

Memoria 2018

Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros

Este documento contiene información sobre la gestión de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros durante el año 2018.



INDICE

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	4
CARTA DEL PRESIDENTE.....	5
DIRECTORIO Y GERENCIA.....	9
CAPÍTULO I: SOBRE NOSOTROS.....	17
CAPÍTULO II: ENTORNO ECONÓMICO Y MERCADO ASEGURADOR PERUANO.....	19
CAPÍTULO III: PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS (PACÍFICO SEGUROS).....	31
3.1. INFORME DE GESTIÓN.....	31
3.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	33
3.2.1. Vehiculares.....	33
3.2.2. Salud.....	33
3.2.3. Líneas Personales.....	34
3.2.4. Líneas comerciales, Suscripción y Reaseguros.....	35
CAPÍTULO IV: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.....	36
CAPÍTULO V: ÁREAS DE SOPORTE.....	39
5.1. MARKETING.....	39
5.1.1. Comunicación, Publicidad y Marca.....	39
5.1.2. Gestión de Clientes.....	41
5.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	41
5.3. RECURSOS ESTRATÉGICOS.....	43
5.4. PLANEAMIENTO, OPERACIONES Y TECNOLOGÍA.....	45
PLANEAMIENTO.....	45
PROCESOS, OPERACIONES Y TECNOLOGÍA.....	46
DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA.....	49
ENTORNO JURÍDICO.....	52

PROCESOS LEGALES.....	55
CAPITAL SOCIAL.....	56
POLÍTICA DE DIVIDENDOS.....	57
ESTADOS FINANCIEROS.....	58
PRINCIPALES OFICINAS EN LIMA Y PROVINCIAS.....	60
GOBIERNO CORPORATIVO.....	61
GESTIÓN DEL VALOR DE AUDITORÍA INTERNA.....	63
HONORARIOS DE AUDITORIA.....	65

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 2018. 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 2019



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 2018.

El mercado de seguros

El mercado asegurador peruano registró una importante recuperación en términos de primas directas, luego de presentar una contracción al cierre del 2016 (-4.2%) y un 2017 con bajo crecimiento (0.6%). En ese sentido, el volumen de primas a diciembre 2018 ascendió a S/ 12,868.7 millones, 13.6% mayor a los S/ 11,327.1 millones obtenidos en el 2017. Este importante crecimiento provino tanto para los segmentos de vida y no vida, siendo el primero el de mayor crecimiento con 17.1%, mientras que los seguros de no vida incrementaron su producción en 10.5%, ambos producto de una mejora económica en el país, reflejada en un crecimiento de PBI de 4.0%.

Resultados

Pacífico Seguros registró en el 2018 primas directas por un total de S/ 3,372.6 millones, lo cual significó un aumento de 14.6% frente a lo obtenido el año anterior (S/ 2,943.9 millones), superando el crecimiento en el mercado asegurador (13.6%) y alcanzando una participación de mercado de 26.4%, es decir, 0.5% más a la participación del año 2017 (25.9%).

Este aumento en primas estuvo dado principalmente en el negocio de Vida, cuya producción presentó un crecimiento de 21.0% versus el año anterior, especialmente en los ramos de Rentas, Desgravamen y Vida Individual, mientras que el negocio de No Vida presentó un aumento de 7.5% versus la producción del año 2017, destacando el mayor crecimiento en el ramo de Asistencia Médica y SOAT.

En términos de reservas matemáticas, se presentó un incremento importante en línea con la mayor producción generada en el ramo de Rentas. Por otro lado, presentamos un incremento en la siniestralidad en el negocio de Vida, especialmente en los ramos Previsionales, así como también en el negocio de no Vida, en los ramos de Vehiculares y Asistencia Médica. Sin embargo, a nivel de ratio de siniestralidad se alcanzó un ratio de 44.3% versus 46.4% del año anterior.

A nivel de costos de adquisición, mantenemos el ratio respecto de la prima neta ganada obtenido el año anterior con un 24.5%. Por otra parte, el ratio de gastos generales mejoró, alcanzando un nivel de 13.8% contra un 15.5% del año anterior, como resultado de las estrictas medidas de eficiencia implementadas a lo largo del año.

Los ingresos financieros presentaron un crecimiento importante con respecto al año anterior, producto de una adecuada gestión del portafolio de inversiones en un año de marcada volatilidad en los mercados de capitales, y donde también se generaron ingresos por la venta de inmuebles. Finalmente, hubo liberaciones de provisiones de gastos que ayudaron a la consecución de los buenos resultados.

En ese sentido, el resultado de Pacífico Seguros (Vida y No Vida) 2018 alcanzó una utilidad de S/ 285.0 millones, superando en 3.2% la utilidad de S/ 276.3 millones del 2017, lo cual va acorde con nuestro objetivo estratégico de crecimiento rentable, sostenible y encaminado a la excelencia operacional.

En ese sentido, el resultado del 2018 de Pacífico Grupo Asegurador, incluyendo nuestra participación en Pacífico EPS y sus subsidiarias médicas, alcanzó una utilidad de S/ 349.1 millones, superando en 8.8% la utilidad de S/ 321.0 millones del 2017.

Cumplimiento de Objetivos y Avances

El año 2018 es el quinto año consecutivo que la utilidad de la compañía supera nuestra expectativa alcanzando los S/. 353MM, monto tres veces mayor a la del año 2013 cuando inició la transformación de Pacífico. La consistencia en la generación de resultados positivos y consolidación como la empresa de seguros más rentable del mercado peruano es producto de una adecuada definición de objetivos, la toma de decisiones difíciles pero acertadas y el esfuerzo y compromiso de nuestros colaboradores.

El negocio de Vida mostró el mayor dinamismo en todos sus ramos, especialmente en el negocio de Rentas gracias a una innovadora definición de atributos, en nuestros productos, alineados con la necesidad de los clientes. En la última subasta del negocios previsional del 2018 nos vimos favorecidos con la adjudicación de dos tramos versus un tramo de la licitación previa, ello se traduce en primas adicionales por S/. 188MM durante el 2019.

Con relación al negocio de Salud, se capitalizó el beneficio de la asociación estratégica con United Health Group (UHG - líder mundial en seguros de salud), logrando aplicar mejores prácticas que ampliaron los márgenes de sus negocios.

Los resultados de los negocios de Vida y Salud contribuyeron a palear los resultados menos alentadores del negocio de No Vida. Dicho negocio se vio afectado por la menor venta de autos nuevos por el incremento del impuesto selectivo, la mayor competencia de precios de seguros en el mercado, así como la mayor siniestralidad en el negocio vehicular y líneas personales, que

hicieron que el 2018 fuera un año retador. Sin embargo, una vez más nuestra convicción por tener un portafolio de negocios diversificados rindió frutos.

En el 2018 se continuó con la captura de sinergias operativas post fusión de los negocios de Vida y No Vida llevada a cabo en el 2017. Entre otras eficiencias operativas, se logró unificar las gerencias de Tecnología en una sola gerencia, y lo propio para las áreas de Operaciones para así sistemáticamente capturar ahorros que contribuyan al frente de eficiencia. Dicho frente tuvo un avance importante al identificar oportunidades de ahorro que ayudaron a reducir el ratio objetivo de gastos sobre ingresos de 16.7% en el 2017 al 15.3%, facilitando así mantener nuestra posición competitiva en el mercado y generando ahorros para financiar las inversiones asociadas al programa de transformación digital y hacia la agilidad organizacional.

En esta línea, iniciamos hace dos años la ruta hacia una verdadera transformación digital, con la creación de “La Chackra”, nuestro laboratorio de innovación, donde hemos aprendido a trabajar de forma diferente, “ágil” y dar los primeros pasos hacia una transformación mayor. Hoy nos encontramos en una segunda etapa de transformación con el escalamiento de las metodologías ágiles hacia el resto de la organización, lo que implicará sin duda enfrentar un cambio no solo organizacional sino sobretodo cultural.

Los esfuerzos de transformación digital han dado sus frutos en varios frentes, destacando: el potenciamiento de la Web de Corredores donde hoy pueden atender de manera autónoma una serie de requerimientos y cotizar y emitir pólizas de forma 100% digital; el lanzamiento de la plataforma de venta directa y digital en nuestra página web de productos vehiculares, viajes y vida; el lanzamiento del APP de Reembolso de Salud y el de citas en la red Sanna; la Web para empresas de la EPS y la plataforma DIA para que la fuerza de ventas viva una experiencia 100% digital. Con ello, buscamos siempre poner al cliente como centro para mejorar su experiencia así como generar productividad en nuestros canales de venta y procesos operativos.

Perspectivas

La industria de seguros a nivel global está siendo retada por cambios tecnológicos disruptivos con foco en la experiencia del cliente, lo cual constituye un importante desafío para Pacífico. Debemos, por lo tanto, trabajar arduamente no solo en el uso intensivo de herramientas tecnológicas, data analytics, robótica, etc., sino además en convertirnos en una organización más ágil en todo sentido.

