

# Memoria 2017

## Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros

---

Este documento contiene información sobre la gestión de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros durante el año 2017.



## INDICE

<b>DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD .....</b>	<b>4</b>
<b>CARTA DEL PRESIDENTE.....</b>	<b>5</b>
<b>DIRECTORIO Y GERENCIA .....</b>	<b>9</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 COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS (PACIFICO SEGUROS) .....</b>	<b>31</b>
<b>3.1. INFORME DE GESTIÓN.....</b>	<b>31</b>
<b>3.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS .....</b>	<b>34</b>
3.2.1. Vehiculares .....	34
3.2.2. Salud .....	34
3.2.3. Líneas Personales .....	36
3.2.4. Líneas comerciales, Suscripción y Reaseguros .....	36
<b>CAPÍTULO IV: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS .....</b>	<b>36</b>
<b>CAPÍTULO V: ÁREAS DE SOPORTE.....</b>	<b>41</b>
<b>5.1. MARKETING.....</b>	<b>41</b>
5.1.1. Comunicación, Publicidad y Marca .....	41
5.1.2. Gestión de Clientes .....	43
<b>5.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL .....</b>	<b>44</b>
<b>5.3. RECURSOS ESTRATÉGICOS.....</b>	<b>44</b>
<b>5.4. PLANEAMIENTO, OPERACIONES Y TECNOLOGÍA .....</b>	<b>49</b>
<b>PLANEAMIENTO .....</b>	<b>49</b>
<b>PROCESOS, OPERACIONES Y TECNOLOGÍA.....</b>	<b>49</b>
<b>DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA .....</b>	<b>52</b>
<b>ENTORNO JURÍDICO .....</b>	<b>55</b>
<b>PROCESOS LEGALES .....</b>	<b>58</b>

<b>CAPITAL SOCIAL.....</b>	<b>59</b>
<b>POLÍTICA DE DIVIDENDOS.....</b>	<b>60</b>
<b>ESTADOS FINANCIEROS .....</b>	<b>61</b>
<b>PRINCIPALES OFICINAS EN LIMA Y PROVINCIAS.....</b>	<b>63</b>
<b>GOBIERNO CORPORATIVO.....</b>	<b>65</b>
<b>GESTIÓN DEL VALOR DE AUDITORÍA INTERNA.....</b>	<b>67</b>
<b>HONORARIOS DE AUDITORIA .....</b>	<b>69</b>

## DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros durante el año 2017. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables de su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.

Lima, 26 de febrero de 2018



Álvaro Correa Malachowski

Gerente General



Pedro Travezán Farach

Gerente Central de Finanzas

## CARTA DEL PRESIDENTE

Estimados accionistas:

En nombre del Directorio de Pacífico Seguros, me complace dirigirme a ustedes y presentarles el informe de gestión correspondiente al año 2017.

### **El mercado de seguros**

En el 2017 el mercado asegurador peruano registró una leve recuperación en términos de primas directas, luego de presentar una contracción al cierre del 2016 (-4.2%). En ese sentido, el volumen de primas a diciembre ascendió a S/11,327.1 millones, 0.6% mayor a los S/. 11,256.3 millones obtenidos en el 2016. Este ligero crecimiento provino del segmento de seguros de vida, con un crecimiento de 4.7%, mientras que el mercado de seguros generales disminuyó 0.6% producto del bajo crecimiento económico, tasas a la baja y apreciación del tipo de cambio.

### **Resultados**

A partir del 01 de agosto de 2017 entró en vigencia la fusión por absorción de Pacífico Vida a Pacífico Peruano Suiza (PPS) pasando a denominarse Pacífico Seguros. Esta fusión permite a Pacífico Seguros fortalecerse patrimonialmente y mejorar sus indicadores, brindando un mayor respaldo a sus obligaciones, así como mayores eficiencias a nivel operativo y una propuesta de valor que integra los negocios de Seguros Generales, Salud y Vida.

Pacífico Seguros registró primas directas por un total de S/. 2,943.9 millones, lo cual significó un aumento de 6.8% frente a lo obtenido el año anterior (2,757.0 millones), siendo la empresa con el mayor crecimiento en el mercado asegurador y alcanzando una participación de mercado de 25.9%, es decir 1.5% más a la participación a finales del año 2016 (24.4%).

Este aumento en primas se dio en el negocio de Vida, cuya producción aumentó 18% versus el año anterior, especialmente en los ramos de Renta Particular y Desgravamen, mientras que el negocio de Generales presentó una disminución de 3.3% versus la producción del año 2016, especialmente en los ramos de Riesgos Generales y Automóviles, debido a la coyuntura que atravesó la industria aseguradora peruana, sumado a un contexto de tasas de riesgo a la baja y donde la apreciación del tipo de cambio afectó el registro en moneda nacional de estos negocios altamente dolarizados.

En términos de reservas matemáticas, se presentó un incremento importante en línea a la mayor producción generada en el ramo de Renta Particular producto de la creación de nuevos productos para buscar captar los excedentes de los afiliados a las AFP que retiraron sus fondos. Por otro lado,

hemos presentado una mejora en el ratio de siniestralidad especialmente en el negocio de vida, destacando los ramos previsionales e individuales, mientras que en el negocio de generales se ha presentado un incremento del ratio producto de los efectos del Fenómeno del Niño Costero.

A nivel de costos de adquisición, se presentó un ligero aumento del ratio a prima neta ganada alcanzando un 24.0% en el 2017 contra un ratio de 22.8% en el 2016 debido al mayor crecimiento relativo de los canales de distribución que registran mayor comisión de venta. Por otra parte, el ratio de gastos generales mejoró a 15.6% contra un 15.8% del año anterior.

Los ingresos financieros presentaron un crecimiento importante con respecto al año anterior, producto de la óptima gestión de inversiones en términos de rentabilidad y control, y de la venta de inmuebles. Finalmente, mayores ingresos excepcionales producto de recuperos de años anteriores contribuyeron a la mayor utilidad.

En ese sentido, el resultado del 2017 alcanzó una utilidad de S/. 276.3 millones, superando en 4.4% la utilidad de S/. 264.6 millones del 2016, lo cual va acorde con nuestro objetivo estratégico de crecimiento rentable, sostenible y encaminado a una excelencia operacional.

El negocio de EPS alcanzó una utilidad neta de S/. 22.8 millones y el negocio de Prestación S/. 59.6 millones. En ese sentido el negocio de salud consolidado (seguros y prestación) obtuvo una utilidad de S/. 82.4 millones, superior a los S/. 55.5 millones obtenidos en el 2016. Cabe resaltar que la contribución neta del negocio de salud a Pacífico Seguros es solamente el 50% de la cifra antes mencionada.

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

El 2017 ha sido un año en el que se marcó un hito trascendental con la mencionada fusión de Pacífico Vida y Pacífico Peruano Suiza que busca obtener ventajas competitivas que cimienten el futuro de Pacífico en el mercado de seguros peruano. También logramos superar los objetivos del negocio a pesar de haber enfrentado desafíos importantes.

Los resultados financieros de la compañía superaron las expectativas pese al bajo crecimiento económico, la incertidumbre política, la apreciación del Sol y la compresión de tasas en el mercado local de seguros que prácticamente no creció. Por otro lado, continuó la mayor presión regulatoria con la publicación de la nueva ley de cruce de preexistencias con impacto en el negocio de salud con suscripción. Por último, en adición a lo anterior, vivimos el fenómeno del niño costero de extrema intensidad que a pesar de significar el pago de siniestros por 300 millones de soles, solo afectó la utilidad de la compañía en 20 millones de soles; esto gracias a la disciplinada estructura de reaseguro que venimos adoptando desde años atrás. En este entorno que afectó a toda la industria, Pacífico destacó al lograr alcanzar una participación de mercado de 45% de las utilidades

de todo el sistema y al lograr incrementar 1.5 puntos porcentuales su participación de mercado de primas, llegando a 29% en el 2017.

Los resultados de Pacifico nos lleva a la reflexión que si bien no podemos evitar el rumbo de la economía o los desastres naturales, si podemos mantener una diversificación adecuada en nuestros negocios y disciplina en nuestras políticas de riesgo para poder sobrellevar años adversos. El Fenómeno del Niño Costero puso a prueba la solidez de nuestra empresa así como el alto nivel de compromiso con nuestros clientes a los que supimos apoyar en los momentos difíciles siendo además un miembro solidario de la sociedad. Ante este escenario de crisis no esperamos que nuestros clientes nos buscaran, si no que fuimos a buscarlos mudando desde Lima nuestra operación de aprobación de siniestros a las zonas más afectadas logrando el poder resolver 90% de los siniestros reportados antes de los 30 días. Por otro lado, fuimos parte de la iniciativa Perú da la Mano junto con otras instituciones del país lo que nos permitió usar nuestra sede como centro de acopio de donaciones y ser capaz de distribuir más de 1000 toneladas de ayuda humanitaria y 10,000 kits de prevención. En este sentido, durante el 2017 el indicador que mide la satisfacción de nuestros clientes mejoró en 3 puntos porcentuales llegando a 78% y la satisfacción de nuestros socios de negocios (los corredores) en 9 puntos porcentuales llegando a 68%, resultados excepcionales en un año de crisis. Finalmente, resaltar que en el 2017 Pacifico logro estar entre las top 10 empresas con mejor reputación corporativa de Merco, un reconocimiento a nuestro esfuerzo y compromiso con nuestra sociedad, clientes y colaboradores.

En salud, se dio el proceso por el cual (concluido a principios del 2018) nos convertimos en socios de United Health Group, empresa líder mundial en seguros de salud (con más de 56 millones de asegurados) quien adquiere a nuestro socio Banmedica en la región. Junto con Banmedica, hemos logrado incrementar en más de 8 veces las utilidades de la EPS y su red de prestación desde que nos asociamos. Creemos que con United Health Group como nuevo socio los beneficios serán aún mayores en una etapa de franca expansión de nuestra red de prestación.

Hemos logrado consolidar nuestra visión de poner al cliente como el centro con el propósito de penetrar más el mercado brindando experiencias extraordinarias a más peruanos. Para ello hemos desarrollado tres estrategias. Primero, ofrecer productos y servicios flexibles a la medida de las necesidades de nuestros clientes. Segundo, buscar permanente que en aquellos momentos donde el cliente más nos necesita (“momentos de la verdad”) logremos experiencias extraordinarias garantizando la satisfacción a lo largo de toda su experiencia con Pacifico con foco en la autogestión y el autoservicio. Y tercero, el estar cerca en forma oportuna y relevante, brindar información pertinente y conectando con ellos en aquellos momentos relevantes de sus vidas.

Si bien a lo largo de los años hemos desarrollado fortalezas en gestión de riesgo, eficiencia, y excelencia en nuestros procesos, creemos que para enfrentar el futuro y soportar los frentes estratégicos que nos hemos trazado, debemos en adición desarrollar nuevas habilidades acordes a un entorno evolutivo. Estamos desarrollando capacidades en “data y analytics”, no solo para desarrollar modelos estadísticos de tarificación y de propensión de compra sino para entender

cada vez más a nuestro cliente y poder brindarle experiencias extraordinarias. También estamos desarrollando capacidades en innovación, agilidad y tecnologías y procesos digitales para ir al ritmo de los cambios tecnológicos disruptivos que fortalecen los lazos entre la compañía y sus clientes.

El 2017 inauguramos nuestro laboratorio de innovación denominado "La Chackra" que lidera la transformación digital en las empresas del grupo Pacífico. "La Chackra" no solo incuba proyectos innovadores como apps y servicios web que permitirán dar una experiencia extraordinaria en consultas, requerimientos, reembolsos, ecommerce u otras necesidades de los clientes; hoy también, esta unidad, participa en los proyectos transformacionales de la compañía de cara a velar por siempre poner al centro la experiencia del cliente.

Como se ha mencionado en años anteriores, en el 2014 trazamos una ruta evolutiva donde inicialmente priorizamos el enfoque y rentabilización de los negocios, luego la eficiencia y excelencia en el servicio, para finalmente llegar a una etapa de innovación y crecimiento. Si bien las dos primeras etapas serán una constante de mejora continua en nuestras acciones futuras, creemos que en el 2018 iniciaremos la consolidación de la tercera etapa y comenzaremos a cosechar los primeros beneficios.

Quiero finalmente reiterar que nuestro objetivo principal será seguir consolidando la oferta de valor integral de Seguros Generales, de Salud y de Vida, para brindar 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 tengan experiencias extraordinarias al Vivir Pacífico.

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

Muchas gracias,



**Dionisio Romero Paoletti**  
**Presidente del Directorio**



## **DIRECTORIO Y GERENCIA**

### **DIRECTORIO**

#### **PRESIDENTE**

**Dionisio Romero Paoletti**

#### **VICEPRESIDENTE**

**José Raimundo Morales Dasso**

#### **DIRECTORES**

Walter Bayly Llona

José Antonio Onrubia Holder

Luis Enrique Romero Belismelis

Álvaro Correa Malachowski (1)

Martín Perez Monteverde (2)

Eduardo Hochschild Beeck (3)

Ricardo César Rizo-Patrón de la Piedra (4)

- (1) El señor Álvaro Correa Malachowski ocupó el cargo de Director de la compañía hasta el 23 de febrero de 2017.
- (2) El señor Martín Perez Monteverde ocupó el cargo de Director de la compañía desde el 23 de febrero de 2017.
- (3) El señor Eduardo Hochschild Beeck ocupó el cargo de Director de la compañía desde el 23 de febrero de 2017.
- (4) El señor Ricardo César Rizo-Patrón ocupó el cargo de Director de la compañía desde el 23 de febrero de 2017.

### **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, Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., Alicorp S.A.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 Ransa Comercial S.A., Sierra Metals Inc., entre otras. Es Bachiller en Economía de Brown University, USA, y MBA en Administración de Empresas de Stanford University, USA.

### **José Raimundo Morales Dasso**

Graduado en Economía y Administración de la Universidad del Pacífico, Lima, Perú y Master en Administración de Negocios de Wharton Graduate School of Finance de la Universidad de Pennsylvania, Estados Unidos. Entre 1970 y 1980 desempeñó varios cargos en Bank of America y en Wells Fargo Bank. Ingresó al Banco de Crédito del Perú en 1980 y desempeñó cargos de alta gerencia. Fue Gerente General del BCP desde octubre de 1990 hasta abril 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 Compañía de Seguros y Reaseguros.

Asimismo, es miembro del Directorio de Cementos Pacasmayo S.A.A., Salmueras Sudamericanas S.A., Fosfatos del Pacífico S.A., Alicorp S.A.A., Grupo Romero, Cerámica Lima S.A., Corporación Cerámica S.A. e Inversiones y Propiedades 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, Mibanco y Credicorp Capital, Miembro del Directorio de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, Pacífico Entidad Prestadora de Salud, Banco de Crédito de Bolivia, Atlantic Security Bank Panamá, Inversiones Centenario, Fondo de Seguros de Depósitos e 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.

#### **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), y de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía; Asesor-Perito del Consejo Económico de la Conferencia Episcopal. Es Director de nuestra Compañía desde febrero de 2017.

#### **José Antonio Onrubia Holder**

Administrador de Empresas con estudios en St. Michael College. Se desempeña como Director de Alicorp S.A.A., Inversiones Centenario S.A.A., Compañía Universal Textil S.A. Ransa Comercial S.A., Trabajos Marítimos S.A, Palmas del Espino S.A. y de diversas empresas de los sectores Industrial, Comercial y de Servicios que conformen el Grupo Romero. Es Director de nuestra compañía desde febrero de 2011.

#### **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. Director y Gerente General de ARPL Tecnología Industrial S.A. Es Director de nuestra compañía desde febrero de 2017.

