonio neto</b>	<b>1,235.2</b>	<b>1,611.7</b>	<b>1,386.7</b>	<b>1,715.7</b>
<b>Interés minoritario</b>	<b>119.5</b>	<b>184.3</b>	<b>140.7</b>	<b>196.0</b>
<b>Total pasivo y patrimonio neto</b>	<b>5,796.7</b>	<b>6,830.7</b>	<b>7,723.3</b>	<b>8,656.4</b>



Gráfico 3: ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS CONSOLIDADO  
(S/. millones, fin de período)

### ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS

(PEN millones, fin de período)

	2011	2012	2013	2014
Primas totales	2,398.4	2,689.0	3,082.1	3,155.6
Primas cedidas	391.7	403.9	480.9	457.7
Ajuste de reservas	382.3	377.9	410.8	445.1
<b>Primas netas ganadas</b>	<b>1,624.4</b>	<b>1,907.2</b>	<b>2,190.5</b>	<b>2,252.8</b>
Siniestros netos	1,038.5	1,201.9	1,460.5	1,426.7
Comisiones netas	232.8	314.9	388.3	422.6
Gastos Técnicos netos	80.5	77.2	88.0	75.9
<b>Resultado técnico</b>	<b>276.1</b>	<b>307.6</b>	<b>317.6</b>	<b>425.8</b>
Ingresos financieros, netos	273.3	319.7	332.2	319.8
Gastos generales y provisiones	361.7	460.8	527.6	536.5
Ingresos varios	0.7	11.5	14.4	23.3
Resultado por traslación	16.8	22.2	(21.3)	4.6
Impuesto a la renta y participación de los trabaja	21.5	23.2	8.6	31.1
<b>Utilidad antes de interés minoritario</b>	<b>183.8</b>	<b>176.9</b>	<b>106.7</b>	<b>205.9</b>
Interés minoritario	26.6	21.3	16.9	25.0
<b>Utilidad neta consolidada</b>	<b>157.1</b>	<b>155.5</b>	<b>89.8</b>	<b>180.8</b>
<b>Contribución a Credicorp</b>	<b>181.0</b>	<b>175.2</b>	<b>108.4</b>	<b>202.7</b>

Gráfico 4: PACÍFICO SEGUROS BALANCE GENERAL  
(S/. millones, fin de período)

### BALANCE GENERAL

(PEN millones, fin de período)

Activo	2010	2011	2012	2013	2014
Caja y Bancos	84.7	36.0	44.7	129.0	137.4
Inversiones netas	659.3	1,460.7	1,848.1	1,541.2	1,854.5
Inmueble, Mobiliario y equipo, neto	115.0	113.3	159.3	246.9	270.8
Cuentas por cobrar y otros activos	942.1	1,060.5	1,068.7	1,433.0	1,346.0
<b>Total activo</b>	<b>1,801.1</b>	<b>2,670.5</b>	<b>3,120.8</b>	<b>3,350.1</b>	<b>3,608.7</b>
Pasivo y patrimonio neto	2010	2011	2012	2013	2014
Reservas técnicas	917.1	914.9	970.3	1,211.4	1,131.9
Cuentas por pagar y otros pasivos	367.0	520.3	537.9	738.7	746.7
<b>Total pasivo</b>	<b>1,284.0</b>	<b>1,435.3</b>	<b>1,508.3</b>	<b>1,950.1</b>	<b>1,878.6</b>
<b>Patrimonio neto</b>	<b>517.1</b>	<b>1,235.2</b>	<b>1,612.6</b>	<b>1,400.0</b>	<b>1,730.1</b>
<b>Interés minoritario</b>					
<b>Total pasivo y patrimonio neto</b>	<b>1,801.1</b>	<b>2,670.5</b>	<b>3,120.8</b>	<b>3,350.1</b>	<b>3,608.7</b>