Tenemos el gran reto de liderar el esfuerzo de llevar protección a más personas, negocios y empresas en el país. Hay una oportunidad muy grande y estamos abocados a la tarea de descubrir nuevas formas de satisfacer las necesidades de un país que no cuenta aún con adecuados niveles de protección de sus múltiples riesgos.

En esa línea, vamos a dar un paso importante en la estrategia de Bancaseguros en el contexto de Credicorp. Apostamos porque las iniciativas conjuntas con el BCP y Mibanco, potentes canales de distribución, nos lleven a ampliar de manera significativa la cobertura de seguros a nivel nacional en los próximos años.

Estamos convencidos que la transformación de Pacífico hacia una organización más ágil sentará las bases para lograr los objetivos estratégicos que nos hemos trazado de cara a los siguientes 3 años: i) Brindar la mejor experiencia, ii) ser los más eficientes, y iii) tener los mayores niveles de crecimiento del mercado.

Finalmente quiero reiterar nuestro compromiso de seguir consolidando la oferta de valor integral de Seguros, continuar brindando una experiencia extraordinaria a nuestros clientes y darles tranquilidad y respaldo para hacer frente a situaciones adversas.

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

Martín Perez Monteverde

Eduardo Hochschild Beeck

Ricardo César Rizo-Patrón de la Piedra

Dionisio Romero Paoletti

Presidente del Directorio de Credicorp y del Banco de Crédito del Perú (BCP) desde 2009. Además, se desempeñó como Gerente General de Credicorp desde 2009 hasta el 31 de marzo de 2018. El Sr. Romero actualmente es el Presidente Ejecutivo de Credicorp. El Sr. Romero se ha desempeñado como miembro del Directorio de BCP desde 2003 y fue nombrado Vicepresidente en 2008 y Presidente en 2009. También es Presidente de los Directorios de otras subsidiarias de Credicorp, como Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., Credicorp Capital Ltd. y Grupo Crédito S.A. El Sr. Romero es Presidente del Directorio de Alicorp S.A.A. (consumo masivo), Agrícola del Chira S.A. (Azúcar y etanol) y Palmas del Espino S.A. (Aceite de palma). Además, es miembro del Directorio en otras empresas de diferentes industrias como Ransa Comercial S.A. (Logística), Trabajos Marítimos S.A. (Infraestructura portuaria), Corporación Primax S.A. (Energía), Inversiones Centenario S.A.A. (Bienes raíces), Hochschild Mining Inc. y Sierra Metals Inc. (Minería y exploración), entre otros. El Sr. Romero P. es Bachiller en economía de Brown University, USA y MBA 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 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, Pesquera Centinela S.A.C., 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

El Sr. Bayly fue nombrado Gerente General de Credicorp Ltd. en abril de 2018. Anteriormente, fue Gerente General de BCP y COO de Credicorp Ltd. desde abril de 2008. Actualmente es Presidente del Directorio de Mibanco, Prima AFP y BCP Bolivia. También es miembro del Directorio de otras subsidiarias de Credicorp, como Atlantic Security Bank, Credicorp Capital y Pacífico Cia. de Seguros y Reaseguros.

Anteriormente, el Sr. Bayly era el Gerente Central de Finanzas de BCP y ha ocupado otros cargos gerenciales en Banca Mayorista, Banca de Inversión y Sistemas y Reingeniería. El Sr. Bayly se unió a BCP en 1993, después de tres años en Casa Bolsa México, donde fue Socio y Director Ejecutivo en Finanzas Corporativas. Anteriormente, durante diez años trabajó en Citibank en Lima, Nueva York, México y Caracas, principalmente en finanzas corporativas y sindicación de préstamos.

El Sr. Bayly es actualmente miembro del Directorio del Instituto de Finanzas Internacionales e Inversiones Centenario, y de Asesor para la Universidad del Pacífico y de la sucursal Peruana de la Universidad Tecnológica de Monterrey.

El Sr. Bayly recibió una licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad del Pacífico en Lima, Perú, y una maestría en administración de empresas del Instituto de Educación Arthur D. Little Management en Cambridge, Massachusetts.

Eduardo Hochschild Beeck

Es Ingeniero Mecánico 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), y de la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comex Perú); Asesor-Perio 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 predidente de UNACEM S.A.A, de la Compañía Eléctrica El Platanal S.A., (CELEPSA), de Inversiones JRPR S.A y de Nuevas Inversiones S.A. (NISA).

Director de Vigilancia Andina S.A., Director y Gerente General de ARPL Tecnología Industrial S.A. Asimismo, es Director de nuestra compañía desde febrero de 2017.

Luis Enrique Romero Belismelis

Bachiller en Ciencias Económicas - Boston University (USA). 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 de Terminal Internacional del Sur S.A. (TISUR); Vice-Presidente del Directorio de Alicorp S.A.A., Cía. Universal Textil S.A., R. Trading S.A. y Director de Inversiones Centenario S.A., Banco de Crédito del Perú, Credicorp Ltd. , Pacífico Cía. de Seguros y Reaseguros, Corporación 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 27 años de experiencia en el sector privado, en puestos de CEO y como miembro de Directorios de empresas y grupos cotizados y no cotizados. Ha sido Congresista de la República y Ministro de Estado de Comercio Exterior y Turismo. 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. Presidente de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas – CONFIEP (2015-2017). 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, Edyficar Perú S.A., y de otras subsidiarias de Credicorp. Desde octubre 2013 se desempeña como Gerente de Seguros de Credicorp y Gerente General de Pacífico. A partir del 2018 asume la Gerencia General Adjunta de Credicorp LTD y se incorpora a los Directorios de Prima AFP, Atlantic Security Bank y Credicorp Capital.

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 de Negocios de Vida y Generales

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. Ocupó el cargo de Gerente General en Pacífico Vida Compañía de Seguros y actualmente se desempeña como Gerente General Adjunto de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros. 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). Asimismo es Director de Prima AFP S.A., Director de Mibanco S.A., Director de Crediseguro S.A Seguros Generales y Crediseguro S.A Seguros Personales (Bolivia).

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.

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.

María Felix Torrese

Gerente de Bancaseguros y Alianzas

Ingeniera Industrial por la Universidad de Lima, obtuvo un MBA en la Universidad Adolfo Ibañez, Chile y el Exchange Programme MBA en Manchester Business School, Inglaterra. Cuenta con una amplia trayectoria gerenciando productos, canales de distribución y negocios masivos. Actualmente es responsable de la Transformación de Pacífico y ocupa el cargo de Gerente de la División de Experiencia al Cliente e Innovación liderando los equipos de Innovación y Transformación Digital, Marketing y Reputación Corporativa, Gestión de Clientes y Data y Analytics.

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).

Abraham Spak Brujis

Gerente de Área Oficina de Transformación Digital

Ingeniero Industrial graduado por la Universidad de Lima y Máster en Administración de Empresas (MBA) por la Tuck School of Business at Dartmouth de Estados Unidos. Cuenta con una amplia trayectoria en gerencia de productos y planeamiento estratégico, con experiencia en el mercado peruano e inglés. Actualmente es responsable de gobernar y coordinar los esfuerzos de la transformación digital de Pacífico.

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.

CAPÍTULO I: SOBRE NOSOTROS

NUESTRA FILOSOFÍA: ESTAMOS AQUÍ PARA DARTE TRANQUILIDAD

El valor de la tranquilidad respira en todo lo que hacemos; es nuestra razón de ser y lo que entregamos a todos nuestros asegurados y clientes

Cuando una persona vive plenamente es porque tiene la tranquilidad que cumplirá con todos sus objetivos, sin complicaciones ni retrocesos. Esa es nuestra razón de ser, que nuestros clientes enfrenten la vida con absoluta confianza y la tranquilidad de saber que están respaldados en todo momento. Porque su tranquilidad, es todo.

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.

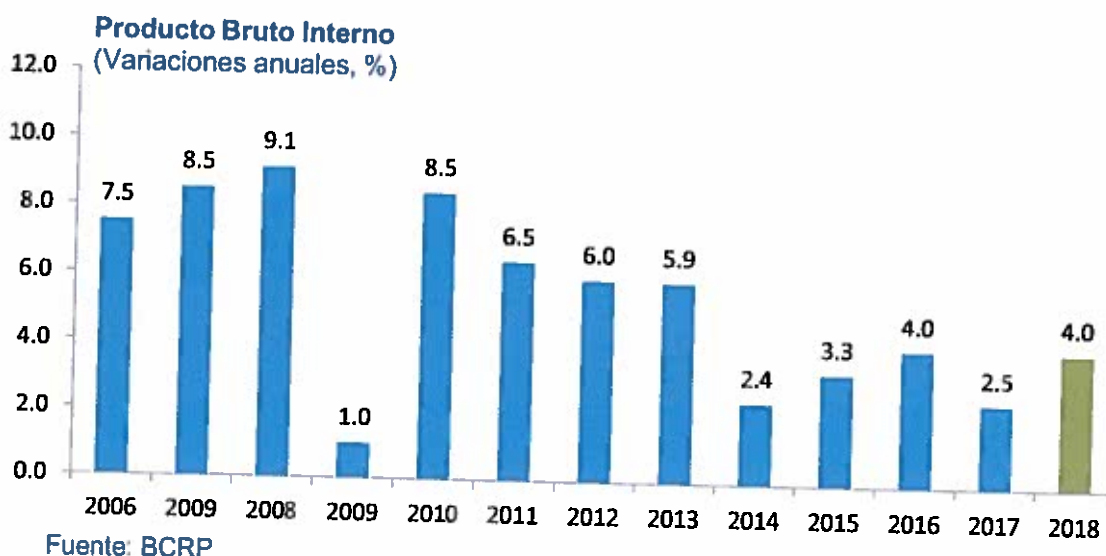
De esta manera, con la finalidad de enfocar y guiar todos nuestros esfuerzos, trabajamos en base a cinco principios que representan los compromisos que como Pacífico Seguros asumimos con nuestros clientes y, por lo tanto, lo que ellos pueden esperar de nosotros.