### **Luis Enrique Romero Belismelis**

Bachiller en Ciencias Económicas - Boston University (U.S.A.). Oficial de Créditos en el Atlantic Security Bank, Fue CFO de Alicorp S.A.A. y Gerente General de Corporación General de Servicios S.A. Actualmente es Presidente del Directorio de Ransa Comercial S.A., de Trabajos Marítimos S.A. (Tramarsa) y del Terminal Internacional del Sur S.A. (TISUR); Vice-Presidente del Directorio de Alicorp S.A.A. Universal Textil S.A., R. Trading S.A y Director de Inversiones Centenario S.A., Banco de Crédito del Perú, Primax S.A., Palmas e Industrias del Espino S.A., y de diversas empresas de los sectores industrial, comercio y servicios que conforman el Grupo Romero.

### **Martín Pérez Monteverde**

Ejecutivo Senior, con 26 años de experiencia en el sector privado, en puestos de CEO. Ha sido Congresista de la República y Ministro de Estado de Comercio Exterios y Turismo. Presidente de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas – CONFIEP (2015-2017). Es Director de Empresas Financieras e Inmobiliarias, líderes en el país, entre ellas, Credicorp Ltd., Banco de Crédito del Perú, Inversiones Centenario, Sigma Safi, Toyota del Perú, entre otras. Es presidente de la Compañía Universal Textil. Participa directamente en Instituciones vinculadas al sector económico, como el Instituto Peruano de Economía –IPE-(Ex Presidente), Sociedad de Comercio Exterior del Perú-ComexPeru- (Director) y Asociación inPerú (Director), entre otras. Participa como Director de nuestra compañía desde el año 2017.

## **GERENCIA**

### **Álvaro Correa Malachowski** **Gerente General**

Ingeniero Industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, con Maestría en Administración en Harvard Business School. Ingresó al BCP en 1997, donde asumió posiciones gerenciales en Riesgos y TI. Entre el año 2006 y el 2008 se desempeñó como Gerente General de Atlantic Security Bank, Credicorp Securities y BCP Miami Agency. Del 2008 al 2013, tuvo a su cargo la Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas del BCP y Gerencia de Finanzas de Credicorp, además de ser miembro de los Directorios de PRIMA AFP y Financiera Edyficar además de otras subsidiarias de Credicorp. Desde octubre 2013 se desempeña como Gerente General de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros. Asimismo, es Gerente General Adjunto de Credicorp Ltd.

### **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 CONFIEP, Director de IPAE, Director de British American Hospital. Actualmente se desempeña como Gerente General Adjunto de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros 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 20 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 hasta julio 2017 ocupó el cargo de Gerente Central de Finanzas en El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros. Actualmente se desempeña como Gerente Central de Finanzas de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros.

**Cesar Rivera Wilson**

**Gerente General Adjunto**

Es ingeniero industrial por la Universidad de Piura y Máster en Administración de Negocios por ESAN. Tiene adicionalmente un Diplomado en Finanzas Corporativas por la Universidad del Pacífico. Ha cursado diversos Programas en las áreas gerenciales y técnicas como el Programa de Desarrollo Gerencial en Wharton School, University of Pennsylvania, en USA, el Programa de Seguros de Vida en el Swiss Insurance Training Centre, en Zurich, Suiza o el Programa de Gerencia y Liderazgo en la Gen-Re Business School con The Chartered Insurance Institute, en Alemania, entre otros. Cuenta con más de 25 años de experiencia en el sector de Seguros de Vida y Pensiones. Ha ocupado cargos gerenciales en diversas empresas de Seguros, incluyendo la Gerencia General en Santander Vida Compañía de Seguros en Perú y la Gerencia General Adjunta en American Life Insurance Company (Alico) en Argentina. También se ha desempeñado como Docente de la Universidad de Piura, en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Es miembro del Consejo Directivo de la Fundación Iberoamericana en Seguridad y Salud Ocupacional (FISO). Ocupó el cargo de Gerente General en El Pacífico Vida Compañía de Seguros, empresa a la que ingresó en el año 1999. Asimismo, es Director de Crediseguro S.A Seguros Generales y Crediseguro S.A Seguros Personales. Actualmente, y desde agosto de 2017, ocupa el cargo de Gerente General Adjunto de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros.

**Karim Juan del Carmen Mitre Calderon**

**Gerente Central de Recursos Estratégicos**

Bachiller en Ciencias Económicas con especialidad en relaciones internacionales y Magíster con especialización en política y desarrollo Latinoamericano, del London School of Economics de Inglaterra. Por su trayectoria es especialista en asesoría y negociación con clientes y gestión comercial de productos de mercado de capitales. Desde el 2005 se desempeña en el ámbito de gestión y desarrollo humano. Se ha desempeñado en el banco líder local a cargo del Área de Planeamiento y Desarrollo de GDH y previamente del Servicio de Gestión Comercial de Mercado de Capitales, así como en la entidad reguladora del mercado de valores. A partir de diciembre de 2010 ocupó el cargo de Gerente de la División de Administración y Gestión y Desarrollo Humano, y desde febrero de 2016 ocupó el cargo de Gerente Central de Recursos Estratégicos, con responsabilidad por las áreas de TI, Operaciones, Procesos, Administración y GDH en el Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros. Actualmente, se desempeña como Gerente Central de Recursos Estratégicos de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros.

**Ricardo Mulanovich Barrios**

**Gerente de División Servicios Comerciales**

Es graduado en Administración de Empresas por la Universidad del Pacífico y posee un MBA de la misma Universidad. Realizó estudios de especialización en Identidad e Imagen Corporativa en San Diego, California, Estados Unidos. Se ha desempeñado como Director de ANDA (Asociación de Anunciantes del Perú), Subgerente de Marketing del Banco Wiese Sudameris, Gerente de Marketing del NBK Bank. Previamente fue Senior Consultant de Korn Ferry International y Gerente General de Studio A. A inicios de 2006 ingresó como Gerente de Marketing a El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros y se ha desempeñado como Gerente de Negocios Minoristas, Gerente de Líneas Personales y Gerente de Clientes y Nuevos Mercados y Gerente de Servicios Comerciales. En octubre de 2017 asumió la Gerencia de la División de Experiencia del Cliente y Transformación Digital de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros.

**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 abril de 2006 ocupó el cargo de Gerente Legal de Pacífico Seguros Generales y desde febrero de 2010 ocupa el cargo de Gerente División Legal y Prevención de Fraudes de El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros. Actualmente, se desempeña como Gerente de División Legal y Prevención de Fraudes de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros.

**Luciano Bedoya Corazzo**

**Gerente División de Seguros Generales**

Ingeniero Industrial titulado por la Universidad de Lima; Master en Administración de Empresas (MBA) y Master of Engineering in Manufacturing (MEng) por University of Michigan. Cuenta con múltiples certificaciones internacionales en seguros, finanzas y procesos, entre ellas las de Chartered Insurer (ACII), Chartered Property Casualty Underwriter (CPCU), Chartered Financial Analyst (CFA) y Certified Six Sigma Black Belt (CSSBB). Desempeñó cargos en la industria aseguradora desde 2003, en diversas responsabilidades de Planeamiento Estratégico, Gerencia de Proyectos, Gerencia de Operaciones, Procesos y Tecnología. Desde febrero de 2016 ocupó el cargo de Gerente de División de Riesgos Generales en El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros. Actualmente, ocupa el cargo de Gerente de la División de Seguros Generales en Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros.

**Luis Bravo Rovai**

**Gerente de Gestión Integral de Riesgos**

CPCU, ARM, ARM-E, ABCP, FRM

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 Seguros 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 Compañía de Seguros y Reaseguros.

**Miguel Ortiz de Zevallos Gonzales Vigil**

**Gerente de División Comercial Corredores**

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 Corredores en Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros liderando los esfuerzos comerciales en el canal de corredores de seguros así como la gestión con los clientes empresariales y 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 de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros.



**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 la División de Bancaseguros y Alianzas de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros.

**Guillermo Zegarra Cerna**

**Gerente de Auditoría Interna**

CRMA, CRISC, CICA, ISO 22301 LA, CobIT-F.

Es Contador Público Colegiado, Auditor Independiente y Magíster en Administración Estratégica de Empresas por CENTRUM Graduate Business School de la Pontificia Universidad Católica del Perú. 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 Internal Controls Auditor - CICA, by The Institute for Internal Controls (2014), ISO 22301 Business Continuity Management Lead Auditor by BSI (2013), Certified Risk Management Assurance – CRMA, by The Institute Internal Auditor (2012), Certified in Risk and Information System and Control – CRISC, by ISACA (2011), COBIT Foundation, by Certified por ISACA (2017). Se desempeñó en distintas posiciones en la División de Auditoría Interna del BCP, en febrero de 2006 ingresó a Pacífico Seguros, donde actualmente es responsable de la actividad de auditoría interna de los negocios de Seguros -Propiedad, Vida y Salud- y Prestación de Salud. Es actualmente Presidente del capítulo local de ISACA Lima (Chapter 146) y Presidente del Comité de Auditoría Interna de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG).

**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 de División de Contabilidad General de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros.

De acuerdo con las prácticas de Buen Gobierno Corporativo hacemos de su conocimiento que no existe vinculación por afinidad o consanguinidad entre nuestra Plana Gerencial y principales funcionarios y nuestros Directores, ni entre ellos y los accionistas de Pacífico Seguros, 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, 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, sin embargo, en el año 2017 se sustituyeron a los auditores externos.

## **CAPÍTULO I: SOBRE NOSOTROS**

### **NUESTRA FILOSOFÍA: VIVE PACÍFICO**

Cuando una persona vive plenamente es porque tiene la seguridad que cumplirá con todos sus objetivos, sin complicaciones ni retrocesos. Eso es Vivir Pacífico, que nuestros clientes enfrenten la vida con absoluta confianza y la tranquilidad de saber que están respaldados en todo momento.

Esta filosofía es el resultado de un enfoque hacia el cliente, en el que nos preocupamos por ponernos en el lugar de este y entender que está buscando de una compañía aseguradora como la nuestra. Trabajamos todos los días para ofrecer soluciones que se ajustan a sus necesidades y brindarles el respaldo necesario ante situaciones inesperadas a través de nuestras tres líneas de negocios: Salud, Vida y Riesgos Generales.

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**

Nuestra Estrategia Corporativa se basa en la importancia en la formación y motivación de nuestro equipo de colaboradores, el enfoque en un crecimiento rentable, la mejora continua de procesos para lograr su eficiencia y excelencia, una adecuada gestión de los riesgos y lo más importante, que el resultado de nuestro trabajo se vea reflejado en tener clientes satisfechos.

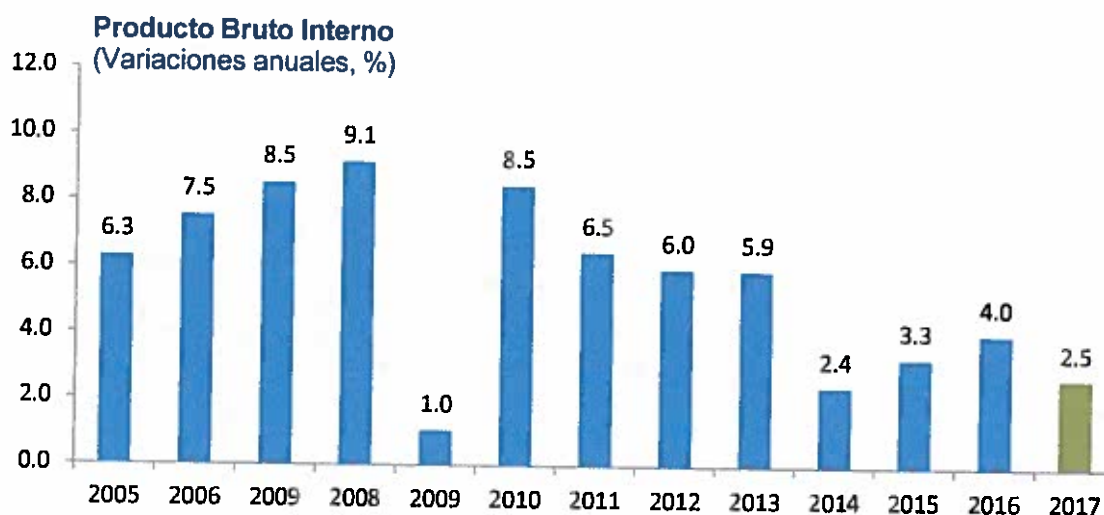
De esta manera, con la finalidad de enfocar y guiar todos nuestros esfuerzos, trabajamos en base a cinco principios que representan los compromisos que como Pacífico Seguros asumimos con nuestros clientes y, por lo tanto, lo que ellos pueden esperar de nosotros.

- **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

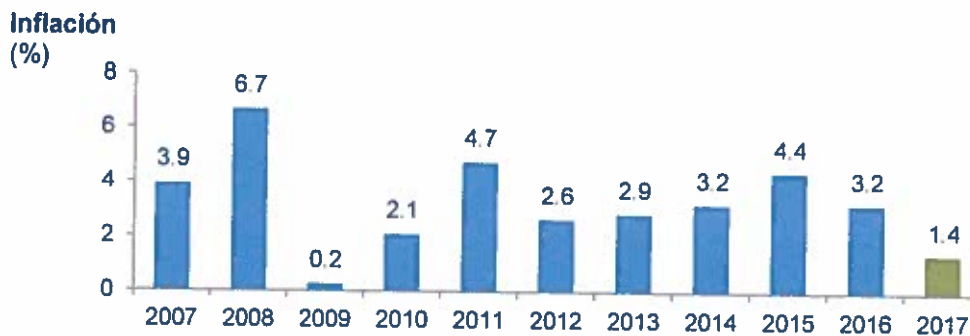
#### Crecimiento



Fuente: BCRP

En el año 2017, la economía peruana crecería alrededor del 2.5%, tasa menor en comparación del 4.0% registrado en el 2016. Este efecto respondió a la desaceleración de las exportaciones netas respecto al 2016, debido principalmente a (i) la disminución de la producción cuprífera, específicamente en las minas de Southern, Hudbay y Cerro Verde, donde la obtención de cobre se vio afectada por las constantes lluvias a causa del Fenómeno del Niño, (ii) la contracción en el sector Pesca y la Manufactura primaria a raíz de las dificultades que enfrentó la segunda temporada de captura de anchoveta en la zona centro-norte del litoral, y (iii) el crecimiento de las importaciones debido a mayor adquisición de bienes de capital (material de construcción, bienes de consumo y materia prima). Sin embargo, estos efectos fueron mitigados por el crecimiento de la demanda interna cercano al 2.2%, el cual se explica principalmente por 3 factores: (i) la recuperación de la inversión privada y pública, (ii) la disipación de los efectos del Fenómeno del Niño a partir del cuarto trimestre y (iii) el panorama externo, donde existen políticas monetarias expansivas y altos precios de metales.