## PRINCIPALES OFICINAS EN LIMA Y PROVINCIAS

### OFICINA PRINCIPAL

Av. Juan de Arona N°830 San Isidro, Lima

Casilla Postal N°595 Lima 27

Tel: 518-4000

Fax: 518-4090

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

### GERENCIA DE PROVINCIAS

Alan Tocre

### TRUJILLO

Ricardo Calderon

Av. España 240, Of 101 – 102

Tel: (044) 23-5041

Fax: (044) 29-2848

Cel: (044) 962927439

Email: [ricalderon@pacifico.com.pe](mailto:ricalderon@pacifico.com.pe)

### CHICLAYO

Roberto Palma Balarezo

San José 859, Chiclayo

Tel: (074) 23-3961, 22-7724

Desde Lima: 518-4000 – Anexo 2115

Fax: (074) 22-4683

Cel: (074) 97990-2191

RPM: #551861

Email: [rpalma@Pacifico.com.pe](mailto:rpalma@Pacifico.com.pe)

### PIURA

Carlos Amayo

Calle Libertad 657, Cercado

Tel: (073) 30-1885

Fax: (073) 32-7811

Cel: (073) 96941-5247

RPM: # 393383

Email: [camayo@pacifico.com.pe](mailto:camayo@pacifico.com.pe)

### CAJAMARCA

Javier Enrique Ascurra Fernández

Av. Mario Urteaga 657, Cajamarca

Tel: (076) 362267  
Fax: (076) 364584  
Cel: 976498096  
RPM: #540403  
Email: jascorra@Pacífico.com.pe

#### **HUANCAYO**

Miguel Mayta  
Jr. Ayacucho N° 282  
Tel: (064) 236-102  
Desde Lima: 518-4000 - Anexo 2521 / 2520  
Cel: 942876297  
RPM: #942876297  
Email: mmayta@Pacífico.com.pe

#### **ICA**

Italo Babiche Fuentes  
Av. San Martín N° 1312, Mz "M-2", Lote 40, Urbanización San Isidro  
Fax (056) 23-3436  
Desde Lima: 518-4000 - Anexo 2550  
Cel: 980346842  
RPM: \*0090688  
Email: ibabiche@Pacífico.com.pe

#### **AREQUIPA**

Pablo Ernesto Márquez - Mares Manrique  
Av. Bolognesi 301, Yanahuara  
Tel: (054) 380460  
Desde Lima: 518-4000 anexo: 2208  
Cel: (054) 99909-3154  
RPM: # 551862  
Email: pmarquez@Pacífico.com.pe

#### **CUSCO**

Alex Kalinowski Barclay  
Jr. Julio C. Tello Mz "C" Lote 13 - Urb. Santa Mónica Wanchaq, Cusco  
Tel: (084) 25-1280  
Cel: (084) 975030627  
RPM: #0117793  
Email: akalinowski@Pacífico.com.pe

**TACNA**

Maria Angelica Anderson

Plaza Zela 975, Cercado

Tel: (052) 24-4241

Cel: (052) 96560-2395

RPM: #623392

[manderson@pacifico.com.pe](mailto:manderson@pacifico.com.pe)

## **GOBIERNO CORPORATIVO**

### **Directorio y Administración Interna**

Para cumplir con nuestras atribuciones y responsabilidades, el Directorio de Pacífico Seguros cuenta con diversos comités especiales para la mejor administración de la compañía:

- Comité Ejecutivo
- Comité de Auditoría Corporativo de Credicorp Ltd.
- Comité de Gestión Integral de Riesgos

En el ámbito gerencial, se cuenta con comités, lo que constituye una práctica de Buen Gobierno Corporativo en Pacífico Seguros. Estableciéndose entre los principales:

- Comité de Activos y Pasivos (ALCO)
- Comité de Riesgos de Mercado
- Comité de Inversiones
- Comité de Seguridad Informática
- Comités por línea de negocio (autos, salud, propiedad, líneas personales)

### **Sistema de denuncias**

Credicorp Ltd: Se ha establecido en cumplimiento de la sección 301 (4) de la Ley Sarbanes-Oxley de 2002. A través de éste sistema se puede enviar reportes, quejas o denuncias sobre irregularidades que se hayan cometido (o donde exista una sospecha razonable de que se haya cometido) de carácter contable, financiero y/o administrativo así como incumplimientos al Código de Ética, a los Lineamientos de Conducta Credicorp y al Manual de Cumplimiento Normativo Corporativo.