- **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



La economía peruana crecería alrededor del 4.0% para el 2018, tasa mayor al 2.5% obtenido en el 2017. Este resultado está explicado por la evolución favorable de la demanda interna con un crecimiento de 4.4%, mayor al 1.4% del año anterior, principalmente por: (i) el incremento en el gasto de consumo privado, por un aumento del empleo y del crédito de consumo; (ii) la recuperación de la inversión privada en el sector minero, específicamente por los proyectos de ampliación de Toquepala y Marcona, por aportes de las empresas Southern y Shougang; (iii) y la inversión pública, por los Juegos Panamericanos y la reconstrucción de la zona norte del país por el Fenómeno del Niño Costero del 2017, entre otros. Asimismo, se presentó un crecimiento de 6.2% en las exportaciones, explicado por: (i) el crecimiento del sector pesquero por la mayor captura y desembarque de la anchoveta; y (ii) el crecimiento del sector agropecuario por la mayor venta de productos agrícolas, sin embargo, estos efectos fueron ligeramente atenuados por un crecimiento de las importaciones en 4.0%, debido principalmente a la mayor adquisición de materias primas y bienes de consumo.

Inflación

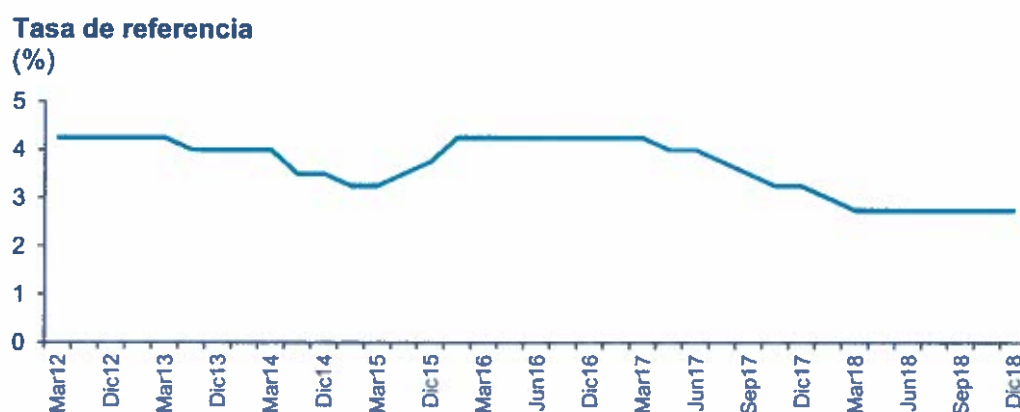


Fuente: BCRP

El índice de precios al consumidor se elevó 2.2% en el 2018, el cual se encuentra dentro del rango meta establecido por el BCRP (2% +/- 1pp). Este resultado está explicado principalmente por el alza de precios en los siguientes rubros: (i) Esparcimiento, Diversión, Servicios Culturales y de Enseñanza en 3.63% producto de un incremento en pensiones y matrículas en servicios educativos, (ii) Transportes y Comunicaciones en 2.43% por un aumento del precio de automóviles debido al incremento del Impuesto Selectivo al Consumo y (iii) en menor medida aumentaron los precios de Alquileres, Electricidad y Combustible. De esta manera, el Perú cerró el 2018 con una de las tasas más bajas de inflación de Latinoamérica (México: 4.7%, Brasil: 3.9%, Colombia: 3.3% y Chile: 2.8%).

Asimismo, cabe resaltar que la tasa de inflación durante los primeros 8 meses del año se elevó alrededor de 1.1% y esta pasó a 2.2% en noviembre, manteniéndose de esta manera hasta el cierre del año. Con este progreso termina la reversión de choques de oferta del año anterior.

Tasa de referencia



Fuente: Banco Central de Reserva

Durante el año 2018, el BCRP redujo la tasa de referencia desde 3.25% a 2.75%, producto de dos reducciones de 25pbs cada una. La primera reducción se realizó en Enero-18, obteniendo el nivel más bajo de los últimos 7 años. Este ajuste se efectuó, debido a (i) el continuo descenso de la inflación, el cual se ubicó por debajo del rango meta, (ii) la baja de las expectativas de inflación del cuarto trimestre del 2017, (iii) el menor crecimiento de la inversión pública proyectado para el último trimestre del 2017 y (iv) por los indicadores positivos mostrados por la economía mundial en las cotizaciones de los commodities. El segundo y último ajuste del 2018 se realizó en Marzo-18, explicado por el continuo descenso de la inflación del presente mes y los tres anteriores, ubicándose por debajo del rango meta. Cabe resaltar que la tasa se ha mantenido en 2.75% por 9 meses consecutivos.

Finanzas públicas

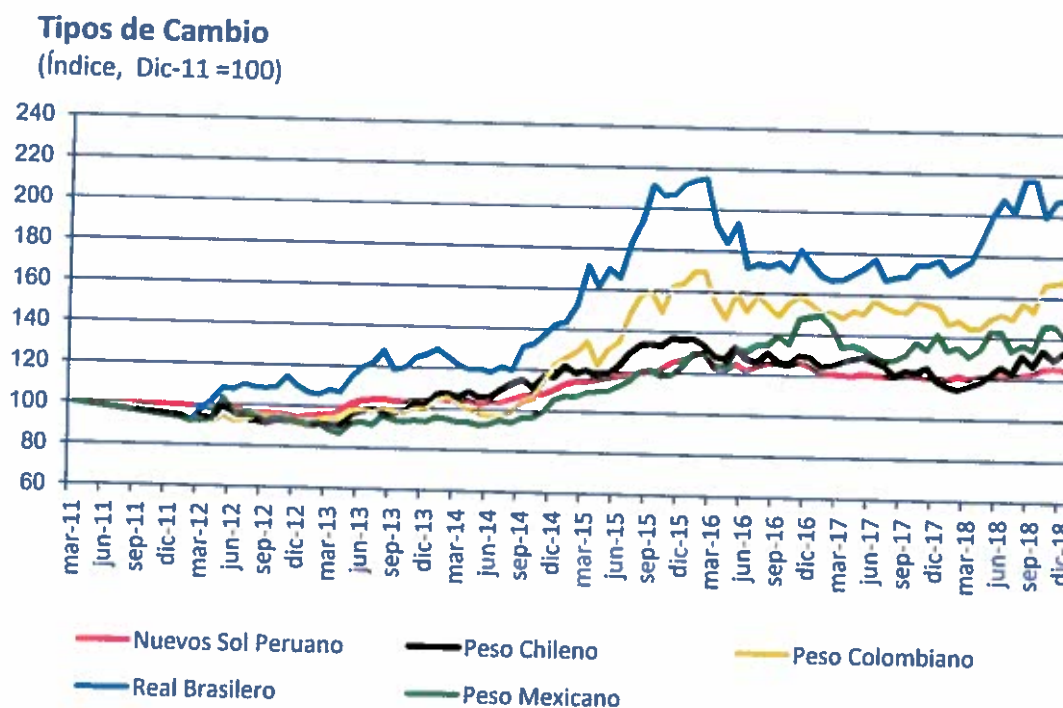


Fuente: Banco Central de Reserva

El déficit fiscal representó el 2.5% del PBI para el año 2018, 70 puntos básicos por debajo del 3.2% del 2017. Este descenso frente al 2017 está explicado por un incremento de los ingresos por tributos, los cuales crecieron a 14.5% del PBI en comparación al 13.4% del año anterior. Este crecimiento es producto de mayor recaudación de impuestos: Impuesto a la Renta (IR) e impuesto general a las ventas (IGV) se expandieron en 13.2% y 11%, respectivamente. Este efecto fue atenuado por un incremento en el gasto público en un 7.3% con respecto al 2017, producto de un aumento de 6.6% en el gasto corriente y de 15% en la inversión pública; a pesar de que el Gobierno publicó un Decreto de urgencia en el primer semestre del año con el fin de disminuir el mismo. Estas medidas fueron aplicadas con el fin de obtener una mayor eficiencia del gasto

público reduciendo gastos de viajes, uso y compra de vehículos, impresos, publicidad, inmuebles, entre otros.