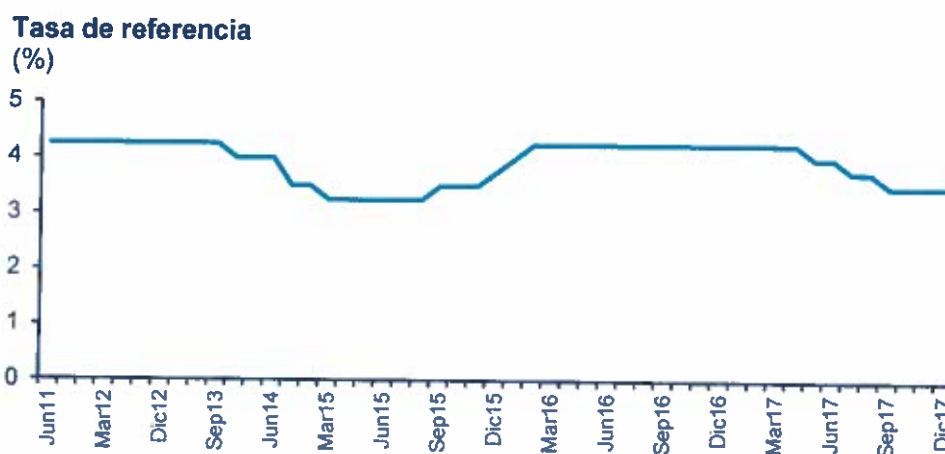
## Inflación



Fuente: BCRP

En 2017 el índice de precios al consumidor se elevó 1.4%, dentro del rango meta establecido por el BCRP (2% +/- 1pp). Dos rubros fueron principalmente los que influyeron en los resultados obtenidos en el año: (i) Esparcimiento, Servicios Culturales y Enseñanza, y (ii) Alquiler de viviendas, combustibles y electricidad. Con respecto al primer rubro, el incremento en las pensiones de colegios privados y universidad explican el aumento de precios. Por su parte, el rubro de combustibles fue producto del incremento de tarifas de agua potable y de gas propano doméstico. De esta manera, el Perú cerró el 2017 con una de las tasas de inflación más bajas de Latinoamérica (Brasil: 3.8%, México: 6.7%, Chile: 2.3% y Colombia: 4.5%). En ese sentido, es importante mencionar que en el último trimestre de 2017, la inflación mostró un fuerte descenso, pasando de 2,9% en setiembre a 1,4% en diciembre. Esto como consecuencia de (i) la normalización de los precios de algunos alimentos que se habían llevado transitoriamente con el impacto de El Niño Costero, y (ii) la apreciación de la moneda local y de la debilidad de la actividad económica.

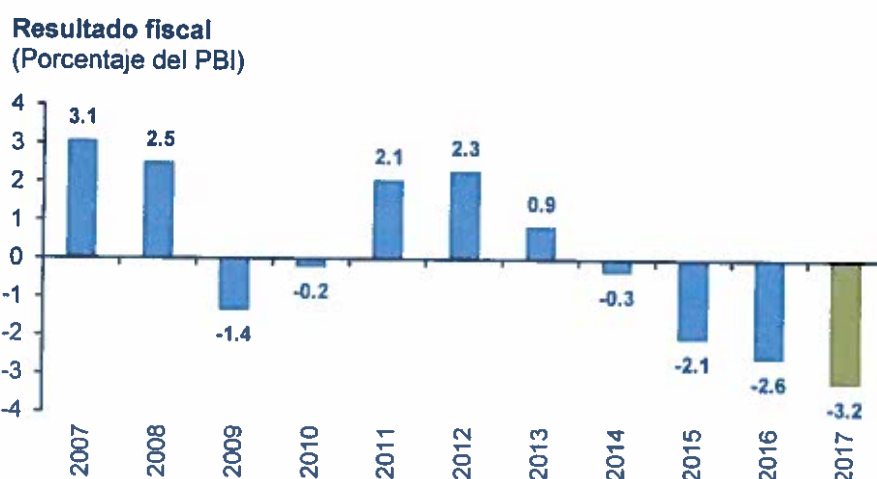
## Tasa de referencia



Fuente: Banco Central de Reserva

A lo largo del 2017, el BCRP redujo la tasa de referencia desde 4.25% a 3.25% a partir de 4 reducciones de 25pbs cada una. El primer ajuste se realizó en May-17, luego de mantener la tasa en 4.25% por 14 meses, debido a que se revirtieron los choques temporales de oferta asociados al Fenómeno del Niño Costero. Sin embargo, la continua tendencia a la baja de la inflación y un nivel de crecimiento de la actividad económica menor a su potencial impulsaron, en dos sesiones consecutivas de Directorio, a la disminución de la tasa a 3.75% en jul-17 y a 3.50% en set-17. Por otra parte, al cierre del 2017, la entidad monetaria redujo la tasa a 3.25% tomando en cuenta los siguientes factores: (i) la tendencia a la baja de la inflación que se mantuvo en octubre, (ii) que las expectativas de inflación a 12 meses se seguirían reduciendo en los próximos meses, y (iii) un crecimiento del PBI por debajo del potencial. En ese sentido, los distintos factores que afectaron la economía llevaron a que el BCRP decidiera mantener una posición monetaria expansiva, puesto que la economía peruana tuvo una desaceleración en el año 2017.

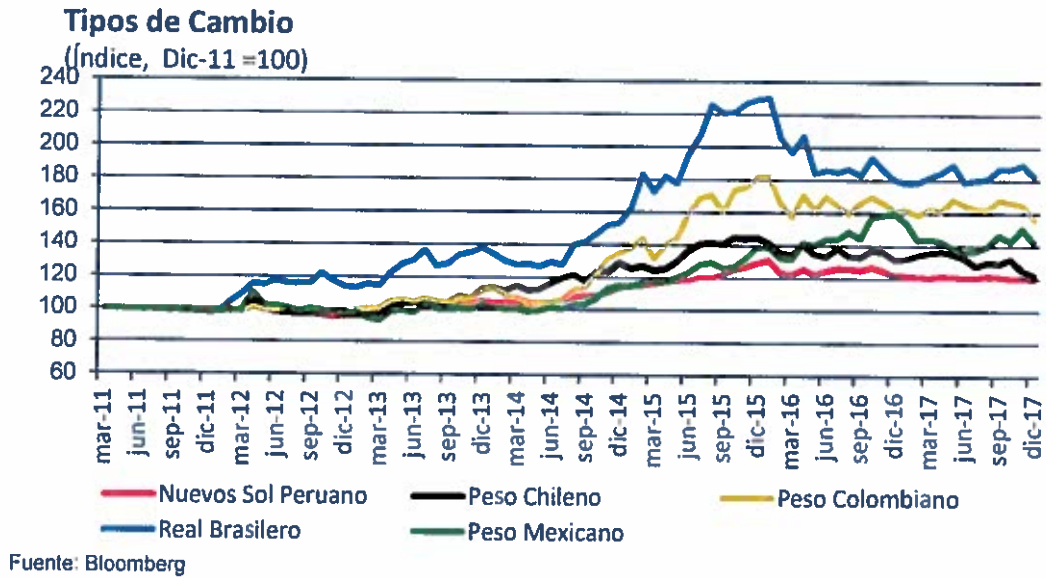
### Finanzas públicas



Fuente: Banco Central de Reserva

El déficit fiscal representó el 3.2% del PBI durante el 2017, 60 puntos básicos por encima del 2016 de acuerdo a las cifras reportadas por el BCRP. Con ello, se registró la brecha más amplia desde el año 2000 (3.4%). Este aumento frente al 2016 se debe a que los ingresos tributarios, medidos a través de la presión tributaria, se redujeron a 12.9% del PBI, sumando el quinto año consecutivo de caída producto de la menor recaudación por la desaceleración económica y medidas tributarias inadecuadas. Por otra parte, el componente del gasto público aumentó principalmente por los extraordinarios asociados al proceso de reconstrucción. Por último, es importante mencionar que el déficit presentado en el 2017 supone una desviación de 20 pbs respecto a la meta planteada por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), lo cual podría conllevar a un deterioro de la calificación crediticia del país.

## Tipo de cambio



Al cierre del 2017, el tipo de cambio se ubicó en S/ 3.24 por dólar, por debajo del precio de cierre del 2016 de S/ 3.36. Esta disminución se presentó en los primeros meses del año debido a la victoria de Donald Trump en las elecciones presidenciales de Estados Unidos, quien adoptó un discurso proteccionista. Las medidas que se comprometía a adoptar llevaron a que la caída dólar sea más marcada. Sin embargo, con la finalidad de reducir la volatilidad del tipo de cambio, el BCRP realizó una compra neta de US\$ 5,246 millones, además de aplicar otros instrumentos de intervención cambiaria y monetaria.



## **Perspectivas 2018**

En la actualización de proyecciones económicas (WEO - World Economic Outlook) de enero 2018 del Fondo Monetario Internacional (FMI) se proyectó un crecimiento mundial de 3.9% para el 2018 y 2018. Las economías avanzadas crecerían 2.3% en el 2018 y 2.2% en 2019, reflejando la expectativa de que las condiciones financieras mundiales ayudarán a mantener la aceleración de la demanda, especialmente en inversión, con un impacto notable en el crecimiento de las economías con grandes exportaciones. Adicionalmente, se espera que la reforma tributaria de los Estados Unidos, junto con el estímulo fiscal aumente temporalmente el crecimiento en dicho país.

Con respecto al plano local, según las proyecciones económicas del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), se espera que el PBI se incremente alrededor de 4.0%. Estas estimaciones se apoyan principalmente en la expansión generalizada de la demanda interna por 3 factores: (i) recuperación de la inversión pública, (ii) inicio de obras de infraestructura, y (iii) un contexto internacional optimista.

La inversión pública jugaría un rol determinante para alcanzar un mayor nivel de crecimiento en el 2018 si se mantiene la tendencia mostrada a finales del 2017. Sin embargo, la sub ejecución de los gobiernos regionales supone un desafío para el 2018, dado que el año anterior estuvieron alejados de alcanzar la meta propuesta y por ser un año de elecciones regionales. En el mismo sentido, las obras de infraestructura se tornarán relevantes debido al programa de Reconstrucción con cambios luego del Fenómeno del Niño y por la construcción necesaria para los Juegos Panamericanos del 2019. Por último, los factores que conllevarán a un contexto internacional favorable serán la estabilidad de los precios de los metales y ello favorecerá la inversión minera y el crecimiento mundial (sobre todo en los principales socios comerciales de Perú).

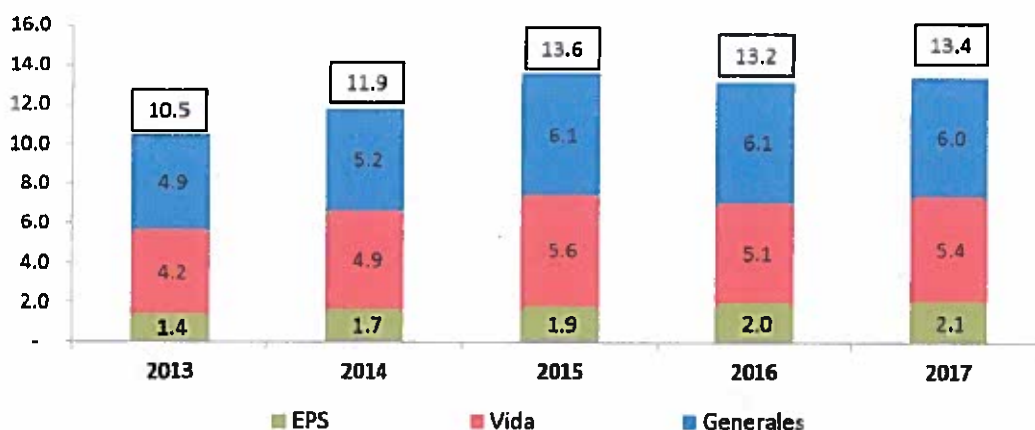
## MERCADO ASEGURADOR PERUANO

Con respecto al **mercado asegurador peruano**<sup>1</sup>, este año el sector registró una leve recuperación en términos de primas directas, luego de presentar una contracción al cierre del 2016 (-4.2%). En ese sentido, el volumen de primas a diciembre ascendió a S/ 11,327.1 millones, 0.6% mayor a los S/ 11,256.3 millones obtenidos en el 2016. Este ligero crecimiento provino especialmente de los seguros de vida, con un crecimiento de +4.7% mientras que los seguros generales tuvieron una disminución de su producción en -2.8%.

Al cierre del 2017, el sistema asegurador está conformado por 21 empresas, de las cuales 6 están dedicadas a ramos generales y de vida, 8 exclusivamente a ramos generales, y 7 exclusivamente a ramos de vida.

El mercado peruano continúa siendo uno de los menos penetrados de la región con un índice de primas directas de 1.7% del PBI, mientras que el promedio en la región es 3.1%, donde Chile representa 4.7%, Brasil 3.9% y Colombia 2.6%.

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



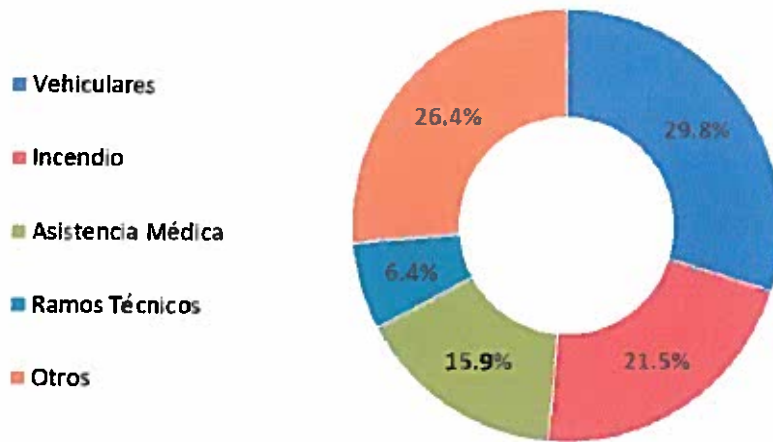
Fuente: Avance del boletín SBS y Avance del boletín Susalud al cierre del 2017

Elaboración: Propia

Los ramos de seguros generales y accidentes presentaron primas por S/ 5,971.5 millones, lo cual significó una caída de -2.8% respecto a los S/ 6,143.4 obtenidos en el 2016. Esta disminución se presentó en dos negocios: (i) Riesgos Generales (-5.1%) especialmente en los ramos de Todo riesgo contratistas, Responsabilidad civil, Incendio y Aviación, y (ii) Automóviles (-5.2%) debido especialmente a las fluctuaciones del tipo de cambio. En contraste, Asistencia médica (+8.2%) y SOAT (+1.8%) presentaron un crecimiento con respecto al año anterior.