La información que se recibe es tratada de manera confidencial y anónima. Si el reportante/denunciante desea identificarse, podrá indicarlo en el sistema y se mantendrá absoluta reserva sobre su identidad.

Cumplimiento Corporativo Pacífico: A través del buzón de correo electrónico: Cumplimiento Pacífico – Consultas Ética y Conducta.

Pacífico está totalmente comprometido en promover la conducta ética de todos sus colaboradores acorde a las Pautas de Conducta establecidas en sus Políticas y en las Políticas Corporativas de Credicorp Ltd. Se garantiza la protección del denunciante contra represalias o cualquier otra forma de discriminación o intimidación por haber realizado algún tipo de denuncia o reclamo.

## **Cumplimiento Sarbanes OXLEY ACT (Ley Sarbanes – Oxley)**

En el ejercicio 2012, la compañía cumplió con el reto de obtener la certificación de la Ley Sarbanes Oxley referida al cumplimiento de estándares internacionales en la presentación, divulgación y controles internos para la elaboración de sus informes financieros.

## **Informe principios de buen Gobierno Corporativo**

El buen gobierno corporativo es y seguirá siendo un sistema sustancial que actúa sobre las sociedades, con el objetivo de respaldar una atmósfera de credibilidad y transparencia. Para Pacífico Seguros es indispensable cumplir permanentemente las políticas de un buen gobierno corporativo y responsabilidad social. Para ello, contamos con normas recopiladas en el Reglamento Interno y en la Memoria Anual de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social. Pacífico Seguros en su calidad de prestador de respaldo económico a sus asegurados ante eventualidades inesperadas y como herramienta de transferencia de riesgos, pone especial énfasis en su responsabilidad no sólo con sus clientes sino también con la comunidad en su conjunto, sus proveedores, colaboradores y accionistas.

Como práctica adoptada a partir del año 2005, Pacífico Seguros continúa mejorando la calidad de su información de acuerdo a lo solicitado por la Resolución Conasev No. 140-2005/EF, para que los inversionistas cuenten con la mejor información respecto del grado de implementación de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.

## **Auditoría Interna**

Mantiene el compromiso de mejora continua con la visión de sostener un alto nivel profesional, independencia y objetividad y ser reconocida por la Gerencia y el Directorio por agregar valor al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía y por utilizar las mejores técnicas y prácticas de auditoría de los conglomerados financieros con cobertura global. Para lograr estos objetivos:

Obtuvimos la Certificación Internacional de la Calidad, con la máxima calificación otorgada por *The Institute of Internal Auditors Global (TheIIA)*, calificativo que nos ubica dentro del Top 5 de las empresas evaluadas en los últimos 3 años.

Nos alineamos a las políticas y metodología corporativa de Credicorp Ltd., esta acción se concretó a través de la participación en el Comité de Auditores Internos de Credicorp, foro que sirve para consolidar el alineamiento, difundir la metodología y asegurar el mejoramiento y capacitación continua.

Continuamos con la introducción y adecuación de nuevos conceptos y principios acordados por el Marco para la Práctica Profesional de Auditoría Interna de *The Institute of Internal Auditors Global*

(TheIIA), ente rector de la profesión a nivel global. En este proceso se adecuó la metodología de auditoría interna con el marco de control interno COSO (Committee of Sponsoring Treadway Commission), marco que fue actualizado en el año 2013 y que es vigente a partir de diciembre 2014 para aquellas empresas que cotizan en la Securities and Exchange Commission (SEC). Se culminó con un reporte a la gerencia de adecuación del Grupo Pacífico al marco de control interno COSO.