Tipo de cambio



Fuente: Bloomberg

Al término del 2018, el tipo de cambio cerró en S/3.37 por dólar, por encima del S/. 3.24 al cierre del 2017, lo cual representó un crecimiento de 4.05% con respecto al año anterior. La explicación de este incremento radica en el descenso del precio de los metales y el fortalecimiento del dólar a nivel mundial. Entre las medidas aplicadas por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) para revertir la tendencia al alza del dólar durante el año 2018, están la colocación de Certificados de Depósito Reajustables (CDR) y swaps cambiarios, con el fin de regular la Política Monetaria. Cabe mencionar que países de la región como Brasil, Chile y Colombia, también cerraron el tipo de cambio por encima a lo obtenido el año anterior.

Perspectivas 2019

Según el reporte de Perspectivas Económicas Mundiales para el 2019 publicado por el Banco Mundial se proyecta un crecimiento de 2.9% y 2.8%, para el 2019 y 2020, respectivamente. Esta tasa se encuentra por debajo de las proyecciones de periodos anteriores principalmente por una desaceleración del crecimiento de las economías avanzadas (2.0%) y un estancamiento en las economías emergentes (4.2%). En el caso de las economías avanzadas esta ralentización se deberá a la disputa comercial existente entre China y Estados Unidos originada por el alza de aranceles entre ambos países. Por otro lado, las economías emergentes se verán afectadas por una menor demanda externa, mayores tasas de interés y mayor incertidumbre política.

Con respecto a las proyecciones para el territorio Latinoamericano, se espera un crecimiento de 1.7%, mayor al 0.6% estimado en el 2018. El incremento del consumo privado y de las inversiones, serán la principal razón de los resultados positivos pronosticados. Esto será mitigado por menores exportaciones, debido a una desaceleración del comercio mundial. Los países de esta región que proyectan un crecimiento significativo son Brasil (+2.2%), Chile (+3.5%), Perú (+3.8%) y Colombia (+3.3%).

En cuanto a las proyecciones nacionales realizadas por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), se espera un crecimiento del PBI en 4.2% para el 2019. Esta estimación se debe al fortalecimiento de la demanda interna explicado por: (i) la recuperación de la inversión privada y (ii) por el impulso fiscal temporal.

La recuperación de la inversión privada prevé un crecimiento de 7.5% para el 2019, explicado principalmente por una mayor inversión minera en proyectos como Quellaveco, Mina Justa y ampliación de Toromocho y la inversión no minera. Con esta última se hace referencia a los proyectos de infraestructura como la ampliación en el aeropuerto Jorge Chávez, la Línea 2 del Metro de Lima, entre otros. Esto generará una mayor cantidad de empleos y por ende, un aumento del consumo debido a los mayores ingresos. Asimismo, se espera un mayor impulso fiscal producto de un incremento de la inversión pública.

Finalmente, un contexto de menor incertidumbre y de expectativas fortalecidas contribuiría a un mejor resultado.

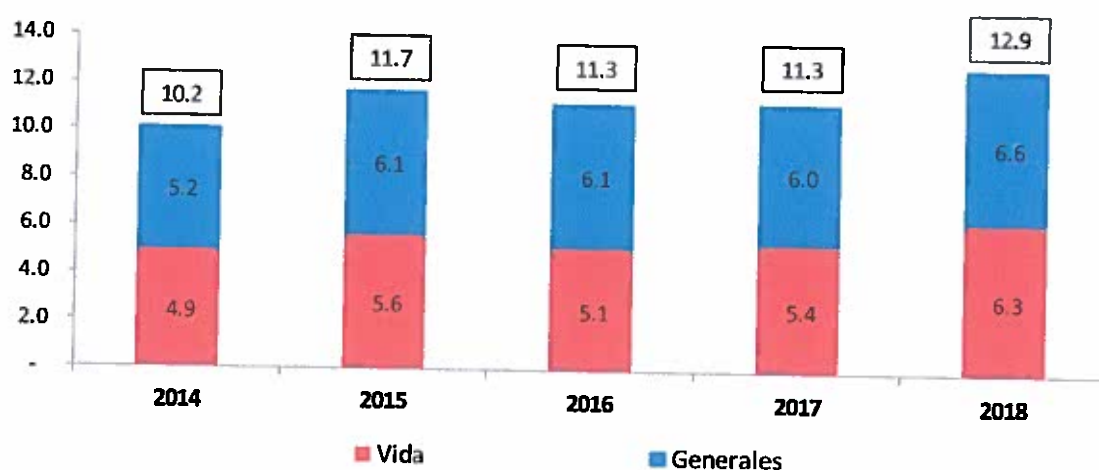
MERCADO ASEGURADOR PERUANO

El mercado asegurador peruano registró una importante recuperación en términos de primas directas, luego de presentar una contracción al cierre del 2016 (-4.2%) y un 2017 con bajo crecimiento (0.6%). En ese sentido, el volumen de primas a diciembre 2018 ascendió a S/ 12,868.7 millones, 13.6% mayor a los S/ 11,327.1 millones obtenidos en el 2017. Este importante crecimiento provino tanto para los segmentos de vida y no vida, siendo el primero el de mayor crecimiento con 17.1%, mientras que los seguros de no vida incrementaron su producción en 10.5%, ambos como producto de la reactivación económica del país, la cual estaría cerrando el año con un crecimiento de PBI de 4.0%.

Al cierre del 2018, el sistema asegurador está conformado por 20 empresas, de las cuales 7 están dedicadas a ramos generales y de vida, 8 exclusivamente a ramos generales, y 5 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 4.9%; Brasil 4.1% y Colombia 2.9%.

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



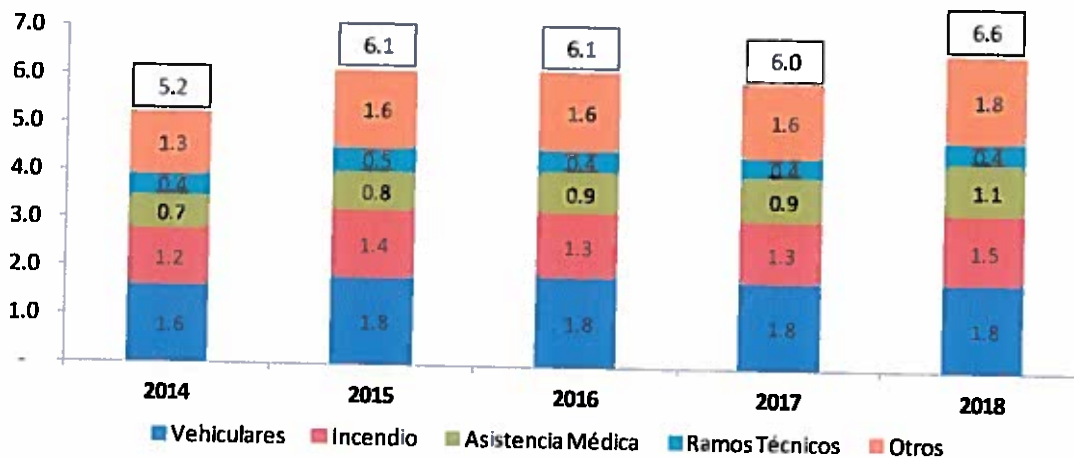
Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre del 2018

Elaboración: Propia

RAMOS DE SEGUROS GENERALES Y ACCIDENTES

Los ramos de seguros generales y accidentes presentaron primas por S/ 6,596.7 millones, lo cual significó un incremento de +10.5% respecto a los S/ 5,971.5 millones obtenidos en el 2017. El mayor crecimiento provino de los ramos de accidentes personales (+16.3%), seguido de riesgos generales (+14.1%), donde destacaron Incendio, Terremoto y Robo y Asalto; y Asistencia Médica (+13.9%), mientras que los ramos de Vehiculares (Autos y SOAT), empiezan a recuperarse luego de caídas en años anteriores, alcanzando un leve crecimiento de (+1.6%).