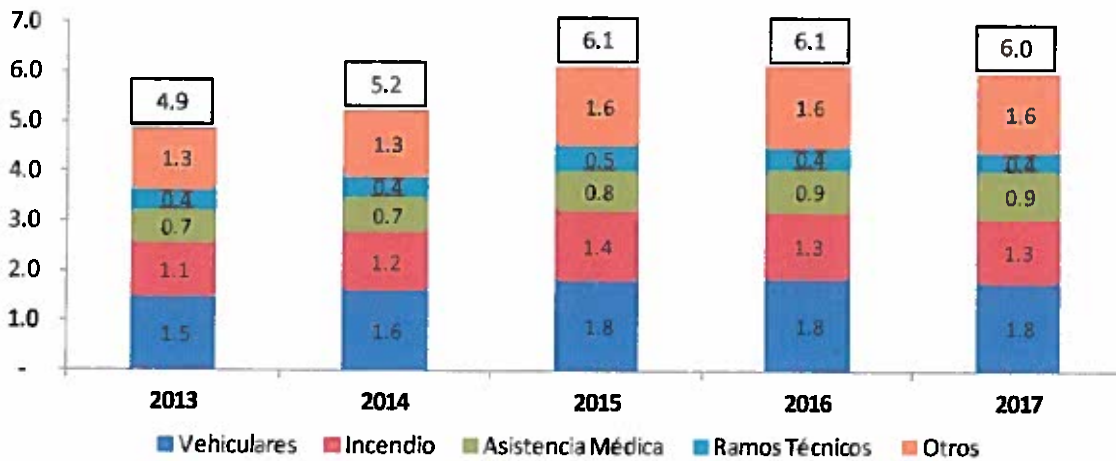
<sup>1</sup> Información obtenida del boletín mensual publicado por la SBS

**Distribución de cartera de primas netas de Ramos Generales, Accidentes y Enfermedades**  
**Mercado Asegurador Peruano**



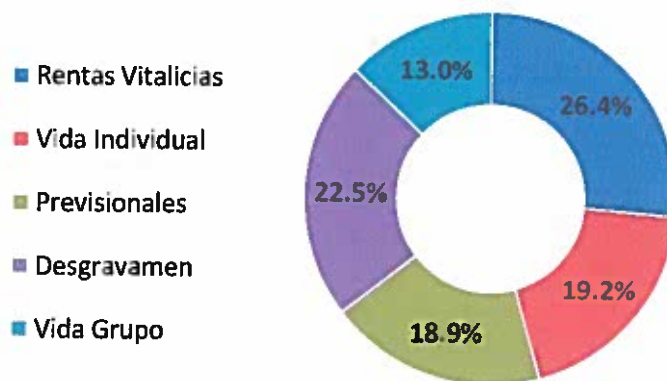
Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2017  
 Elaboración: Propia

**Evolución de primas directas - Ramos Generales, Accidentes y Enfermedades**  
**Mercado Asegurador Peruano - (S/ miles de millones)**



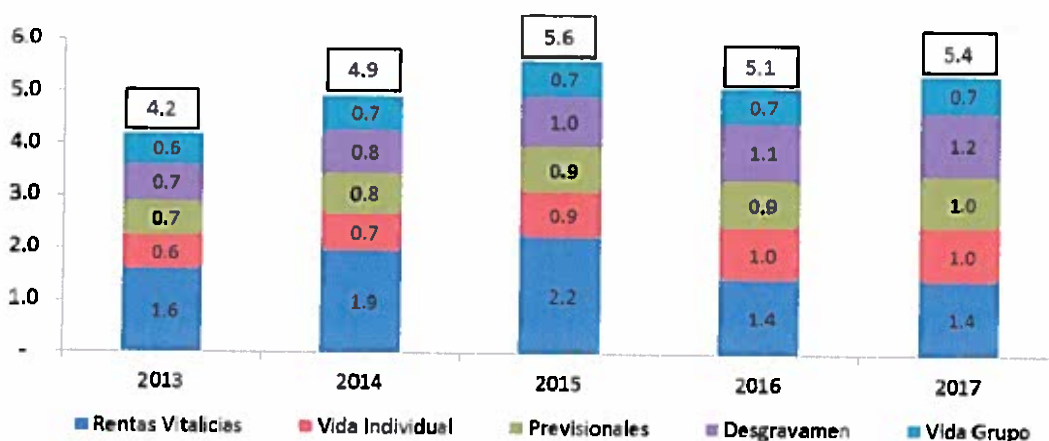
Los ramos de seguros de vida registraron primas directas por un valor de S/ 5,355.6 millones, lo que representa un incremento de +4.7% en comparación a los S/ 5,112.8 millones obtenido el año anterior. Dentro de este crecimiento destaca principalmente los nuevos productos de Renta Particular, seguido de Desgravamen (+11.9%), Pensiones (+8.5%), Vida individual (+4.5%) y Vida Grupo (+2.4%), lo cual permitió mitigar la caída de primas en Rentas Vitalicias (-34.0%) luego de que entrara en vigencia en abril del 2016 la ley que permite a los jubilados retirar el 95.5% de sus fondos. Tal es así que el crecimiento del mercado de seguros de vida, excluyendo rentas vitalicias, fue de +19.7%.

***Distribución de cartera de primas netas de Ramos de Vida  
Mercado Asegurador Peruano***



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2017  
Elaboración: Propia

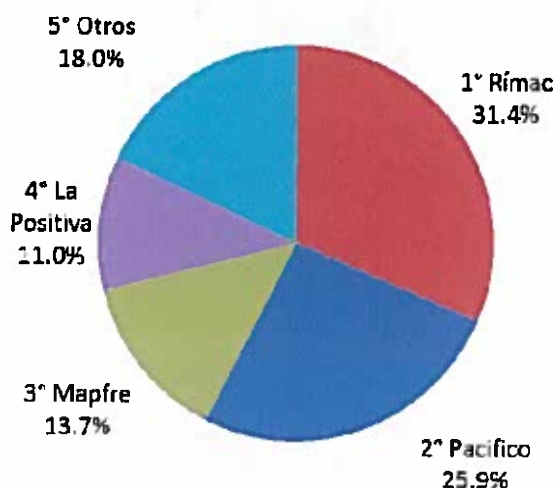
***Evolución de primas directas – Ramos de Vida  
Mercado Asegurador Peruano - (S/ miles de millones)***



Si bien el Mercado Asegurador presentó un ligero crecimiento de +0.6% en comparación al año anterior, Pacífico Seguros fue la única compañía con un crecimiento de +7.1%, mientras que Rímac presentó un crecimiento de 0.4%, seguida de Mapfre y La Positiva que disminuyeron -1.0% y -4.1% respectivamente. Esto permitió que Pacífico aumentara su participación de mercado de 24.4% en el año 2016 a 25.9% al cierre del año 2017.

En tanto las 4 primeras aseguradoras representan el 82.0% del total (81.3% en el 2016), lo que convierte al mercado peruano en uno de los más concentrados de Latinoamérica

**Distribución de la Participación de Mercado**  
**Mercado Asegurador Peruano - (S/ miles de millones)**



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2017

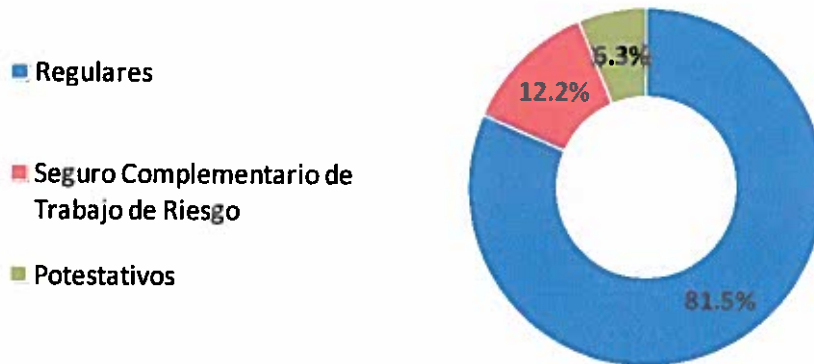
Elaboración: Propia

Los ramos de salud (EPS) registraron primas directas por un valor de S/ 2,076.1 millones, lo que representa un incremento de +5.2% en comparación a los S/ 1,974.0 millones obtenidos el año anterior.

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 (6%), dentro del producto Regulares. Así mismo ambos productos componen el 87.7% de la cartera de aportes de Ramos de Salud.

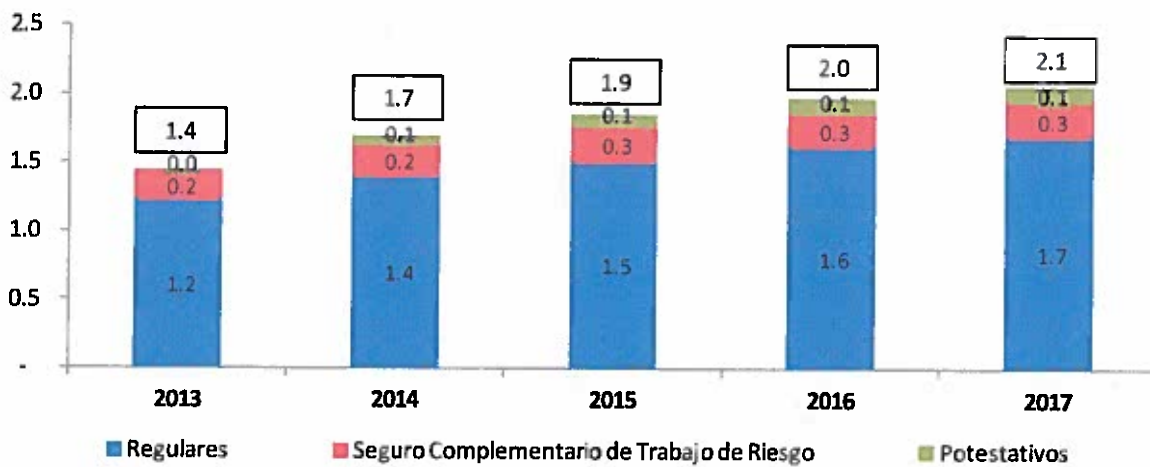
Pacífico EPS ocupa el primer lugar en participación de mercado con un 44.9% y con un crecimiento de primas de +5.5% versus el año anterior, superando el crecimiento del mercado.

**Distribución de cartera de primas netas de Aportes de Salud**  
**Mercado Asegurador Peruano**



Fuente: Avance del boletín SEPS a diciembre 2017  
 Elaboración: Propia

**Evolución de primas directas EPS**  
**(S/ miles de millones)**



## CAPÍTULO III: PACÍFICO SEGUROS

### 3.1. INFORME DE GESTIÓN

A partir del primero de agosto de 2017, entró en vigencia la fusión por absorción de Pacífico Vida a Pacífico Peruano Suiza (PPS), siendo la primera quien asume a título universal y en bloque el íntegro del patrimonio conformado por los bienes, derechos y obligaciones de PPS (especializada en ramos generales), pasando a denominarse Pacífico Seguros. Esta fusión permite a Pacífico Seguros fortalecerse patrimonialmente y mejorar sus indicadores, brindando un mayor respaldo a sus obligaciones.

Pacífico Seguros registró primas directas por un total de S/ 2,943.9 millones, lo cual significó un aumento de 6.8% frente a lo obtenido el año anterior (2,757.0 millones), siendo la empresa con el mayor crecimiento en el mercado asegurador y alcanzando una participación de mercado de 25.9%, es decir 1.5% más a la participación del año 2016 (24.4%).

Este aumento en primas estuvo dado en el negocio de Vida, cuya producción presentó un crecimiento de 18% versus el año anterior, donde todos sus ramos superaron la producción especialmente Renta Particular, Desgravamen y Previsionales. Por otro lado, el negocio de Generales presentó una disminución de 3.3% versus la producción del año 2016.

En términos de reservas matemáticas, se presentó un incremento importante en línea a la mayor producción generada en el ramo de Renta Particular producto de la creación de nuevos productos para hacer frente a los excedentes de los afiliados a las AFP que retiraron sus fondos. Por otro lado, hemos presentado una mejora en el ratio de siniestralidad, especialmente en el negocio de vida, destacando los ramos previsionales e individuales; mientras que en el negocio de generales, el ratio se incrementó de 51.4% en 2017 a 54.5% en 2018, de los cuales 2.3pp se explican por los daños causados por el Fenómeno del Niño Costero que ascendieron a S/22.6 millones aproximadamente.

A nivel de costos de adquisición, se presentó un aumento del ratio a prima neta ganada, alcanzando un 24.0% en el 2017 contra un ratio de 22.8% en el 2016, tanto en el negocio de Generales como de Vida. En tanto, los gastos de personal y gastos generales registraron un total de S/ 374.8 millones, 6.1% mayor al monto registrado en el 2016. En términos relativos, estos gastos alcanzaron un ratio a prima neta ganada de 15.6% contra un 15.8% del año anterior acorde con nuestro estricto y adecuado control de gastos operacionales y con la búsqueda de eficiencia en los procesos.

Los ingresos financieros registraron un total de S/ 489.6 millones, 16.8% por encima de los S/ 419.3 millones obtenidos el año anterior y que constituye la principal variación que generó la mayor utilidad de la compañía. Este mayor crecimiento es el producto de i) una óptima gestión de inversiones en términos de rentabilidad y control, ii) el mayor resultado por la venta de valores en renta fija y variable; y iii) por la venta de inmuebles.

Finalmente, mayores ingresos excepcionales contribuyeron a la mayor utilidad.

En ese sentido, el resultado de Pacífico Seguros en el 2017 alcanzó una utilidad de S/ 276.3 millones, superando en 4.4% la utilidad de S/ 264.6 millones del 2016, lo cual va acorde con nuestro objetivo estratégico de crecimiento rentable, sostenible y encaminado a la excelencia operacional.

Este mayor resultado se explica principalmente por los mayores ingresos financieros y los mayores ingresos excepcionales en el año, además del menor resultado cambiario, atenuado por un menor resultado técnico y mayores gastos generales. Este menor resultado técnico se explica por la mayor siniestralidad alcanzada, el incremento de las reservas matemáticas y el aumento en los costos de adquisición, que fueron mitigados por el mayor crecimiento en primas. Tanto el negocio de Generales y Vida presentaron mayores utilidades netas versus el año anterior.

Finalmente, Pacífico Seguros, producto de la fusión obtiene una posición más fuerte en el mercado, así como una distribución más diversificada y controlada. Es por dicha razón que la agencia estadounidense Moody's otorgó por primera vez una calificación de fortaleza financiera a Pacífico Seguros a 'Baa2' con perspectiva estable. Adicionalmente, Fitch Ratings, la clasificadora más reconocida a nivel mundial, ratificó la clasificación BBB con perspectiva estable y A.M. Best Company, clasificadora de riesgo especializada en seguros, ratificó la solvencia de Pacífico con una nueva calificación de A- demostrando su fortaleza operativa y sólida posición en la industria.

A nivel de clasificación local, contamos con la más alta clasificación A+ otorgada por Apoyo y Asociados y Equilibrium. Ambas clasificadoras consideran que las sinergias esperadas resultado del proceso de fusión producirán mayores eficiencias a nivel operativo, mayor solvencia patrimonial; y, una propuesta de valor más integrada

El negocio de EPS alcanzó una utilidad neta de S/ 22.8 millones y el negocio de Prestación S/59.6 millones. En ese sentido, el negocio de salud consolidado (seguros y prestación) obtuvo una utilidad de S/ 82.4 millones, superior a los S/ 55.5 millones obtenidos en el 2016. Finalmente, cabe resaltar que la contribución neta del negocio de salud a Pacífico Seguros es equivalente al 50%, monto que no está incluido en la utilidad de Pacífico Seguros.



## **Seguros Generales**

El negocio Seguros Generales registró primas directas por un total de S/ 1,406.9 millones, lo cual significó una disminución de 3.3% frente a lo obtenido el año anterior, especialmente en los ramos de Riesgos Generales y Automóviles, debido a la coyuntura que atravesó la industria aseguradora peruana. Sin embargo, esta disminución fue menor comparada a la disminución del resto del mercado, de manera que, en términos de participación de mercado a prima directa, mantenemos el segundo lugar con un 24.7% a diciembre 2017 (24.6% al cierre del 2016). Adicionalmente, es importante destacar que en el ramo de Asistencia Médica presentamos un crecimiento de 3.9% versus el año anterior.

Los siniestros netos de este año aumentaron 5.0% respecto a lo registrado en el 2016 con un ratio de siniestralidad de 54.5% frente al 51.4% del año anterior, siendo el Fenómeno de El Niño Costero la principal razón de este crecimiento (+2.3pp). En ese sentido, la compañía se vio afectada por un total de S/ 22.6 millones (neto de reaseguro) por los daños asociados a las lluvias e inundaciones en el norte del país. Asimismo, los ramos de Riesgos Generales y Vehiculares fueron los más golpeados por esta serie de eventos, sin embargo, es importante mencionar que el esquema de reaseguro permitió que el impacto en los resultados sea menor a lo esperado. Por otro lado, el ramo de Asistencia Médica presentó un menor ratio de siniestralidad versus el año anterior.

## **Seguros de Vida**

El negocio de seguros de vida registró una producción de S/ 1,536.9 millones, 18.0% por encima de los S/ 1,302.7 millones obtenidos en el 2016, superando el crecimiento promedio del mercado (4.7%). Este aumento se registró en todos los ramos, especialmente en Rentas y Desgravamen, los cuales presentaron una tasa de crecimiento de 61.4% y 17.2%, respectivamente, frente al año anterior. Cabe resaltar que el aumento en el ramo de Rentas se explica por la creación de nuevos productos de renta particular, los cuales están dirigidos a captar los excedentes de los afiliados a las AFP que retiraron sus fondos; mientras que en el ramo de Desgravamen, por las mayores colocaciones a través de las alianzas. En el mismo sentido, los ramos de AFP (+12.9%), Vida Individual (+2.5%), Vida Grupo (+4.1%) y Accidentes Personales (+6.5%) también crecieron con respecto al año anterior. En consecuencia, la participación de mercado en seguros de vida ascendió a 27.3%, superando la participación del 2016 de 24.1% y pasando a ocupar el primer lugar en el mercado.