Fuimos reconocidos como socios corporativos del Instituto de Auditores Internos del Perú. Esto nos permitió acceder a mejores prácticas internacionales a través de la Base de Conocimientos del IIA y a eventos de capacitación gratuitos desarrollados en Lima, Perú, sobre temas de control interno, gestión de riesgos y gobierno. Participamos activamente del Plan de Capacitación del Comité de Auditoría de APESEG, que brindó a sus asociadas la oportunidad de participar en eventos gratuitos de capacitación sobre temas de control interno y referido a la industria de seguros.

En coherencia con nuestra visión, se continuó con el plan de capacitación en el ámbito nacional e internacional. Al finalizar el año 2014, se impartió 1582 horas de capacitación especializada para el equipo de auditoría conformado por 27 auditores, con un promedio de 60 horas / auditor en temas de riesgo de seguros de propiedad, salud y vida, prevención de fraudes, lavado de activos y marco para la práctica profesional de auditoría interna. Esto incluye la participación de 7 auditores del equipo en la Escuela de Seguros y en el Diplomado de Seguros Pacífico que se dicta en convenio con la Universidad del Pacífico. Estas cifras no consideran las horas individuales que nuestros auditores invierten en obtener un alto desempeño profesional a través de estudios de postgrado en diversas universidades de prestigio en el Perú. Gracias a ello, Auditoría Interna cuenta a la fecha con 08 auditores con título de postgrado y 03 auditores cursando estudios de postgrado.

Asimismo se han obtenido certificaciones especializadas en instituciones de prestigio internacional como The Institute Internal Auditors (IIA), Systems Audit and Control Association (ISACA) y British Standards Institution (BSI).

- 1 CRMA certificado por IIA.
- 2 CISA certificados por ISACA.
- 2 CRISC certificado por ISACA.
- 1 CobiT Foundation certificado por ISACA.
- 1 ISO 22301 LA certificado por BSI.
- 1 CICA certificado por IIC.

Ejecutamos el Plan Anual de Auditoría del 2014 totalizando 187 informes emitidos, frente a los 146 informes realizados para el ejercicio 2013, bajo el enfoque de Auditoría Basado en Riesgos que considera la cobertura de las unidades y procesos de la compañía en un plazo de tres años.



## **GESTIÓN DEL VALOR DE AUDITORÍA INTERNA**

La Unidad de Gestión del Valor, fue creada en el 2014 con los siguientes objetivos; (i) desarrollar y agregar valor en el Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad, (ii) consolidar la implementación del Sistema de Seguimiento de Observaciones de Auditoría, e (iii) implementar un sistema de indicadores para Auditoría Interna. Esta función es independiente de los segmentos de auditoría y consultoría de la actividad de auditoría interna.

En este primer año de operación (i) concluimos la tercera evaluación interna del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad conforme a la Norma 1311 del IIA, obteniendo el calificativo global de “Cumple Generalmente”, que es el más alto y significa que la unidad de auditoría interna de Grupo Pacífico cuenta con reglamentos, políticas y procesos acordes con las Normas Internacionales y el Código de Ética del IIA, (ii) ha logrado concluir la implementación del Sistema de Seguimiento de Observaciones de Auditoría emitiendo entregables a la gerencia informando sobre observaciones por vencer, vencidas, e implementadas por verificar; semestralmente emite un informe a la Gerencia sobre el estado de implementación de observaciones en el negocio de seguros y negocio de prestación de salud y trimestralmente remite a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs información sobre el avance en la implementación de recomendaciones emitidas por esta entidad y (iii) se ha implementado un sistema de medición del desempeño de la actividad de auditoría interna a través de indicadores.

### **Aseguramiento y mejora de la calidad**

En el año 2013 se creó la Unidad de Gestión del Valor, con el objetivo de certificar que los cambios y mejoras realizados en el proceso de auditoría interna sean consistentes y dinámicos en el tiempo, es por ello que, el Gerente de la División de Auditoría y 04 integrantes del equipo asistieron con éxito a cuatro eventos de capacitación: dos en la sede del IIA en los Estados Unidos, uno en la sede del Instituto de Auditores Internos de Costa Rica y uno en la sede del Instituto de Auditores Internos de Perú. En Costa Rica y Lima obtuvieron la acreditación de Quality Assurance Review (QAR), logro que los califica para efectuar este tipo de evaluación.