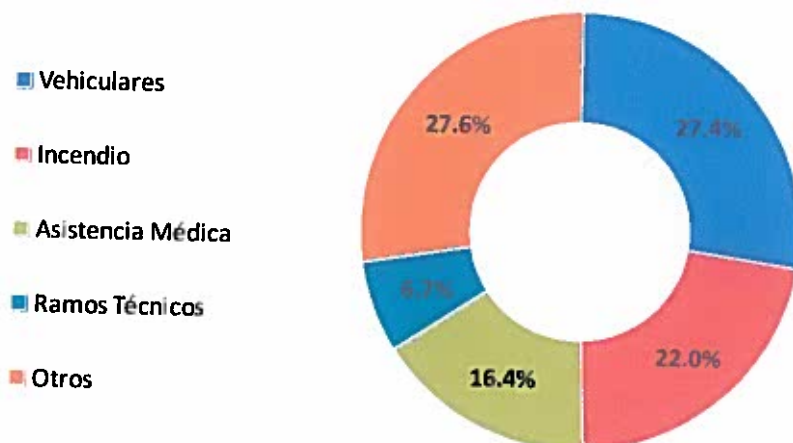
Evolución de primas directas - Ramos Generales, Accidentes y Enfermedades
Mercado Asegurador Peruano - (S/ miles de millones)



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2018

Elaboración: Propia

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

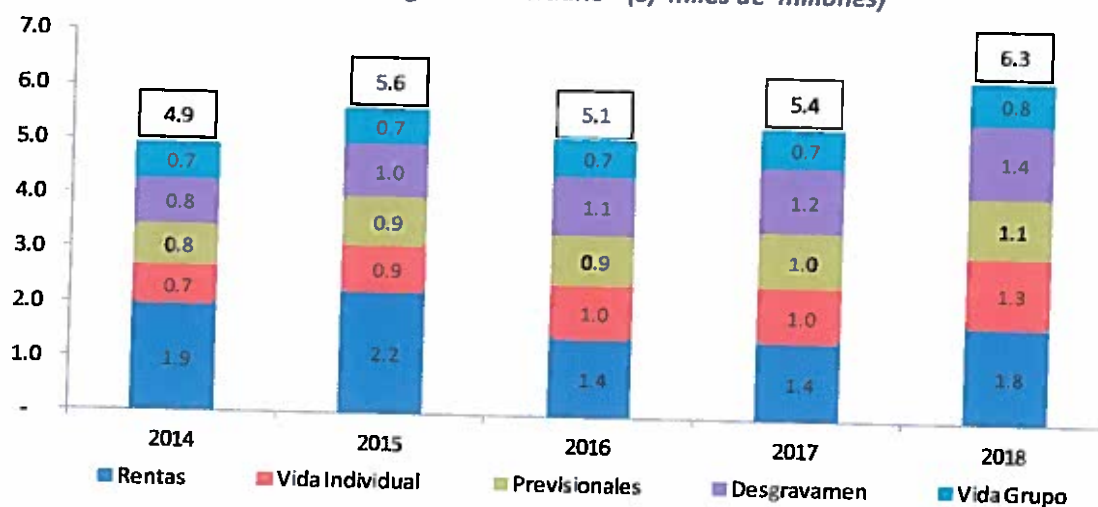


Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2018
Elaboración: Propia

RAMOS DE SEGUROS DE VIDA

Los ramos de seguros de vida registraron primas directas por un valor de S/ 6,272.0 millones, lo cual representa un incremento de +17.1% en comparación a los S/ 5,355.6 millones obtenidos el año anterior. Dentro de este crecimiento destacan principalmente los productos de Renta Particular (producto nuevo), seguido de Vida Individual (+25.6), Desgravamen (+13.5%), Vida Grupo (+9.1%) y Pensiones (+8.0%), lo cual permitió mitigar la caída de primas en Rentas Vitalicias (-7.0%) luego de que entrara en vigencia en abril del 2016 la ley que permite a los jubilados retirar el 95.5% de sus fondos.

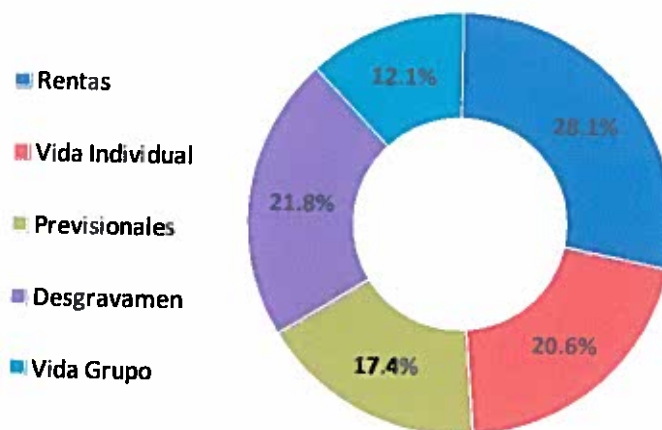
Evolución de primas directas – Ramos de Vida
Mercado Asegurador Peruano - (S/ miles de millones)



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2018

Elaboración: Propia

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



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2018

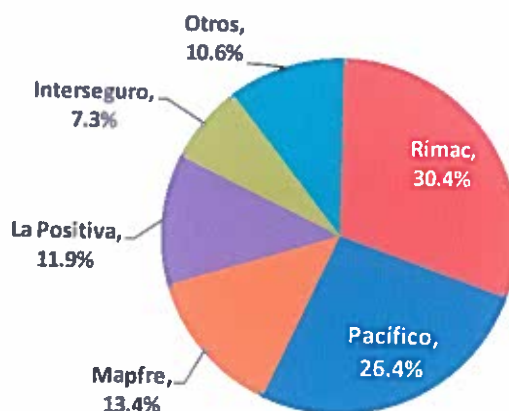
Elaboración: Propia

Participación del Mercado Asegurador

Si bien el Mercado Asegurador presentó un crecimiento de +13.6% en comparación al año anterior, Pacífico Seguros alcanzó un crecimiento de 15.6%, superando a sus principales competidores, lo que le permitió aumentar su participación de mercado de 25.9% en el año 2017 a 26.4% al cierre del año 2018.

En tanto las 4 primeras aseguradoras representan el 82.1% del total (82.0% en el 2017), lo que convierte al mercado peruano en uno de los más concentrados de Latinoamérica.

Distribución de la Participación de Mercado
Mercado Asegurador Peruano



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2018
Elaboración: Propia

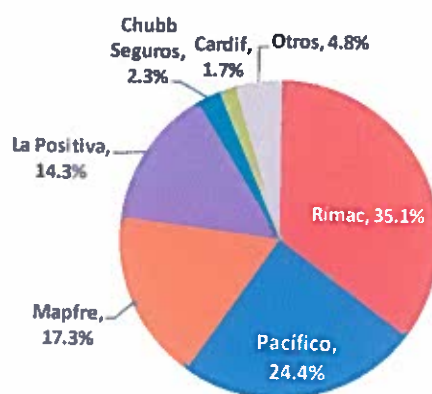
Participación de mercado de ramos de seguros generales y accidentes

Al cierre del mes de Diciembre, Pacífico Seguros ocupó el segundo lugar en la participación de mercado de seguros generales y accidentes, con un 24.4% (24.7% el año anterior), y con un crecimiento en primas de 9.3%.

El mayor crecimiento provino de los ramos de Accidentes Personales (+29.1%), Asistencia Médica (+12.6%) y Riesgos Generales (+7.8%).

A continuación se presenta la distribución en participación de mercado a Diciembre 2018.

Distribución de la Participación de Mercado
Mercado de ramos de Seguros Generales y Accidentes



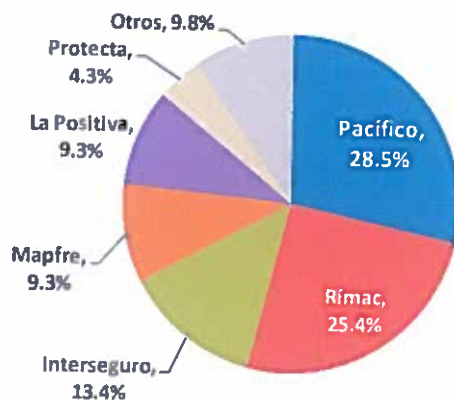
Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2018
Elaboración: Propia

Participación de mercado de ramos de seguros de vida

Al cierre del mes de Diciembre, Pacífico Seguros ocupó el primer lugar en la participación de mercado de seguros de vida, con un 28.5% (27.3% el año anterior), y con un crecimiento en primas de 22.0%, superando el crecimiento del mercado.

El mayor crecimiento provino principalmente de los productos de Renta Particular, Vida Individual (+29.0%) y Desgravamen (+15.7%). A continuación se presenta la distribución en participación de mercado a Diciembre 2018.

Distribución de la Participación de Mercado
Mercado de ramos de Seguros de Vida



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2018

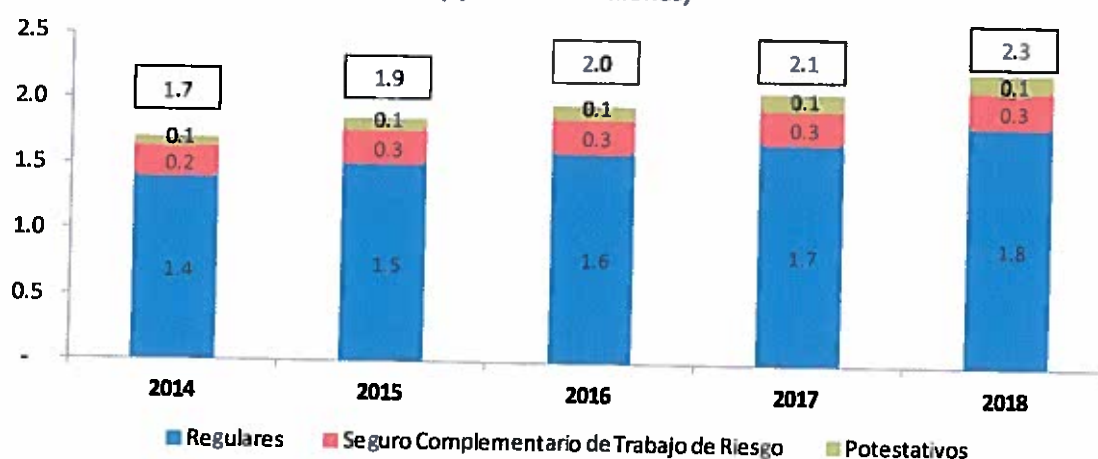
Elaboración: Propia

RAMOS DE SALUD

Los ramos de salud (EPS) registraron primas directas por un valor de S/ 2,253.4 millones, lo que representa un incremento de +8.5%, en comparación a los S/ 2,076.1 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 SCTR con 9.2%, mientras que el de Regulares y Potestativos presentó un crecimiento de 8.4%.