Con respecto a la siniestralidad, este indicador mostró una mejora con respecto al año anterior debido principalmente al esquema de reaseguro implementado en el ramo de AFP, el cual entró en vigencia a partir del 2017; y la menor siniestralidad en los seguros individuales. En ese sentido,

el ratio disminuyó de 46.6% en 2016 a 40.7% en 2017. Por otra parte, el costo de adquisición y los gastos generales aumentaron en comparación al año anterior.

Dentro de los principales ramos con mejor resultado versus el año anterior destacaron Vida Crédito, Vida Individual y Rentas.

## **3.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS**

### **3.2.1. VEHICULARES**

Durante el 2017, las primas del mercado de seguros vehiculares se redujeron en 5.8%<sup>2</sup> vs. el año anterior. Pese a ello, Pacífico logró incrementar su participación de mercado de 24.2%<sup>3</sup> a 25.2%<sup>4</sup>, manteniendo el menor índice de siniestralidad, 600 puntos básicos debajo de su competidor más cercano.

Este buen desempeño ha sido resultado de una estrategia enfocada en mejorar la selección de riesgo a través de estrategias diferenciadas por perfil, maduración de herramientas de tarificación y foco en la retención de buenos clientes; estrategias que fueron complementadas con productos innovadores como el GPS Smart y el SOAT electrónico para tener una oferta más competitiva en venta nueva.

Por otro lado, continuamos desarrollando nuestro modelo de atención de siniestros donde: (i) iniciamos la modalidad de peritaje remoto para la aprobación de presupuestos, superando el 80% de los realizados en Lima durante el mes de Diciembre; (ii) continuamos mejorando los ratios de aprobación de cobertura con 45% de los siniestros aprobados telefónicamente en 13 minutos y otro 40% por el asesor en el lugar del siniestro en 30 minutos; (iii) mantuvimos nuestro ratio de aprobación de siniestros en 98% conjuntamente con ratio de mejor siniestralidad de mercado; (iv) incrementamos la derivación de casos atendidos a nuestros talleres preferentes a niveles superiores al 55%, todo lo cual permitió alcanzar nuestros objetivos de excelencia operativa, eficiencia y mejora en satisfacción.

### **3.2.2. SALUD**

Durante el 2017, se continuó con el fortalecimiento de nuestros canales de distribución, logrando un mayor acercamiento a través de capacitaciones especializadas y herramientas de venta digital.

---

<sup>2</sup> Cifras a Noviembre 2017

<sup>3</sup> Cifras a Noviembre 2016

<sup>4</sup> Cifras a Noviembre 2017

En Junio del 2017, se incorporó la Red Regional Banmédica a 3 clínicas en Chile y Colombia, en los productos Medicvida Internacional y Medicvida Nacional, ampliando la red de clínicas que tienen disponibles nuestros asegurados sobre todo los que tenían sólo la atención en Perú.

Se afianzó el acompañamiento a los canales de distribución con la finalidad de fortalecer las etapas de prospección y venta. En relación a la fase de preventa, se continuó con el afinamiento de la metodología de venta y redefinición de instrumentos y piezas de venta nueva. Adicionalmente, se llevó a cabo por primera vez un evento de capacitaciones especializadas para Corredores y Asesores de Venta de Pacífico, el cual contó con la participación de representantes de Banmédica y AXA Assistance.

En cuanto a la fase de venta, se llevó a cabo una iniciativa de acompañamiento técnico-comercial para darle mayor velocidad a los negocios, asegurándonos que se incurran en menos procesos al anticiparse al ingreso de la solicitud.

Enfocados en llevar a cabo proyectos que apunten a la construcción de una metodología de venta digital en salud, en el 2017 se inició el desarrollo del aplicativo "Organízate", el cual busca darle al asesor de ventas de Pacífico las herramientas digitales necesarias para realizar una correcta prospección y análisis de necesidades de los clientes potenciales. Esta primera fase se lanzará en el primer semestre del 2018.

En el 2017, continuando con la estrategia de venta cruzada de productos de salud sobre nuestra cartera de clientes con planes EPS, se sentaron las bases en relación a la adecuación de los procesos de venta y renovación de productos individuales y colectivos para que a partir del 2018 puedan formar parte del portafolio de productos gestionados por el equipo comercial de la EPS.

Continuando con la mejora en los servicios y canales de atención al cliente ofrecidos a nuestros asegurados, en el 2017 el modelo de Servicios de Salud pasa de ser un modelo reactivo a un modelo proactivo para la atención de consultas y requerimientos especializadas en salud a los asegurados, canales de atención y socios estratégicos, teniendo como principal objetivo brindar una atención oportuna y de calidad desde el punto de contacto dónde se brinde algún servicio de salud, implementando matrices de escalamiento directo a las Ejecutivas Especializadas mejorando así los tiempos de respuesta. Esta estrategia ha contribuido considerablemente a la reducción de los reclamos

Por el frente de atención de siniestros a nuestros asegurados, en el 2017 se continuó con la implementación de mejoras en los procesos de auditoría al 100% durante la estadía del paciente en las principales clínicas, que prestan atención a nuestros asegurados teniendo como objetivo principal garantizar un acompañamiento oportuno durante su atención.

Además, se continuó con el despliegue del proceso de auditoría post atención del paciente en donde los impactos más importantes que se consiguieron fueron la reducción de tareas operativas y administrativas para las clínicas, mejora de los tiempos de respuesta para las clínicas e incremento de la eficiencia de los procesos operativos de Pacífico. Esta estrategia ha contribuido en fortalecer la relación con nuestra red de clínicas. En el 2018, se continuará con el despliegue de esta estrategia buscando cubrir las atenciones de nuestras 10 clínicas principales.

### **3.2.3. LÍNEAS PERSONALES**

Durante el 2017, Líneas Personales continuó con la estrategia orientada a buscar un crecimiento en el canal Corredores, logrando incrementar la producción en 9% respecto al año anterior. Ello principalmente a través de un crecimiento de los productos de Accidentes Estudiantes y Pyme, los cuales registraron un incremento de primas de 47% y 44% respectivamente.

Asimismo, continuó siendo el líder en el ramo de Accidentes Personales, alcanzando una participación de mercado de 38.9% a Noviembre de 2017, subiendo 1.9pp respecto al mismo periodo del 2016. Esto en gran medida gracias al incremento de las primas de Accidentes Estudiantes.

Sin embargo, durante el 2017 Líneas Personales se vio afectada por un incremento de la siniestralidad debido al Fenómeno del Niño, afectando a los productos de Propiedad (Hogar, Hipotecario y Pyme) los que alcanzaron una siniestralidad neta de 25%, sin embargo, gracias a la estructura de contrato de reaseguro la siniestralidad neta cerró en 17%.

### **3.2.4. LÍNEAS COMERCIALES, SUSCRIPCIÓN Y REASEGUROS**

Durante el primer trimestre del año 2017, el Fenómeno de El Niño Costero generó pérdidas (siniestros) en nuestro portafolio de seguros de propiedad de aproximadamente US\$ 118 millones. De estas pérdidas, 8% fueron cedidas a coaseguros, 53% a reaseguros facultativos, 34% a contratos de reaseguro (proporcional y no-proporcional) y 5% fueron pérdidas retenidas netas. Este último monto retenido estuvo dentro de nuestros parámetros de apetito y tolerancia al riesgo establecidos por las instancias de gobierno de gestión integral de riesgos en Pacífico, aprobados por nuestro Directorio.

El equipo de Siniestros estuvo a la altura de desafío de atender los más de 2,300 casos que nuestros asegurados reportaron a raíz del Fenómeno de El Niño Costero. Se simplificaron procedimientos, se aumentaron autonomías y se llevó físicamente a los colaboradores y especialistas a los lugares afectados para agilizar la evaluación de pérdidas y aprobación de

indemnizaciones. De esta manera se logró pagar más del 90% de los casos, reduciendo los tiempos de entre 14 y 30 días, hasta 4 días.

A lo largo del año, continuó la tendencia de reducción de tasas de reaseguro en el mundo, pero esta vez no tuvo los mismos niveles del año anterior y más bien se observó mucha más resistencia de los grandes reaseguradores a otorgar descuentos. El 2017 fue un año de cuantiosas pérdidas aseguradas a raíz de las múltiples catástrofes naturales que sucedieron en el mundo, por lo que hacia adelante se espera que la tendencia de reducción de precios empiece a revertirse gradualmente.

No obstante lo anterior, el mercado peruano mantuvo altos niveles de competencia y presión a la baja de tasas, presentando un reto importante para sostener la rentabilidad y salud del portafolio. Gracias a la disciplina técnica y el refinamiento constante de las políticas de suscripción, fue posible mantener un portafolio homogéneo con baja volatilidad y aprovechar esquemas de reaseguro acordes a las necesidades de Pacífico y que son respaldados por una nómina de reaseguradores que garantizan la estabilidad de los resultados y protegen los intereses de nuestros accionistas. Continuamos recogiendo valor de esta gestión a través de los ingresos por comisiones y utilidades de los contratos de reaseguro, así como sofisticando nuestras capacidades analíticas de reaseguros, para optimizar los resultados de las estructuras de los contratos.

## CAPÍTULO IV: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

En Pacífico Seguros, 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, se acompaña al negocio y contribuye 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 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. Pacífico continúa en el proceso de asignar, de manera más eficiente y confiable, el capital necesario para la gestión de los diversos negocios de la compañía, acorde con el apetito de riesgo.

### GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL

Pacífico cuenta con un marco de gobierno que le permite gestionar sus riesgos operacionales en las actividades del día a día, 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 alineadas a las desarrolladas por Credicorp y procesos que permiten identificar, medir, dar respuesta, monitorear y comunicar los riesgos operacionales a los que está expuesta la Compañía, para así atender las necesidades y 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, que es soportada en una estructura organizacional especialmente establecida, en la asignación adecuada de responsabilidades y por 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 esta gestión se aplica a través de diferentes frentes que incluyen los procesos regulares, el análisis de posibles nuevos productos o canales, la modificación de procesos o sistemas, establecimiento de nuevas relaciones 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 el impacto de la indisponibilidad de recursos, buscando mejorar la capacidad de reacción de la organización en caso de contingencia. Ese trabajo asegura la atención a nuestros clientes hasta 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. Cabe señalar que se cuenta con la asesoría de firmas independientes de servicios actuariales con reconocido prestigio, las cuales se encargan de hacer una revisión periódica respecto de la adecuada suficiencia de reservas para las empresas que conforman el grupo asegurador. 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 Seguros cumple con monitorear los indicadores de solvencia regulatoria, al mismo tiempo que cuantifica el impacto que futuras decisiones estratégicas pudieran generar en dichos indicadores.



## CAPÍTULO V: ÁREAS DE SOPORTE

### 5.1. MARKETING

#### 5.1.1. COMUNICACIÓN, PUBLICIDAD Y MARCA

Durante el 2017, nos planteamos el objetivo de llegar a nuevos segmentos de mercado desarrollando ofertas de valor adhoc a sus necesidades de aseguramiento y a un entorno cada vez más competitivo. Así mismo, apostamos por fortalecer nuestra estrategia digital para lograr llegar a estos nuevos consumidores incorporándonos a su dinámica diaria.

En el frente de Seguros Generales, en el primer trimestre del 2017 se lanzó la campaña de comunicación del Seguro Multiriesgo de Negocios con el objetivo de reforzar el posicionamiento de nuestro producto para el segmento Pyme. Luego de consolidarnos en los canales de Alianzas y Bancaseguros, la estrategia estuvo orientada al canal Corredores, obteniendo un crecimiento de primas del 44% para este producto frente al 2016.

En autos, lanzamos el Seguro Vehicular con GPS Smart, un Seguro Todo Riesgo que adicionalmente te permite localizar tu auto en caso de robo, te brinda asistencia vial proactiva (e-call) y evalúa tu estilo de manejo para que así puedas mejorarlo progresivamente. La campaña "Maneja Bien y Gana" incentiva la compra de este producto y el desarrollo de buenos hábitos de conducción a través de incentivos como Millas LATAM Pass y hasta US\$200 en productos Pacífico para la renovación del seguro.

En agosto del 2017, en línea con el mercado implementamos el SOAT Electrónico, una nueva modalidad de SOAT que no necesita un documento físico para acreditar su vigencia y validez. Los principales beneficios que ofrece este producto a nuestros clientes son practicidad, inmediatez y seguridad. La demanda de esta modalidad ha tenido un impacto superior al ocurrido en otros países, representando el 8.38% del total de ventas del mercado asegurador en el 2017 y donde Pacífico Seguros logró consolidarse con 19.05% de participación de mercado.

En los Seguros de Vida y Pensión, se dio el lanzamiento de dos nuevos seguros que responden a las necesidades de nuevos segmentos. Por el lado de seguros de Vida Individual, desarrollamos Vida Devolución Total, que protege a la familia del asegurado por un tiempo determinado, y además devuelve el 100% de lo pagado si el asegurado no fallece al terminar el periodo. El segundo producto se llama Vida Garantizado Flex, y se dirige a dos segmentos: personas entre 35 y 50 años que buscan incrementar su rentabilidad y aquellos que están entre los 50 y 65 años y su objetivo es incrementar su fondo de jubilación en un futuro cercano. Lo más valorado de este seguro es la Rentabilidad Garantizada.

En el frente de Salud y EPS continuamos fortaleciendo la imagen (el posicionamiento) del seguro Oncológico resaltando la importancia (de la prevención) los chequeos preventivos mediante campañas publicitarias que consolidaron además la imagen de la Categoría Salud.

Asimismo, reforzamos la comunicación del APP Medicvida Viajes, creado para nuestros clientes de seguros con cobertura médica internacional, ofreciendo acceso rápido y fácil al servicio de asistencia médica en caso de accidentes en el extranjero.

En el frente de Eficiencia Operativa, acompañamos el inicio del proyecto de digitalización de formatos con la implementación de las Solicitudes y Formato de Afiliación al Débito Automático en PDF editables, disminuyendo tiempos para el llenado y entrega de los documentos y reduciendo el nivel de impresiones para una gestión más eficiente y sostenible.

A nivel de Asistencia Médica trabajamos en evidenciar los beneficios que los clientes obtienen gracias a estar protegidos por Pacífico resaltando la oferta de valor de cada producto y reforzando esta comunicación no solo de manera directa desde la empresa sino también de la mano de nuestros socios de negocio.

El 2017 recibimos varios premios como compañía y como marca, reconocimientos que nos motivan a seguir trabajando por nuestros clientes y que fortalecen nuestro compromiso de brindarles la tranquilidad que necesitan. La Cámara de Comercio de Lima, nos otorgó por décimo año consecutivo el premio a la Mejor Empresa de Seguros Personales, Global Banking and Finance review nos destacó como La Mejor Aseguradora del Perú, y festivales como El ojo de Iberoamérica, El Effie Latam y Cannes, reconocieron nuestras iniciativas de responsabilidad social "Efecto Cero Punto Cinco" y "Ponchilas".

De cara al canal corredores, principal aliado en la distribución del seguro, seguimos trabajando bajo el paraguas "Somos Corredores" como soporte comunicacional a las distintas mejoras operativas, nuevas plataformas de capacitación y consolidación de un modelo de gestión óptimo para brindarle al corredor el respaldo necesario para su labor diaria. La satisfacción de este canal alcanza hoy el 68% liderando la industria y alcanzando un pico histórico en nuestra relación con ellos. Una de las principales evidencias de nuestro compromiso con el desarrollo de este canal es CAMPUS, programa de Desarrollo para Corredores, enfocado en preparar a nuestros socios de negocios para afrontar un mercado cada vez más competitivo.