Durante el 2013, iniciamos la segunda evaluación interna del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad conforme a la Norma 1311 del IIA, obteniendo el calificativo global de “Cumple Generalmente”, que es el más alto y significa que la unidad de auditoría interna de Pacífico Grupo Asegurador cuenta con reglamentos, políticas y procesos acordes con las Normas Internacionales y el Código de Ética del IIA.

### **Unidad de cumplimiento corporativo Pacífico**

Esta unidad reporta directamente al Área de Cumplimiento Corporativo de Credicorp, específicamente para temas de: lavado de activos y financiamiento del terrorismo, cumplimiento normativo y sistema de atención y transparencia al usuario. Esta unidad durante el 2013 continuó

la difusión, en Pacífico Seguros, de la cultura de cumplimiento y prácticas de prevención del lavado de activos.

En coordinación con el Área de Gestión y Desarrollo Humano se realizaron los cursos virtuales de prevención de lavado de activos y cumplimiento normativo para todos los colaboradores de la compañía.

### **Prevención del fraude externo**

El Pacífico Seguros tiene establecida una filosofía de excelencia en la atención de siniestros que busca cubrir las pérdidas de nuestros clientes en forma justa y oportuna, restituyéndolos a la misma situación en la que se encontraban antes del siniestro. Considerando que el impacto potencial de los fraudes en seguros es muy alto, desde el año 2008 actúa la División de Prevención de Fraudes, que realiza una investigación de manera profesional y objetiva para asegurar el cumplimiento de esta oferta de servicio.

## HONORARIOS DE AUDITORIA

De conformidad con lo establecido en la Segunda Disposición Final del Reglamento de Auditoría Externa aprobada por Resolución SBS N° 17026-2010, cumplimos con revelar, en forma comparativa por los dos últimos ejercicios económicos, los servicios prestados por las Sociedades de Auditoría Externa a El Pacífico-Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros, bajo los rubros y por los montos siguientes (montos expresados en nuevos soles):

SOCIEDAD AUDITORA	AÑO 2013 NUEVOS SOLES				
	HONORARIOS DE AUDITORIA	HONORARIOS RELACIONADOS A AUDITORIA	HONORARIOS DE IMPUESTOS	OTROS HONORARIOS	TOTAL
MEDINA ZALDIVAR PAREDES & ASOCIADOS SCRL	628,378	13,866			642,245
ERNST & YOUNG ASESORES S CIVIL DE R L			303,222		303,222
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.			42,653	21,577	64,229
PLR ASESORES DE NEGOCIOS SA					-
BDO CONSULTORES TRIBUTARIOS Y LEGALES SA				31,061	31,061
GRELLAUD Y LUQUE ABOGADOS S.C.R.L.				10,590	10,590
DELOITTE & TOUCHE S.R.L				4,763	4,763
CAIPO Y ASOCIADOS SOC. CIVIL				29,450	29,450
	<b>628,378</b>	<b>13,866</b>	<b>345,875</b>	<b>97,441</b>	<b>1,085,561</b>

SOCIEDAD AUDITORA	AÑO 2014 NUEVOS SOLES				
	HONORARIOS DE AUDITORIA	HONORARIOS RELACIONADOS A AUDITORIA	HONORARIOS DE IMPUESTOS	OTROS HONORARIOS	TOTAL
MEDINA ZALDIVAR PAREDES & ASOCIADOS SCRL	654,450	8,660			663,110
ERNST & YOUNG ASESORES S CIVIL DE R L			92,928	77,400	170,328
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.			105,910	22,624	128,534
PLR ASESORES DE NEGOCIOS SA					
BDO CONSULTORES TRIBUTARIOS Y LEGALES SA				5,000	5,000
GRELLAUD Y LUQUE ABOGADOS S.C.R.L.					
	<b>654,450</b>	<b>8,660</b>	<b>198,838</b>	<b>105,024</b>	<b>966,972</b>