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



Fuente: Avance del boletín SEPS a diciembre 2018

Elaboración: Propia

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



Fuente: Avance del boletín SEPS a diciembre 2018

Elaboración: Propia

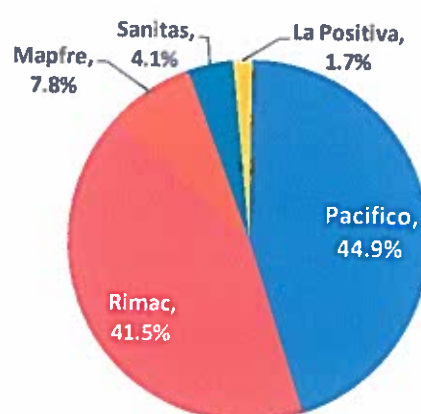
Participación de mercado de EPS

Al cierre del mes de Diciembre, Pacífico EPS ocupó el primer lugar en la participación del mercado, con un 44.9% (44.9% el año anterior), y con un crecimiento en primas de 8.4%.

El mayor crecimiento provino de los productos regulares y potestativos, con una participación de 47.5%, ocupando la primera posición.

A continuación se presenta la distribución en participación de mercado a Diciembre 2018.

Distribución de la Participación de Mercado
Mercado de Seguros EPS



Fuente: Avance del boletín SEPS a diciembre 2018

Elaboración: Propia

CAPÍTULO III: PACÍFICO SEGUROS

3.1. INFORME DE GESTIÓN

Pacífico Seguros al 31.12.2018 en cifras NIIF registró primas directas por un total de S/ 3,372.6 millones, lo cual significó un aumento de 14.6% frente a lo obtenido el año anterior (S/ 2,943.9 millones), superando el crecimiento en el mercado asegurador (13.6%) y alcanzando una participación de mercado de 26.4%, es decir, 0.5% más a la participación del año 2017 (25.9%).

Este aumento en primas estuvo dado principalmente en el negocio de Vida, cuya producción presentó un crecimiento de 21.0% versus el año anterior, especialmente en los ramos de Rentas, Desgravamen y Vida Individual, mientras que el negocio de No Vida presentó un aumento de 7.5% versus la producción del año 2017, destacando el mayor crecimiento en el ramo de Asistencia Médica y SOAT.

En términos de reservas matemáticas, se presentó un incremento importante en línea con la mayor producción generada en el ramo de Rentas. Por otro lado, presentamos un incremento en la siniestralidad en el negocio de Vida, especialmente en los ramos Previsionales, así como también en el negocio de no Vida, en los ramos de Vehiculares y Asistencia Médica. Sin embargo, a nivel de ratio de siniestralidad se alcanzó un ratio de 44.3% versus 46.4% del año anterior.

A nivel de costos de adquisición, mantenemos el ratio a prima neta ganada obtenido el año anterior con un 24.5%. Por otra parte, el ratio de gastos generales mejoró, alcanzando un nivel de 13.8% contra un 15.5% del año anterior, producto de las medidas de eficiencia implementadas a lo largo del año.

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

En ese sentido, el resultado de Pacífico Seguros (Vida y No Vida) 2018 alcanzó una utilidad de S/ 285.0 millones, superando en 3.2% la utilidad de S/ 276.3 millones del 2017, lo cual va acorde con nuestro objetivo estratégico de crecimiento rentable, sostenible y encaminado a la excelencia operacional.

El negocio de EPS alcanzó una utilidad neta de S/ 23.4 millones y el negocio de Prestación S/ 77.0 millones. En ese sentido, el negocio de salud consolidado (EPS y Prestación) obtuvo una utilidad de S/ 100.4 millones, superior a los S/ 82.4 millones obtenidos en el 2017 y que representa un crecimiento de 21.8%. Cabe resaltar que la contribución neta del negocio de salud es equivalente al 50%, monto que está incluido en la utilidad de Pacífico Grupo Asegurador.

En ese sentido, el resultado del 2018 de Pacífico Grupo Asegurador alcanzó una utilidad de S/ 349.1 millones, superando en 8.8% la utilidad de S/ 321.0 millones del 2017.

Seguros Generales

El negocio Seguros Generales registró primas directas por un total de S/ 1,512.3 millones, lo cual significó un aumento de 7.5% frente a lo obtenido el año anterior. Este aumento se registró en todos los ramos, especialmente en Asistencia Médica (+13.5%) y Líneas Personales (+8.5%) y en menor medida Riesgos Generales (+6.3%) y Vehiculares (+2.0%). Este incremento está en línea al crecimiento del mercado lo que permitió mantener el segundo lugar con un 24.4% a diciembre del 2018 (24.7% al cierre del 2017).

Los siniestros netos aumentaron 12.4% respecto a lo registrado en el 2017 con un ratio de siniestralidad de 57.1% frente al 54.5% del año anterior, producto de los mayores siniestros en los negocios de Vehiculares y Asistencia Médica. Por otra parte, los gastos técnicos netos presentaron mayor crecimiento especialmente por la reclasificación en el 2018 del derecho de emisión como prima directa; y los mayores gastos técnicos en el negocio de Vehiculares. En este sentido se obtuvo un menor Resultado Técnico versus el año anterior. A nivel de gastos generales se presentaron menores ratios a los alcanzados el año anterior acorde con el estricto control y búsqueda de eficiencias en los procesos.

Seguros de Vida

El negocio de seguros de vida registró una producción de S/ 1,860.3 millones, 21.0% por encima de los S/ 1,536.9 millones obtenidos en el 2017, superando el crecimiento promedio del mercado (16.0%). Este aumento se registró en todos los ramos, especialmente en Rentas y Desgravamen, los cuales presentaron una tasa de crecimiento de 56.5% y 14.9%, 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; mientras que en el ramo de Desgravamen, por las mayores colocaciones a través de las alianzas. En el mismo sentido, los ramos de Vida Individual (+9.6%), Accidentes Personales (+7.2%), Vida Grupo (+6.4 %) y AFP (+5.6%), también aumentaron con respecto al año anterior. En consecuencia, la participación de mercado en seguros de vida ascendió a 28.5%, superando la participación del 2017 de 27.3% y manteniendo el primer lugar en el mercado.

En términos de reservas matemáticas, se presentó un incremento importante en línea con la mayor producción generada en el ramo de Rentas, mientras que a nivel de siniestralidad se alcanzó un ratio de 36.6% frente al 40.7% del año anterior. Por otra parte, el costo de adquisición y los gastos generales presentaron menores ratios a los alcanzados el año anterior acorde con el estricto control y búsqueda de eficiencias en los procesos.

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

3.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS

3.2.1. VEHICULARES

Durante el 2018, las primas del mercado de seguros vehiculares se redujeron en 0.8%¹ vs. el año anterior, producto de un escenario de mayor competencia en el mercado, donde Pacífico alcanzó una participación de mercado de 24.4%² vs 25.2%³ en el año 2017.

El 2018 tuvo como foco el control del costo de siniestros a través de estrategias dirigidas a la gestión de proveedores y prevención de fraudes. En este último frente, se tuvieron resultados importantes logrando detectar y contener el pago por más de USD 1MM en siniestros relacionados a fraudes. Otro frente desarrollado es el relacionado a innovación y autoservicio, donde: (i) desarrollamos una solución de autoservicio para el cliente que facilita el proceso de inspecciones a través de “bots”; (ii) se impulsó el autoservicio a los canales de intermediación haciendo uso del “ecommerce de intermediación” y (iii) construimos un portal de venta de seguros en línea que abarca la cotización, venta, emisión y pago de la póliza con una interfaz intuitiva que permite el autoservicio del cliente.

Por otro lado, continuamos desarrollando nuestro modelo de atención de siniestros donde: (i) incrementamos la derivación de casos atendidos a nuestros talleres preferentes a niveles superiores al 58%; (iii) incrementamos el porcentaje de siniestros atendido haciendo uso de peritaje remoto a 83% vs. 37% del año anterior; (ii) alcanzamos más de 82% de satisfacción de clientes que han usado nuestros servicio de atención de siniestros, todo lo cual permitió alcanzar nuestros objetivos de excelencia operativa, eficiencia y mejora en satisfacción.