En el frente digital, a lo largo del 2017 trabajamos en la optimización de nuestros activos digitales: la web corporativa ([www.pacifico.com.pe](http://www.pacifico.com.pe)), el ABC del seguro ([www.abcdelseguro.com.pe](http://www.abcdelseguro.com.pe)), el blog de momentos y nuestro fan page ([www.facebook.com/PacificoSeguros](http://www.facebook.com/PacificoSeguros)). Estos esfuerzos lograron incrementar nuestras

visitas, generar viralidad, movilizar ventas en el corto plazo y fortalecer el equity de la marca a través acciones de marketing digital.

Nuestro contenido de prevención tuvo la mayor tasa de respuesta medido por el número de interacciones (likes, comment, share) versus el alcance de los últimos 4 años: 11,9% superando a la competencia, más del 95% de los comentarios tuvieron un sentimiento positivo hacia el contenido/marca.

A través del ABC generamos durante el año 2017 contenido en su mayoría audiovisual con el objetivo de sensibilizar a las personas sobre la importancia de tener un seguro usando el entretenimiento y casos de la vida cotidiana que generen la cercanía a la categoría. La agradabilidad del contenido supero el promedio de otras campañas llegando a un 80% y la mayoría de las personas vieron más del 70% de los videos.

Crecimos 11% en visitas a la web corporativa llegando a recibir más de 3.5MM de visitas en todo el año, el nuevo contenido que se caracterizó por la simplificación de la comunicación, adaptabilidad a cualquier dispositivo y mayor accesibilidad a través del buscador destacado desde el home hizo que se mejorara la calidad de la visita traducida en la intención de compra crecimos de 1.9% a 3% (visitas a leads).

A nivel comercial las acciones de marketing digital generaron más de 50k prospectos que generaron alrededor de S/8MM de primas.

#### **5.1.2. GESTIÓN DE CLIENTES**

Este año hemos continuado trabajando sobre nuestros pilares de gestión con clientes, además de iniciar una serie de iniciativas que potenciarán nuestras capacidades de gestión en el corto plazo. Así, continuamos trabajando en: a) mejorar los indicadores de retención de clientes; b) Incrementar la tenencia media de productos por cliente; y c) asegurar indicadores de satisfacción y experiencia de nuestros clientes de un nivel adecuado.

##### **a) Retención de clientes:**

Este ha sido un año muy positivo en este frente, toda vez que ya cosechamos los frutos del trabajo iniciado el año 2016. Hemos visto incrementos importantes en las tasas de retención de nuestros clientes en todas las líneas de negocio y canales de distribución.

Al ser la retención de cartera un factor clave para rentabilizar el negocio, continuaremos con nuestros esfuerzos por seguir mejorando aún más este indicador en el futuro.

**b) Tenencia media de productos por cliente:**

Este 2017 hemos construido sobre las iniciativas que sembramos en años anteriores, y que giran en torno a dos elementos fundamentales:

- Mayor inteligencia en la captación y venta cruzada a nuestros cliente, vía el uso de modelos predictivos; y
- La explotación de nuestra multicanalidad para poder llegar a nuestros distintos segmentos de clientes de manera adecuada y oportuna.

Cerraremos el año excediendo nuestras metas y con muy buenas perspectivas de crecimiento en el corto plazo.

**c) Satisfacción y experiencia de clientes:**

Este año hemos logrado superar todas las metas de satisfacción que nos propusimos, las cuales se extienden a toda la cadena de valor del cliente: venta, post-venta y atención de siniestros. Hemos además, introducido una serie de mejoras que se reflejan en esta satisfacción, y que podemos resumir de la siguiente manera:

- Mejoras en los procesos de atención en nuestros diversos puntos de contacto, que incluye simplificaciones de procesos, mayor capacidad resolutive, mejores protocolos de atención;
- Mejoras importantes en nuestra plataforma de comunicación con clientes; y
- Despliegue de iniciativas para potenciar la experiencia de nuestros clientes.

## **5.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL**

En Pacífico Seguros se impulsa una gestión de la responsabilidad social bajo el contexto actual de sostenibilidad, relacionado al expertise y al core del negocio. En esa línea desarrollamos iniciativas sustentadas en tres ejes estratégicos que responden al objetivo de la promoción de una cultura de prevención: salud, gestión del riesgo frente a desastres y medio ambiente. Estas se encuentran relacionadas a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas y de los que Perú es firmante con responsabilidad vinculante.

En el 2017 continuamos liderando programas, proyectos e iniciativas que permitieron fomentar una cultura preventiva en distintos sectores de la población, al mismo tiempo que ayudaron a mejorar la salud y calidad de vida de las personas. Entre las acciones más resaltantes se incluyen:

### Salud

#### **Programa de Salud - Pacífico Te Cuida (PTC)**

Buscamos fomentar una salud inclusiva e impulsar prácticas de buen cuidado de la salud a través de talleres prácticos y chequeos preventivos en especialidades como medicina general, pediatría, nutrición, odontología, dermatología, ginecología, oftalmología, entre otras.

Durante el 2016, el programa PTC se desarrolló en 11 comunidades de Lima y Trujillo, donde se realizaron más de 5,300 atenciones que incluyeron la detección temprana de enfermedades como hipertensión, males gastrointestinales y respiratorios, problemas oculares, entre otros. Estas atenciones se han podido realizar gracias a alianzas estratégicas establecidas con empresas que son clientes de la EPS Pacífico, cuyos ámbitos de acción incluyen zonas en donde las comunidades no cuentan con fácil acceso a atenciones de salud de calidad.

#### **Apoyo a iniciativas de salud inclusiva**

Durante el 2017 continuamos con el apoyo administrativo y económico al Centro Médico Educativo en Chincha, a cargo de la Peruvian American Medical Society, donde se ofrecen atenciones de salud de calidad a muy bajo costo. Asimismo, impulsamos las donaciones a través de colectas a instituciones relacionadas a la lucha y la prevención del cáncer como la Liga Contra el Cáncer, Magia y la Fundación Peruana de Cáncer. Finalmente, continuamos con el apoyo a la Asociación Unámonos de Arequipa, donde se incentiva la atención y educación de niños con habilidades especiales.

#### **Gestión del riesgo frente a desastres**

En el 2017, el Fenómeno del Niño Costero causó severos estragos en nuestro país. Ante esta situación, Pacífico activó su comité de crisis frente a desastres, lo que le permitió movilizar más de 200 voluntarios para la recolección, orden y entrega de donaciones. Asimismo, formamos parte de la alianza #PerúDaLaMano, junto con RPP, Cáritas y la Municipalidad de San Isidro. En conjunto, logramos recolectar más de 1,000 toneladas de donaciones que beneficiaron a 25,000 familias en el norte del Perú. Pacífico además donó más de 10,000 kits de emergencia (que contenían gel antibacterial, repelente, protector solar y suero, para prevenir el brote de enfermedades), que fueron enviados a zonas críticas.

Por otro lado, en Pacífico no solo buscamos ofrecer opciones adecuadas de protección para el cuidado integral de las personas sino que fomentamos el apoyo y relación estrecha con aquellas entidades que impulsan el bienestar social de manera desinteresada. En esa línea y tal como se ha venido haciendo en el transcurso de estos años, apoyamos al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú a través de la donación de uniformes y capacitaciones relacionadas a prevención de riesgos. Asimismo y como complemento, contamos con la brigada de colaboradores Pacífico, quienes año a año son capacitados tanto por los bomberos como por entidades expertas, para poder brindar primeros auxilios y asistencia en situaciones inesperadas como sismos, incendios, entre otros.

## Medio ambiente

En el 2017 continuamos nuestro compromiso con la promoción de un entorno sostenible a través de acciones de sensibilización y educación tanto hacia públicos internos como externos. En esa línea medimos, reducimos y compensamos la huella de carbono de Pacífico, manteniendo nuestra condición de empresa “carbono neutral”.

A nivel interno, logramos reciclar más de 60,000 botellas plásticas y 23,800 kilos de papel. Con lo recaudado pudimos ayudar al tratamiento de niños de la ONG Aniquem. A nivel externo, el programa “Yo Fui Botella”, que busca darle una segunda vida al plástico, se consolidó a través de la alianza con Cencosud y Coca-Cola, con quienes creamos la campaña “Ponchilas”. Esta campaña logró recolectar más de 480,000 botellas que se transformaron en 6,000 innovadoras mochilas con poncho incorporado, que abrigaron a niños de zonas altoandinas durante sus travesías al colegio. “Ponchilas” nos permitió no solo contribuir a una causa medio ambiental y social, sino ser reconocidos a través de los premios Creatividad Empresarial, Effie Latam y el Ojo de Iberoamérica.

## **5.3. RECURSOS ESTRATÉGICOS**

A inicios del 2016, se creó la Gerencia Central de Recursos Estratégicos que integra las áreas de Gestión y Desarrollo Humano, Administración, Procesos, Operaciones y Tecnología de Información. El objetivo detrás de esta decisión es lograr sinergias y alineamiento entre las áreas que dan el soporte necesario para asegurar la disponibilidad y entrega de servicios que agreguen valor y contribuyan al posicionamiento y la sustentabilidad del negocio. Al reunir los recursos clave bajo una estructura integrada es posible ejecutar iniciativas alineadas a la estrategia corporativa, permitiendo contar con colaboradores capacitados y motivados, con procesos eficientes y automatizados, y con operaciones y sistemas estables y escalables.

### **Gestión y Desarrollo Humano**

Durante el año 2017, el área de Gestión y Desarrollo Humano estuvo enfocada en la fusión de las empresas Pacífico Seguros Generales y Pacífico Vida, por lo cual se desarrolló la campaña *Eres Parte*, involucrando y comprometiendo a los colaboradores en este importante hito para la empresa.

Enfocados en el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, se desplegaron a lo largo del año, el Programa de Gestión en Seguros y Escuela de Seguros, el concurso Desafío así como diferentes talleres y certificaciones, con el objetivo de seguir profesionalizando a nuestros colaboradores. Además en el 2017 se lanzó el concurso Simplificando Experiencias que permitió a los colaboradores presentar proyectos relacionados tanto a la experiencia del cliente interno como externo. Los finalistas se capacitaron en la metodología *Design Thinking* para que apliquen sus conocimientos en la implementación de sus proyectos.

Asimismo, motivando el crecimiento interno y generando oportunidades para nuestros colaboradores y practicantes, se cubrió el 35% de nuestras vacantes de *entry level* con practicantes egresados. De igual forma los movimientos internos se incrementaron en 5% respecto al 2016.

El posicionamiento de Pacifico Seguros fue reconocido nuevamente logrando el 1er. Puesto en el Ranking del Sector Seguros de los empleadores más atractivos del Perú, reconocimiento de Laborum; así como la empresa más atractiva en el estudio "Donde quiero trabajar" DQT organizado por Arellano y APERHU.

Se realizaron los eventos de Integración, Pacdays, con la temática de La Liga Invencible, desarrollando el concepto de super héroes unidos, alineados a la fusión, teniendo una participación de 80%. Asimismo, enfocados en apoyar la vida saludable de los colaboradores participamos en las olimpiadas APESEG, presentando por primera vez a una selección de Atletismo. Se desarrolló la Copa Pacifico, campeonato interno de futbol en el que participaron 25 equipos de diferentes áreas, se creó Pacifico Runners con 60 miembros y sigue creciendo.

Para motivar el reconocimiento a nuestros mejores colaboradores se relanzó el Acento Pacífico, con cinco valores: responsabilidad, pasión, justicia, confianza y empatía. Aquellos colaboradores que cumplen con todos los valores son reconocidos por sus compañeros y jefes. Asimismo, pudimos reconocer a más de 160 colaboradores que cumplieron 10 años en la compañía, y en la fiesta de aniversario, Universo Pacífico que tuvo una asistencia del 95%, reconocimos a 25 colaboradores que cumplieron 20 años 25, y dos colaboradores por 30 y 40 años de servicio.

La encuesta de Clima Laboral se realizó en el mes de setiembre, obteniendo el 79% de satisfacción y 92% de adhesión, resultado que nos satisface ya que la encuesta fue 100% online. Estos buenos resultados se basan en la cultura organizacional, actividades de integración, reconocimiento y desarrollo personal y profesional para nuestros colaboradores, pero sobretudo en la buena comunicación que existe en los equipos, lo cual motiva e incrementa el compromiso de nuestros colaboradores.

### ¿Cuántos somos?

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

	2017	2016
Ejecutivo	86	84

Personal Administrativo	974	978
FFVV	1718	1690
<b>Total</b>	<b>2778</b>	<b>2752</b>

### Administración

Durante el año 2017, el área de Administración orientó sus esfuerzos en la fusión de las empresas Pacífico Seguros Generales y Pacífico Vida, enfocada en la eficiencia operativa y optimización de recursos, destacando entre las principales acciones, lo siguiente:

- Implementación de 2,500 m2 de oficinas para la consolidación de la fuerza de ventas y el crecimiento de nuevas unidades de negocio.
  - Edificio Magnolias, hemos integrado los negocios de Seguros Corporativos, que se encontraban en los edificios Begonias y Olaechea, logrando eficiencia en la gestión del Negocio.
  - Implementación de nuestra nueva área de Innovación con un concepto distinto de distribución y mobiliario desarrollando ambientes más colaborativos.
- Gestión y seguimiento al plan de mantenimiento preventivo para el mejor funcionamiento de las oficinas a nivel nacional.
- Optimización de la distribución y funcionalidad de los puestos de trabajo respetando los requerimientos básicos de ergonomía.
- Sinergias corporativas con Credicorp a través de licitaciones logrando un ahorro del 30% del presupuesto de infraestructura (aire acondicionado y energía).
- Gestión de stocks, tanto en nuestros almacenes como en las oficinas a nivel nacional, para la compra eficiente y evitar el sobrestock. Dicha gestión se traduce en dos actividades principales, ejecución de Inventarios en Lima y provincias y Gestión de rotación de artículos en los principales almacenes de Pacífico.



## 5.4. 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 2017 se continuó con la integración entre los negocios de Seguros Generales, Seguros de Vida, Pacífico EPS y Prestadoras con el fin de alinear objetivos y buscar sinergias entre las compañías. Asimismo, se realizaron los procesos necesarios para la fusión por absorción de El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros y El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros pasando a denominarse Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, cumpliendo el objetivo en los plazos establecidos.

### PROCESOS, OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

#### Procesos

Buscando mejorar la experiencia del cliente como principal objetivo, el Área de Procesos se enfocó en la consolidación del gobierno del servicio al cliente y los procesos de recaudación y cobranza, logrando mayores niveles de estandarización y productividad. Adicionalmente, se continuó con la transformación "Lean", interviniendo el proceso de renovación de pólizas y las áreas de soporte, implementando sistemas de gestión robustos con procesos más simples y eficientes.

#### Operaciones

Continuando con la ruta hacia la Excelencia Operativa y enfocándonos en mejorar la experiencia del cliente en los "Momentos de la Verdad", nos enfocamos en lograr que nuestros procesos sean siempre ágiles, simples y eficientes. Para ello, se viene trabajando en los siguientes frentes: Procesos, Resultados Financieros, Riesgos y Personas.

En Procesos continuamos con las mejoras encaminadas hacia lograr un alto estándar de atención en el primer punto de contacto y en el *back office*, ello revisando y mejorando de manera continua nuestros procesos y siempre escuchando la "Voz del Cliente".

Este año reforzamos nuestro modelo de tercerización de procesos (BPO) a través del seguimiento continuo con la implementación de herramientas de trazabilidad de procesos (por ejemplo: BPM). Asimismo, participamos activamente en el desarrollo de nuevos modelos digitales de comercialización (e-commerce) ya que estamos convencidos de que

este modelo es el que va a marcar la pauta futura en los procesos donde prima la experiencia del cliente: *"compra en un click"*.