3.2.2. SALUD

En el 2018, las distintas estrategias ejecutadas siguieron el objetivo de lograr un crecimiento rentable de nuestros productos de salud colectivos e individuales, dentro de un entorno competitivo donde aún existe una alta concentración en el segmento de rentas altas y oportunidades para llegar a nuevos segmentos de mercado.

Desde el frente comercial, nos orientamos a retener a nuestros clientes actuales e incrementar los niveles de penetración de afiliados con soluciones colectivas.

¹ Cifras a Noviembre 2018

² Cifras a Noviembre 2018

³ Cifras a Noviembre 2017

Hitos importantes

- Crecimiento

Se lanzó a mitad de año el microseguro indemnizatorio “Onco Respaldo” a través de MiBanco con 8,000 asegurados al cierre del 2018 y el producto “Oncológico Colectivo” para trabajadores que no posean una EPS con 1,700 asegurados al cierre del 2018. En Diciembre lanzamos para el mismo segmento de mercado el producto “Auxilio Médico Colectivo”, que es un producto de emergencias médicas y accidentales cubiertas al 100%.

Se implementaron soluciones digitales para potenciar las capacidades de distribución, en Setiembre se inició el piloto de la web transaccional que le permite a las empresas con productos colectivos afiliar y desafiliar a sus empleados, así como poder visualizar su facturación. Se concluyó el desarrollo de la solución de venta digital para los productos individuales que se comercializan por la fuerza de venta directa.

- Gestión Médica

Se ha sentado las bases para el desarrollo de la estrategia de Gestión del Bienestar, comenzando por la estabilización de los programas actuales de gestión de la salud y con la definición de futuros programas. Durante el 2018 incorporamos 3,402 personas a nuestros actuales programas de pacientes crónicos, al cierre de año tenemos 9,016 afiliados. En los programas de medicamentos para tratamientos complejos se ahorraron 9 millones de soles (9.5% más que el 2017). Se incorporó 5 nuevas clínicas al nuevo modelo de auditoría médica, alcanzando 21 clínicas que representa el 60% del monto auditado.

- Experiencia del cliente

A nivel de recomendación, este año logramos un NPS de 40.9, superando en 2.7 la meta. Este logro ha incluido una serie de mejoras en nuestros procesos de atención, por ejemplo, a finales de año se desplegó la web de reembolsos.

3.2.3. LÍNEAS PERSONALES

Durante el 2018 Pacífico Seguros continuó su crecimiento en primas de Líneas Personales, alcanzando un incremento de 8.5% con respecto al año anterior, así como un crecimiento de sus expuestos de 8% llegando a más de 2.4 millones. Líneas Personales representa el 6.6% de las primas de Pacífico Seguros y el 29.2% del resultado técnico total dado que está compuesta por productos de riesgo noble, cuyo resultado técnico se mantiene año a año en un ratio promedio de 30% gracias a su estrategia de “atomización del riesgo”, es decir la dispersión del riesgo entre varios clientes para lograr un mejor manejo de la siniestralidad.

El 79% de la producción de Líneas Personales se encuentra concentrada en tres categorías de productos: Seguros de Accidentes Personales, Protección de Tarjeta, y seguros de Hogar Hipotecario. En el ramo de Accidentes Personales continuó siendo el líder, alcanzando una participación de mercado de 43.4% a Noviembre de 2018, subiendo 4.5pp respecto al mismo periodo del 2017.

3.2.4. LÍNEAS COMERCIALES, SUSCRIPCIÓN Y REASEGUROS

Durante el año 2018, cambió de manera importante la anterior tendencia de reducción de tasas de reaseguro en el mundo, como mecanismo de defensa de los mercados internacionales ante el considerable nivel de pérdidas catastróficas sufridas en el año anterior. Esto se vio reflejado en un impulso importante de los grandes reaseguradores por realizar incrementos de precios y otros ajustes de condiciones y beneficios durante la renovación de los contratos de propiedad y otros riesgos.

Localmente, sin embargo, se mantuvieron 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 2018, nos planteamos el objetivo de llegar a nuevos segmentos de mercado desarrollando ofertas de valor ad-hoc a sus necesidades de aseguramiento y a un entorno cada vez más competitivo, apostando por fortalecer nuestra estrategia digital.

Así, lanzamos una plataforma de compra 100% online – E-commerce – que, además del SOAT electrónico, comercializa nuestros seguros de autos, viajes y vida. Este último a través del nuevo producto Vida Devolución. Todos ofrecen la posibilidad de contratar una póliza con nosotros cuándo y dónde quieran. Para ellos desarrollamos campañas publicitarias con presencia en medios digitales y vía pública. En el caso de Vida Devolución, también tuvimos presencia en televisión, poniendo al alcance del consumidor esta nueva experiencia de compra.

En línea con iniciativas 100% digitales, participamos de las coyunturas online denominadas “Cybers” durante el 2018, con ofertas de valor exclusivas por producto para nuestros canales digitales obteniendo resultados positivos durante los días de vigencia de estas promociones.

Acciones por ramo

Dentro de las principales iniciativas de comunicación para nuestras líneas de productos, destaca la alianza que el ramo vehicular entabló con las estaciones de servicio Primax, ofreciéndoles a nuestros clientes descuentos en combustible. Presentamos esta alianza a través de una campaña en TV, radio, digital, vía pública y PR.

Adicionalmente, en este ramo, comunicamos nuestros seguros acotados de Robo Total y Daños a Terceros, buscando llegar a un nuevo segmento de consumidor con necesidades específicas para la protección de su auto y en busca de un precio más accesible.

En los Seguros de Vida, el 2018 implementamos el Modelo DIA, Modelo Digital de Asesoría, una suite de aplicativos para nuestra fuerza de ventas que le permite al asesor gestionar el proceso de venta de punta a punta desde una Tablet, mejorando la experiencia del cliente y optimizando la gestión del canal.

En el frente de Salud y EPS generamos campañas tácticas centradas en el seguro Multisalud y el seguro Oncológico, resaltando los beneficios diferenciales que contribuyen al bienestar de las personas. Además, a través de una alianza estratégica con MiBanco, impulsamos la promoción de OncoRespaldo, un nuevo producto indemnizatorio creado

con el objetivo de responder a las necesidades de salud de un público objetivo nuevo con una oferta de valor simple y accesible.

Asimismo, lanzamos la plataforma de Reembolsos Online, que ofrece una gestión simplificada y eficiente del proceso. Y continuamos impulsando el APP Medicvida Viajes, creado para nuestros clientes para ofrecer acceso rápido y fácil al servicio de asistencia médica en caso de accidentes en el extranjero.

En el frente de Eficiencia Operativa, acompañamos el proyecto “Web Colectiva EPS”, que tiene como objetivo inicial el simplificar movimientos recurrentes generados por los clientes empresa de la EPS. El proyecto cuenta con distintas fases que deben ser probadas y, posteriormente comunicadas de manera asertiva a los distintos públicos del negocio, a nivel interno y externo.

Activos digitales

A través de nuestras redes sociales llegamos a impactar a tres millones de usuarios únicos en promedio por mes, y nuestro contenido generó un alto nivel de empatía reflejado en el número de interacciones (likes, comment, share) por alcance, que fue tres veces mayor al año anterior. Por otro lado, más del 85% de los comentarios tuvieron un sentimiento positivo hacia el contenido/marca. Además, cerramos el año con el lanzamiento de nuestro perfil corporativo en LinkedIn, logrando tener un impacto por publicación de más de 10,000 visualizaciones de forma orgánica.

En agosto relanzamos el ABC del Seguro para reforzar su posicionamiento y vinculación con Pacífico. Poniendo foco en la calidad de la interacción a través de técnicas de segmentación y uso de best practices en la generación del contenido, logramos incrementar nuestros ratios de interacción, permanencia y derivaciones a la web corporativa para una potencial venta.

Por otro lado, durante el 2018 recibimos más de 5.5MM de visitas a la web corporativa superando la meta en 22%. Mejoras en la comunicación, optimizaciones en nuestra estrategia de SEO y una reducción del 50% el tiempo de carga de las páginas de producto nos permitieron superar nuestra meta de primas con origen de leads digitales en 15%.

Reconocimientos

Como compañía y como marca, recibimos diversos reconocimientos que nos motivan a seguir trabajando cada vez mejor para cumplir nuestra promesa de marca y brindarle a nuestros clientes la tranquilidad que necesitan. BrandZ nos otorgó el 7mo lugar en el ranking de las marcas más valiosas del país, La Cámara de Comercio de Lima nos reconoció como la Mejor Entidad Prestadora de Salud, Global Banking and Finance Review nos destacó como la Mejor Aseguradora del Perú, y Perú 2021 nos otorgó el Distintivo Empresa Socialmente Responsable por sexto año consecutivo. Además, nuestra campaña

eco-social La Ponchila, ganó dos premios EFFIE, el premio IDEAS de APAP, y el ANDA en la categoría Responsabilidad Social. Finalmente, el ABC del Seguro también fue reconocido en los premios ANDA en la categoría Video para Web.