En línea con los modelos digitales este año se implementó con éxito la emisión y recepción de comprobantes electrónicos, esto nos permitió reducir gastos de impresión y distribución de documentos, así como el ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes y proveedores.

En el frente de Resultados Financieros buscamos la eficiencia en costos y, para tal fin, continuamos con la revisión de nuestros procesos y licitaciones (por ejemplo: chófer de reemplazo). Además, continuamos incentivando -entre nuestros clientes- el pago por medios virtuales dado que ello conlleva menores costos por transacción.

En Riesgos, buscamos reducir el impacto en el negocio y las pérdidas financieras a través del mapeo de los procesos, la implantación de controles integrales en los mismos y la gestión proactiva de incidentes por medio de los planes de contingencia. En este último punto, Operaciones participó activamente en el plan del Fenómeno del Niño ya sea proponiendo o ejecutando procesos ad-hoc para las unidades internas, así como apoyando a los clientes a través de planes de financiamiento.

Para lograr la excelencia operativa es estratégico contar con personal altamente competente y motivado. Para lograrlo, seguimos fomentando la profesionalización y el desarrollo del colaborador de Operaciones y se cuenta con un plan de aprendizaje desde que el colaborador inicia sus labores en Pacífico y acorde a sus roles.

### **Tecnología de Información**

Las tecnologías de información y comunicación han pasado de ser un grupo de funciones de soporte al negocio a un conjunto de habilitadores claves para la estrategia y operación de Pacífico. Hoy buscamos que el cliente esté en el centro de todo lo que hacemos y esto debe servirnos como guía para asegurar que Pacífico ofrezca soluciones a necesidades concretas y a la vez sean simples, modernas, seguras, escalables y estables.

A finales del 2016 iniciamos la implementación del "roadmap" de soluciones digitales aprovechando la arquitectura desplegada inicialmente con el Programa CREO y que hoy continúa sirviendo como base de integración con canales estratégicos como Corredores y Alianzas y Bancaseguros. Otra iniciativa clave que llevamos adelante durante el 2017 fue el Programa de Transformación Ágil que al cabo de un año, nos ha llevado a tener más del 70% de los proyectos de desarrollo de aplicaciones bajo esta modalidad con mejoras de time to market del 75% y triplicando el ratio de productividad.

También hemos empezado a aprovechar tecnologías móviles para la prospección, venta y emisión de seguros de vida y accidentes de personas. Estas nuevas herramientas, permitirán que nuestros asesores comerciales accedan a información y servicios de Pacífico, a través de una "tablet" con acceso a internet. Conforme avancemos en el despliegue, los procesos manuales y basados en el papel, pasarán a ser automatizados y digitales generando así eficiencia operativa y un mejor servicio a nuestros clientes.

Posterior al proceso de fusión entre las empresas de Seguros Generales y Seguros de Vida, estamos entrando en una nueva etapa de consolidación y aprovechamiento de las capacidades transversales existentes. Esto persigue principalmente objetivos de eficiencia y mejora de calidad del servicio además de prepararnos para el futuro y soportar el proceso de transformación digital que ya tenemos en marcha. La transformación implica además de lo mencionado, retos e iniciativas importantes en los ámbitos de arquitectura digital, "big data" / "analytics", computación en la nube, automatización y robotización y ciberseguridad.

## **DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA**

Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, se constituyó el 24 de setiembre de 1996 bajo la denominación de El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros de Vida S.A. según consta en el Registro de Personas Jurídicas de Lima – ficha 133322, asiento 1-A del 18 de octubre de 1996 que continúa en la Partida 11013412, siendo su objeto social la prestación de servicios de seguros y reaseguros de vida en sus diversas modalidades (CIU 6601).

El 24 de Octubre de 1996, la Junta General de Accionistas acordó el cambio de denominación social por El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. acto que obra inscrito en la ficha 133322, asiento 1-B del Registro de Personas Jurídicas y que tuviera la autorización de la Superintendencia de Banca y Seguros (Resolución SBS N° 744-96). Asimismo, el 23 de febrero de 2012, la Junta General de Accionistas aprobó modificar la denominación abreviada de la Compañía por Pacífico Seguros de Vida, acto que obra inscrito en el asiento B00010 de la partida de la sociedad y que tuviera la autorización de la Superintendencia de Banca y Seguros mediante Resolución SBS N° 2586-2012.

La compañía inició sus operaciones el 1ro. de enero de 1997 con el expreso consentimiento de la Superintendencia de Banca y Seguros (Resolución SBS N° 786-96). Su plazo de duración es indefinido y el domicilio es Av. Juan de Arona 830, distrito de San Isidro, en la ciudad de Lima. Teléfono N° 518-4000 y Fax N° 518-4090.

El 23 de febrero de 2017, la Junta Obligatoria Anual de Accionistas aprobó entre otros aspectos la fusión por absorción entre El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros, en calidad de sociedad absorbida, y El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, en calidad de sociedad absorbente, a través de la cual se propuso el cambio de denominación social así como la modificación del objeto social de la empresa a fin de que pueda operar en los ramos de seguro de vida y generales.

Asimismo, dicha fusión fue autorizada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP a través de su resolución N° 2836-2017, autorizando a su vez la modificación del objeto social de la empresa, así como el cambio de la denominación social a “Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros”, pudiendo utilizar como nombre abreviado “Pacífico Seguros”.

El objeto social de nuestra compañía es efectuar contratos de seguros, operaciones de coaseguros y reaseguro en todos los riesgos, pudiendo además realizar todas las operaciones o actos relacionados con el objeto social que coadyuve a las realizaciones de sus fines aunque no estén expresamente indicados en el estatuto. Adicionalmente, y previa ampliación de su autorización de funcionamiento, podrán emitir fianzas, realizar comisiones de confianza y encargos fiduciarios. Su

objeto social corresponde a los grupos N° 6511, 6512 y 6810 de actividades económicas, de acuerdo con la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU).

Al 31 de diciembre de 2017, el capital social de Pacífico Seguros, inscrito en Registros Públicos de Lima, asciende a la suma de S/. 1,121,316,750 el mismo que se encuentra representado por 112,131,675 acciones comunes, con un valor nominal de S/. 10.00 cada una, íntegramente suscritas y totalmente pagadas.

El 100% de las acciones de Pacífico tienen derecho a voto. Asimismo, la propiedad de estas acciones se encuentra distribuida en 108 accionistas de la siguiente manera:

Tenencia	Número de accionistas	Porcentaje de participación
Menor al 1%	106	1.21 %
Entre 1% - 5%		
Entre 5% -10%		
Mayor al 10%	2	98.79%
Total	108	100.00%

Pacífico Seguros forma parte del Grupo Económico Credicorp Ltd. (Bermudas), conglomerado financiero propietario del 65.20% de nuestro accionariado, mientras que el Grupo Crédito S.A., posee el 33.39% del capital social. El 1.21% restante es propiedad de 106 accionistas minoritarios.

**Cotización de las Acciones Comunes y Bonos Subordinados - Bolsa de Valores de Lima periodo Enero-diciembre 2017.**

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

**Renta Variable**

Código ISIN	Nemónico	Año - Mes	COTIZACIONES 2017				Precio Promedio S/
			Apertura S/	Cierre S/	Máxima S/	Mínima S/	
PEP669001005	PSUIZAC1	2017-01	--	--	--	--	--
PEP669001005	PSUIZAC1	2017-02	20.00	34.06	34.06	20.00	33.95
PEP669001005	PSUIZAC1	2017-03	34.06	34.06	34.06	34.06	34.06
PEP669001005	PSUIZAC1	2017-04	--	--	--	--	--
PEP669001005	PSUIZAC1	2017-05	--	--	--	--	31.76
PEP669001005	PSUIZAC1	2017-06	31.76	31.76	31.76	31.76	31.76
PEP669001005	PSUIZAC1	2017-07	31.76	31.76	31.76	31.76	31.76
PEP669001005	PSUIZAC1	2017-08	31.76	31.76	31.76	31.76	31.76
PEP669001005	PSUIZAC1	2017-09	--	--	--	--	--
PEP669001005	PSUIZAC1	2017-10	--	--	--	--	--
PEP669001005	PSUIZAC1	2017-11	--	--	--	--	--

**Renta Fija**

Código ISIN	Nemónico	Año - Mes	COTIZACIONES 2017				Precio Promedio %
			Apertura %	Cierre %	Máxima %	Mínima %	
PEP66900D019	PACIF1BS1A	2017-11	118.0000	118.0000	118.0000	118.0000	118.0000

**Cotización de las Acciones Comunes de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros-Bolsa de Valores de Lima**

Dichas acciones no han registrado cotización en Rueda de Bolsa en el periodo de 2017

El Valor Contable de la Acción de Pacífico Seguros al 31.12.2017 es de S/. 18.4331 soles.

## ENTORNO JURÍDICO

### NORMAS EMITIDAS

Entre las normas emitidas durante el presente año, las siguientes Resoluciones de Superintendencia, Circulares y Oficios Múltiples merecen un comentario especial:

- **Resolución SBS N° 272-2017**, de fecha 18 de enero y publicada el 23 de enero de 2017, mediante el cual se aprobó el Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos; además de otras disposiciones.
- **Resolución SBS N° 1121-2017**, de fecha 15 de marzo y publicada en el diario oficial el 18 de marzo de 2017, se aprobó el nuevo Reglamento de Comercialización de Productos de Seguro, que regirá a partir del 30 de marzo de 2017.
- **Oficio Múltiple N° 11057-2017-SBS**, de fecha 23 de marzo de 2017, mediante el cual se absolvieron diversas consultas frecuentes realizadas por las empresas de seguro vinculadas al Reglamento de la Reserva de Riesgos en Curso aprobado por Res. SBS N° 6394-2016).
- **Resolución SBS N° 1507-2017**, de fecha 11 de abril y publicada el 14 de abril de 2017, a través del cual se amplió la vigencia de la Tercera Disposición Final y Transitoria del Reglamento de constitución de reservas matemáticas de los seguros sobre la base del calce entre activos y pasivos de las empresas de seguros.
- **Resolución SBS N° 1515-2017**, de fecha 12 de abril y publicado el 13 de abril de 2017, mediante el cual se aprobaron disposiciones excepcionales para suspender la aplicación de los plazos referidos a la presentación de avisos de siniestros y a los procesos de atención de siniestros ocurridos en las zonas del país declaradas en Estado de Emergencia.
- **Oficio Múltiple N° 15047-2017**, de fecha 27 de abril de 2017, mediante el cual se hicieron precisiones al Reglamento de Adquisición de la Propiedad en el Capital Social de las Empresas Supervisadas y de los Propietarios Significativos.
- **Circular SBS-664-2017**, de fecha 27 de junio y publicada el 30 de junio de 2017, a través del cual se aprobó el Procedimientos de inscripción de información de inversiones y metodología de codificación de la información de los anexos y reportes de inversiones de seguros.
- **Resolución SBS N° 3930-2017**, su fecha 4 de octubre y publicada el 7 de octubre de 2017, por medio del cual se dictaron disposiciones referentes a las subsidiarias que pueden establecer las empresas de seguros en el marco de la Ley General, en ese sentido dichas empresa podrán establecer subsidiarias para constituir: (i) una empresa financiera a que alude el artículo 284° de la Ley General, (ii) una empresa administradora hipotecaria, (iii) una empresa prestadora

de salud, (iv) así como para dedicarse a la cobertura de riesgos distintos a los que cubre la matriz. A su vez, para efectos de lo dispuesto en el segundo párrafo del artículo 34° y el primer párrafo del artículo 53° de la Ley General, las empresas de seguros podrán establecer como subsidiarias a empresas de seguros que operen en el mismo ramo o en un ramo diferente al de su matriz, siempre que estas subsidiarias se dediquen a cubrir riesgos diferentes que los de su matriz. Por excepción, solo se permitirá la coincidencia en los riesgos cubiertos entre matriz y subsidiaria en los casos de empresas de seguros de vida que ofrezcan las coberturas de los riesgos previstos en la Resolución SBS N° 937-2001 o en la norma que la sustituya, las cuales podrán tener como subsidiarias empresas de seguros generales que tengan estos riesgos entre las coberturas ofrecidas y viceversa. Adicionalmente se modificó el Reglamento de requerimientos patrimoniales de las empresas de seguros y reaseguros (Res. SBS N° 1124-2006).

- **Resolución SBS N° 4353-2017**, de fecha 9 de noviembre y publicada el 11 de noviembre de 2017, mediante el cual se aprobó la norma que regula la forma y condiciones en que se debe proporcionar a la UIF-Perú, la información protegida por el secreto bancario y/o la reserva tributaria.
- **Oficio Múltiple N° 40329-2017-SBS**, de fecha 20 de noviembre de 2017, por medio del cual se comunica a las empresas de seguros precisiones sobre el Reglamento de gestión actuarial para empresas de seguros (Res. SBS N° 3863-2016).
- **Circular SBS-665-2017**, de fecha 28 de noviembre y publicada el 30 de noviembre de 2017, referida a la Central de Riesgos que maneja la SBS, estableciendo disposiciones para recabar de las empresas de seguros la información sobre riesgos de seguros sobre el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) y el seguro vehicular; y sobre la base de lo señalado en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS.
- **Resolución SBS N° 4705-2017**, de fecha 6 de diciembre y publicada el 11 de diciembre de 2017, por medio del cual se modificaron varios artículos del Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (Res. SBS N° 2660-2015), con el fin de adecuar, precisar e incorporar determinadas disposiciones relacionadas con transferencias de fondos, registro de operaciones, corredores de seguros, reporte de operaciones sospechosas, así como aspectos asociados a la debida diligencia y requerimientos de información, entre otros.
- **Resolución SBS N° 4706-2017**, de fecha 6 de diciembre, publicada en el diario oficial el 13 de diciembre de 2017, por medio del cual se aprobó el Reglamento para la Contratación y Gestión de Reaseguros y Coaseguros. Igualmente se modificaron otras disposiciones aplicables a estos contratos. La norma entraría en vigencia a partir del 1 de junio de 2018, salvo el artículo 7° vigente a partir del 31 de diciembre de 2017, referido a los nuevos anexos aplicables a la información a ser remitida a la SBS.



- **Resolución SBS N° 4768-2017**, de fecha 13 de diciembre y publicada el 16 de diciembre de 2017, mediante el cual se modificó el Capítulo III de Reumatología del Manual de Evaluación y Calificación del Grado de Invalidez y dictan otras disposiciones.
- **Resolución SBS N° 5026-2017**, de fecha 27 de diciembre, publicada el 30 de diciembre de 2017, mediante la cual, se modificó el Reglamento de Medición del Riesgo Cambiario en las Empresas de Seguros.
- **Resolución SBS N° 5027-2017**, de fecha 27 de diciembre, publicada el 30 de diciembre de 2017, mediante esta resolución se modificó el Reglamento de Clasificación y Valorización de Inversiones de las Empresas de Seguros, así como el anexo del Reglamento de Auditoría Interna y el TUPA de la SBS.

#### **FUSIÓN EL PACÍFICO-PERUANO SUIZA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS**

Especial mención merece la **Resolución SBS N° 2836-2017**, de fecha 19 de julio y publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 26 de julio de 2017, por medio del cual la Superintendencia autorizó la fusión por absorción de El Pacífico-Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros por El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, autorizándose igualmente el aumento de capital de Pacífico Vida y cambio de denominación social de ésta última por Pacífico Compañía de Seguros S.A., la que entraría en operaciones en todos los ramos de seguros y reaseguros a partir del 1 de agosto de 2017.

## **PROCESOS LEGALES**

Por motivos derivados de su propia actividad económica, Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros 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, pagado e inscrito en Registros Públicos al 31 de diciembre de 2017, asciende a la suma de S/ 1,121.316,750.00 soles, el mismo que se encuentra representado por 112,131.675 acciones comunes de valor nominal de S/ 10.00, cada una.

El nuevo Capital Social quedó registrado ante Notario de Lima Doctor José Alcides Urteaga Calderón en el Asiento N° B00015 de la Partida N° 11013412 del Registro de Personas Jurídicas de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

## **POLÍTICA DE DIVIDENDOS**

El 14 de marzo de 2016, la Junta General de Accionistas aprobó la Modificación de la Política de Dividendos.

Mediante esta medida, la Compañía distribuirá en efectivo cuando menos el 20% de las utilidades de libre disposición del ejercicio, con sujeción a las disposiciones de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Ley N.º 26702), así como de la Ley General de Sociedades (Ley N.º 26887).

La Junta Obligatoria Anual tendrá en consideración los siguientes criterios al momento de tomar la decisión de distribuir dividendos:

- Que se hayan generado utilidades de libre disposición en el ejercicio o haya resultados acumulados de ejercicios anteriores.
- Que la decisión de distribuir dividendos no afecte los requerimientos legales o de crecimiento patrimonial de la empresa.
- Que las condiciones económico-financieras de la empresa lo permitan y aconsejen.

En tal sentido, el Directorio podrá recomendar a la Junta Obligatoria Anual la distribución de un porcentaje menor al 20%, si no se cumple con alguno de los criterios antes indicados.

El pago se hará una vez al año, dentro de los sesenta días calendario de celebrada la Junta Obligatoria Anual que apruebe su distribución.

La Compañía está impedida legalmente de distribuir dividendos a cuenta.

## ESTADOS FINANCIEROS

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

	2014	2015	2016	2017
<b>EGP (PEN millones, fin de período)</b>				
Primas totales	3,155.6	2,738.5	2,782.3	2,975.4
Primas cedidas	457.7	453.4	494.4	521.0
Incremento de reserva	445.1	554.8	407.7	554.0
Primas netas ganadas	2,252.8	1,730.3	1,880.1	1,900.5
Siniestros netos	1,426.7	1,019.8	1,098.9	1,118.3
Comisiones netas	422.6	403.3	459.4	513.5
Gastos técnicos netos	75.9	33.3	49.6	72.7
Resultado técnico	425.8	273.9	272.2	196.0
Rendimiento financiero	319.8	339.5	440.0	503.1
Gastos generales y Provisiones	536.5	386.0	403.8	426.3
Utilidad neta consolidada	180.8	324.5	270.5	318.4
Contribución a Credicorp	202.7	246.9	299.1	321.0
<b>Balanza (PEN millones, fin de período)</b>				
Activos	8,656.4	9,329.1	10,159.6	11,405.5
Inversiones en valores e inmuebles	5,809.5	7,141.2	8,046.0	8,919.1
Reservas técnicas	5,549.0	6,377.4	6,804.1	7,488.8
Pasivo total	6,744.6	7,399.3	7,767.0	8,538.9
Patrimonio neto	1,715.7	1,786.8	2,191.2	2,849.5
Interés minoritario	196.0	143.1	201.4	17.1
<b>Rentabilidad</b>				
Utilidad neta por acción (S/ por acción)	2.17	4.51	3.71	2.84
Retorno sobre patrimonio promedio <sup>2</sup>	11.7%	18.5%	13.6%	12.6%
Retorno sobre activos promedio <sup>2</sup>	2.2%	3.6%	2.8%	3.0%
<b>Ratios Operativos</b>				
Patrimonio / Activo total	19.8%	19.2%	21.6%	25.0%
Aumento de reservas técnicas	16.5%	24.3%	17.8%	22.6%
Siniestros netos / Primas netas ganadas	63.3%	58.9%	58.4%	58.8%
Gastos y comisiones / Primas netas ganadas	22.1%	25.2%	27.1%	30.8%
Resultado técnico / Primas netas ganadas	18.9%	15.8%	14.5%	10.3%
Gastos generales / Primas netas ganadas	23.8%	22.3%	21.5%	22.4%
Gastos generales / Activos promedio <sup>2</sup>	6.6%	4.3%	4.1%	4.0%
Ratio combinado <sup>3</sup>	98.5%	108.5%	91.3%	87.4%
<b>Otras Datos</b>				
Número de acciones, neto (en millones)	83.4	72.0	73.0	112.1

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

\*Pacífico Seguros Generales, a partir de enero 2015, no consolida la información financiera de Pacífico EPS, luego de la asociación con Banmedica quienes adquirieron control.

**Gráfico 2: BALANCE GENERAL CONSOLIDADO**

(S/ millones, fin de período)

**BALANCE GENERAL CONSOLIDADO**

(PEN millones, fin de período)

Activo	2014	2015	2016	2017
Caja y Bancos	485.2	431.6	354.4	447.0
Inversiones netas	5,809.5	7,141.2	8,046.0	8,919.1
Inmueble, Mobiliario y equipo, neto	278.8	82.6	77.8	82.0
Cuentas por cobrar y otros activos	2,082.8	1,673.7	1,681.3	1,957.4
<b>Total activo</b>	<b>8,656.4</b>	<b>9,329.1</b>	<b>10,159.6</b>	<b>11,405.5</b>
Pasivo y patrimonio neto	2014	2015	2016	2017
Reservas técnicas	5,549.0	6,377.4	6,804.1	7,488.8
Cuentas por pagar y otros pasivos	1,195.6	1,021.9	962.9	1,050.1
<b>Total pasivo</b>	<b>6,744.6</b>	<b>7,399.3</b>	<b>7,767.0</b>	<b>8,538.9</b>
<b>Patrimonio neto</b>	<b>1,715.7</b>	<b>1,786.8</b>	<b>2,191.2</b>	<b>2,849.5</b>
<b>Interés minoritario</b>	<b>196.0</b>	<b>143.1</b>	<b>201.4</b>	<b>17.1</b>
<b>Total pasivo y patrimonio neto</b>	<b>8,656.4</b>	<b>9,329.2</b>	<b>10,159.6</b>	<b>11,405.5</b>

\*Pacífico Seguros Generales, a partir de enero 2015, no consolida la información financiera de Pacífico EPS, luego de la asociación con Banmedica quienes adquirieron control.

## 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)

### TRUJILLO

Ricardo Calderon  
Av. Victor Larco Herrera 505, Trujillo  
Tel: (044) 223104- 223107  
Cel: 962927439  
Email: [ricalderon@pacifico.com.pe](mailto:ricalderon@pacifico.com.pe)

### CHICLAYO

Ana Díaz  
San José 857, Chiclayo  
Tel: (074) 23-3961, 22-7724  
Desde Lima: 518-4000 – Anexo 2115  
Fax: (074) 22-4683  
Cel: 978014146  
Email: [ana\\_diaz@Pacífico.com.pe](mailto:ana_diaz@Pacífico.com.pe)

### PIURA

Carlos Amayo Abanto  
Calle Libertad 657, Cercado, Piura  
Tel: (073) 30-1885  
Fax: (073) 32-7811  
Cel: (073) 96941-5247  
Email: [camayo@pacifico.com.pe](mailto:camayo@pacifico.com.pe)

### HUANCAYO

Miguel Mayta  
Jr. Ayacucho N° 282, Huancayo  
Tel: (064) 236-102  
Desde Lima: 518-4000 - Anexo 2521 / 2520  
Cel: 964418888  
Email: [mmayta@Pacífico.com.pe](mailto:mmayta@Pacífico.com.pe)

**ICA**

Italo Babiche Fuentes

Av. San Martín N° 1312, Mz "M-2", Lote 40, Urbanización San Isidro, Ica

Fax (056) 23-3436

Desde Lima: 518-4000 - Anexo 2550

Cel: 980346842

Email: [ibabiche@Pacífico.com.pe](mailto:ibabiche@Pacífico.com.pe)

**AREQUIPA**

Juan Carlos San Román Justo

Av. Bolognesi 301, Yanahuara, Arequipa

Tel: (054) 380460

Desde Lima: 518-4000 anexo: 2208

Cel: (054) 999717428

Email: [jsanroman@pacfico.com.pe](mailto:jsanroman@pacfico.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

Email: [akalinowski@Pacífico.com.pe](mailto:akalinowski@Pacífico.com.pe)

**TACNA**

María Angelica Anderson

Plaza Zela 975, Cercado, Tacna

Tel: (052) 24-4241

Cel: (052) 96560-2395

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

**IQUITOS**

Leonardo Saavedra Zamora

Yavari 363, Of. 4, Edificio El Dorado, Iquitos

Tel: (065) 23-5341

Cel: 988343694

[lsaavedra@pacifico.com.pe](mailto:lsaavedra@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
- Comité de Remuneraciones Corporativo de Credicorp Ltd.

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 Riesgo de Crédito
- Comité de Inversiones
- Comité de Seguridad Informática
- Comités por línea de negocio (autos, salud, propiedad, líneas personales)

### Sistema de denuncias

En Credicorp, informamos y sensibilizamos a los colaboradores sobre la importancia de cumplir con las Políticas de Conducta Corporativas: Código Corporativo de Ética, Política de Ética y Conducta, Política Contra la Corrupción y Soborno, así como la Política de Conducta Específica para Inversiones y Finanzas. En ese sentido y para prevenir cualquier incumplimiento a las disposiciones de estas Políticas, contamos con un sistema web denominado **Alerta GenÉtica Credicorp**, el mismo que es administrado por el equipo de Cumplimiento, a través de un proveedor externo, lo que confirma el anonimato al 100%, funciona las 24 horas del día, y con la información que ingresa se toman las medidas correctivas que correspondan. Además, Credicorp garantiza la protección de quien alerte contra represalias o cualquier otra forma de discriminación o intimidación por haber realizado algún tipo de alerta o reclamo.

Este canal está habilitado para colaboradores, clientes, proveedores y terceros, además de incumplimientos éticos se puede enviar reportes, quejas o alertas sobre irregularidades que se hayan cometido (o donde exista una sospecha razonable de que se haya cometido) de carácter contable, financiero y/o administrativo. El acceso es simple, puede ser desde el PAD web o desde la web externa de Credicorp: [www.credicorp.gcs-web.com](http://www.credicorp.gcs-web.com).

Del mismo modo, propiciamos que toda vez que los colaboradores tengan dudas o consultas sobre cómo actuar en función a las Políticas de Conducta, escriban al equipo de Cumplimiento, a través del buzón: **Pacífico – Cumplimiento Ética**.

Pacífico está totalmente comprometido en promover la conducta ética de todos sus colaboradores. La Genética Credicorp es nuestra forma de ser y de actuar, es el marco para generar Cultura de Cumplimiento.

#### **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.

## GESTIÓN DEL VALOR DE AUDITORÍA INTERNA

### Auditoría Interna

En el 2017 continuamos orientados al cumplimiento de nuestra misión, enfocados en evaluar permanentemente la eficacia y eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de Pacífico Seguros, con el objetivo de mejorar y proteger el valor de la organización, proporcionando aseguramiento, asesoría y análisis basado en riesgo. Para ello, el Área de Auditoría Interna planifica anualmente la evaluación del control interno mediante un sistema de *scoring* que utiliza ocho atributos para priorizar objetivamente los procesos relevantes en la compañía.

### Aseguramiento de la Calidad

El resultado de la evaluación interna bajo la Norma 1311 del IIA por sexto año consecutivo fue "Cumple Generalmente" (máxima calificación), como resultado del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad. Asimismo, en el año 2013 obtuvimos la Certificación Internacional de la Calidad de Auditoría Interna con la calificación "Cumple Generalmente" otorgada por *The Institute of Internal Auditors Global* (IIA por sus siglas en inglés), calificativo que nos ubica dentro del Top 5 de las empresas evaluadas en los últimos años. Ambos resultados evidencian que la actividad de Auditoría Interna de Pacífico Seguros cumple con los Principios fundamentales para la práctica profesional de auditoría interna, la Definición de la profesión, el Código de Ética y las Normas, emitidos por el IIA.

### Encuestas sobre el desempeño de nuestro trabajo

Continuamos consolidando el valor percibido en Pacífico Seguros sobre la labor de Auditoría Interna, lo cual se evidencia con el resultado del Índice de Satisfacción del Auditado (ISA) de 4.2 sobre 5.0, por encima de la meta de 3.9.

### Plan de Trabajo de Auditoría Interna y Metodología

Cumplimos con nuestro Plan Anual de Auditoría Interna 2017 emitiendo 142 informes bajo el enfoque de Auditoría Basada en Riesgos, que considera la cobertura de las unidades y procesos de la compañía en un plazo de tres años en el negocio de seguros. La actividad ha implementado un sistema de medición del desempeño a través de indicadores que permite una adecuada gestión del Plan Anual.

Compañía	Años		
	2015	2016	2017
Pacífico Seguros	103	70	75
Pacífico EPS	35	20	30
Otras empresas de Grupo Pacífico	52	31	37
<b>Total</b>	<b>190</b>	<b>121</b>	<b>142</b>

Nos alineamos a las políticas y metodología corporativa de Credicorp Ltd., esta acción se concreta 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.

#### Capacitación y Certificaciones con valor internacional

Al cierre de 2017, de los 23 auditores del Área de Auditoría Interna, 13 han finalizado estudios de Maestría además de obtener 11 Certificaciones Internacionales Especializadas por parte de organizaciones como *The Institute Internal Auditors (IIA)*, *Systems Audit and Control Association (ISACA)*, *British Standards Institution (BSI)*, ), así tenemos:

1 CRMA certificado por IIA	1 ISO 22301 LA certificado por BSI
2 CobiT Foundation certificado por ISACA	1 CICA certificado por IIC
2 CRISC certificados por ISACA	3 SMC certificado por PMC Grupo
1 CISA certificado por ISACA	

Por otro lado, se impartió 1,816 horas de capacitación especializada en temas de riesgos 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 del 100% del equipo de Auditoría Interna en la Escuela de Seguros y del 71% en el Programa de Gestión de Seguros que se dicta en convenio con la Universidad ESAN.

#### Seguimiento a la implementación de recomendaciones

Durante el año 2017, se ha continuado con el esfuerzo por mantener un alto nivel de respuesta en la implementación de Observaciones emitidas por Auditoría Interna, Externa y entes reguladores. Ello se ve reflejado en los Informes enviados a la Gerencia a través de los cuales se comunica el progreso mensual, con las observaciones por vencer, vencidas, e implementadas por verificar; en el negocio de seguros y negocio de prestación de salud.

### 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 Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, bajo los rubros y por los montos siguientes (montos expresados en nuevos soles):

SOCIEDAD AUDITORA	AÑO 2016 NUEVOS SOLES				
	HONORARIOS DE AUDITORIA	HONORARIOS RELACIONADOS A AUDITORIA	HONORARIOS DE IMPUESTOS	OTROS HONORARIOS	TOTAL
PAREDES, ZALDIVAR, BURGA & ASOCIADOS S CIVIL D	-	-	-	93,618	93,618
ERNST & YOUNG ASESORES S CIVIL DE R L	-	-	255,452	837,209	1,092,661
GAVEGLIO, APARICIO Y ASOCIADOS S.C.R.L.	714,344	-	-	-	714,344
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.	-	-	46,084	41,544.55	87,629
KPMG ASESORES SOCIEDAD CIVIL DE RESPONSABIL	-	-	-	100,350	100,350
	714,344	-	301,536	1,072,722	2,088,602

SOCIEDAD AUDITORA	AÑO 2017 NUEVOS SOLES				
	HONORARIOS DE AUDITORIA	HONORARIOS RELACIONADOS A AUDITORIA	HONORARIOS DE IMPUESTOS	OTROS HONORARIOS	TOTAL
Paredes, Zaldivar, Burga y Asoc.	-	-	-	60,616	60,616
Ernst & Young Asesores S Civil	-	-	-	2,197,887	2,197,887
Gaveglío, Aparicio y Asociados	1,848,635	-	-	-	1,848,635
KPMG Asesores Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada	-	-	406,540	-	406,540