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 incrementar la tenencia media de productos por cliente; y asegurar indicadores de satisfacción y experiencia de nuestros clientes de un nivel adecuado.

a) Tenencia media de productos por cliente:

Este 2018 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.

b) 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 se impulsa una gestión de la responsabilidad social bajo el concepto 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 naturales y medio ambiente. Estas responden a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS)

establecidos por las Naciones Unidas y de los que Perú es firmante con responsabilidades vinculantes.

Entre las acciones más resaltantes se incluyen:

EJE ESTRATÉGICO DE SALUD

Programa de Salud - Pacífico Te Cuida (PTC)

Desde hace 10 años el programa Pacífico Te Cuida lleva atenciones de salud de calidad a comunidades vulnerables. Así fomentamos, de la mano de nuestros clientes corporativos de la EPS, la salud preventiva en sus propias zonas de influencia.

Durante el 2018, realizamos 12 campañas en comunidades de Lima y Trujillo, donde se pudieron ofrecer más de 10,500 atenciones de salud que incluyeron la detección temprana de enfermedades como hipertensión, males gastrointestinales y respiratorios, problemas oculares, entre otros. Logramos estos resultados al trabajar en alianza con 5 empresas clientes de la EPS Pacífico.

Apoyo a iniciativas de salud inclusiva

Durante el 2018, continuamos con el apoyo administrativo y económico al Centro Médico Educativo en Chíncha, 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.

EJE ESTRATÉGICO DE MEDIO AMBIENTE

Plan ambiental

Continuamos con nuestro compromiso con la promoción de un entorno sostenible a través de la medición, gestión y compensación de nuestra huella de carbono, la que logramos reducir en 2.2% durante el 2017 en comparación con el 2016. Así, a través de la adquisición de bonos de carbono que protegen la Reserva Nacional de Tambopata y el Parque Nacional Bahuaja Sonene, mantenemos nuestra condición como la primera aseguradora “carbono neutral” del país.

Campaña: Juntos por más Ponchilas

La segunda edición de la campaña de reciclaje de botellas de plástico La Ponchila, nos permitió potenciar la alianza establecida con Cencosud y Coca Cola, incluyendo esta vez al Ministerio del Ambiente. Logramos así reciclar más de medio millón de botellas de plástico, las que convertimos en 7,000 mochilas con poncho incorporado que fueron

entregadas a niños en Ayacucho, Abancay y Huancavelica. “Ponchilas” nos permitió no solo contribuir a una causa medio ambiental y social, sino ser reconocidos a través de los premios Creatividad Empresarial, Effie, Effie Latam, Anda y el Ojo de Iberoamérica.

EJE ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DE RIESGOS

Gestión del riesgo frente a desastres

Como fomento de una cultura de prevención frente a desastres naturales, durante el 2018 se formalizó la primera Brigada de RSE, conformada por voluntarios que fueron capacitados formalmente en primeros auxilios y en conocimientos sobre emergencia y primera respuesta. Además, iniciamos el proyecto de capacitación a emprendedores sobre riesgos clave para sus negocios, participando en alianza con Mibanco en la feria Creciendo por un Sueño de Backus. Llegamos así a más de 2,000 bodegueras, sensibilizándolas sobre la protección de sus negocios ante incendios y otros riesgos.

5.3. RECURSOS ESTRATÉGICOS

La Gerencia Central de Recursos Estratégicos, que integra las áreas de Gestión y Desarrollo Humano y Administración, Operaciones, Tecnología de Información y Procesos, tiene como objetivo dar el soporte necesario para asegurar la disponibilidad y entrega de servicios que agreguen valor y contribuyan al posicionamiento y la sustentabilidad del negocio, buscando, además, la permanente generación de eficiencias. Al reunir los recursos clave bajo una estructura integrada es posible ejecutar iniciativas alineadas a las aspiraciones y 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 2018, el área de Gestión y Desarrollo Humano estuvo enfocada en apoyar la transformación digital en Pacífico, explorando el desarrollo de un proyecto de cultura que integre las nuevas formas de trabajar, y evaluando una herramienta que nos ayude en la comunicación interna, como es *Workplace*.

Con el objetivo de motivar y desarrollar a nuestros colaboradores, abrimos cuatro Escuelas de Seguros durante el año, en las que logramos capacitar a 200 colaboradores, asimismo se realizó el Programa de Gestión en Seguros en alianza con la Universidad ESAN, implementando el módulo de *Design Thinking* alineados con la estrategia de involucrar a los colaboradores en nuevas metodologías de trabajo.

Dentro de los concursos para fomentar el aprendizaje sobre seguros que desarrollamos para colaboradores con participación principalmente de personal de *staff*, se desplegó Desafío, en el que usamos para este año casuística en las evaluaciones, siendo un cambio reconocido positivamente por los participantes. Se desplegó la segunda edición del concurso Simplificando Experiencias, desarrollado completamente en nuestro laboratorio de innovación (“La Chakra”), logrando la participación de más de 100 colaboradores.

Este año, enfocados en aprovechar las oportunidades que se generan por pertenecer a Credicorp, motivamos los movimientos internos y entre empresas, logrando rotaciones importantes a nivel de gerencias y personal administrativo. De la misma forma que años anteriores, mantenemos alrededor del 35% de cobertura de nuestras vacantes de *entry level* con practicantes egresados, permitiendo que el conocimiento *on-the-job* adquirido por los mejores permanezca en Pacífico.

Los eventos de integración se mantuvieron en el 2018: “Pacdays”, donde nos alineamos a los pilares estratégicos (eficiencia, riesgo, experiencia del cliente, y crecimiento), teniendo una participación de 82%. También se realizó la Copa Pacífico, campeonato interno de fútbol en el que participaron 30 equipos de varones y se motivó la participación de mujeres, logrando la inscripción de 10 equipos de damas, desarrollándose un evento de excelente nivel competitivo, de integración y equidad de género.

Dentro de los beneficios que los colaboradores disfrutan están las “Semanas de Beneficios” y “Ferias” que se realizan en la sede principal, en donde diferentes proveedores ofrecen sus productos con descuentos preferentes para los colaboradores. El 2018 se desarrollaron 14 ferias enfocadas en tema como el verano, escolar, día de la madre, día del padre, fiestas patrias, Navidad, entre otros.

El 2018 se implementó en el programa de reconocimiento el premio “Dale un Bravo”, que consiste en reconocer el logro del colaborador fuera de la vida laboral, sea deporte, estudios o hobbies, que estén alineados a la cultura y valores de Pacífico; se otorgaron 14 durante el año.

Mantuvimos “Acento Pacífico”, que reconoce cinco valores: responsabilidad, pasión, justicia, confianza y empatía. Aquellos colaboradores que cumplen con todos los valores son reconocidos por sus compañeros y jefes, el 2018 otorgamos 7 “Acentos”. Asimismo, pudimos reconocer a más de 130 colaboradores por años de servicio en la compañía.

La encuesta de Clima Laboral se realizó en el mes de setiembre, obteniendo el 78% de satisfacción y 93% de adhesión, logrando mantener el nivel en “clara fortaleza”. Este logro es gracias al esfuerzo continuo a lo largo de los años, que busca el compromiso y motivación de nuestros colaboradores, manteniendo una cultura organizacional en equilibrio con el desarrollo personal como profesional de los mismos.

¿Cuántos somos?

Para el 2018 nuestra población tuvo una distribución de 69% mujeres y 31% varones, con un crecimiento de 3% en la cantidad de mujeres del 2017 al 2018, siendo el crecimiento en la cantidad de varones por el mismo periodo de 1%.

Sin embargo, en los niveles de gerencia la distribución es la siguiente: 40% mujeres y 60% varones, con un crecimiento en la tasa de mujeres de 5% versus el 1% en varones.

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

	2018	2017
Ejecutivo	91	86
Personal Administrativo	1010	974
FFVV	1741	1718
Total	2842	2778

Administración

Durante el año 2018, el área de Administración orientó sus esfuerzos en dar soporte al negocio mediante la implementación de las nuevas oficinas (4,100 m2) en Lima, Arequipa y Piura para la fuerza de ventas bajo el “modelo DIA”. Esta nueva forma de trabajar permite mayor eficiencia en el uso de metro cuadrados.

La flexibilidad y modernidad orientada al trabajo digital permite el manejo por turnos de los asesores de ventas, pudiendo hasta triplicar la capacidad de uso de la infraestructura. Este cambio lo continuaremos durante el 2019.

Asimismo, se realizaron otras actividades enfocadas en facilitar la operativa del negocio generando eficiencias:

- Remodelación de 1,800m2 en Lima y provincias por crecimiento de la fuerza de ventas y consolidación de oficinas.
- Desarrollo de 2,200m2 para consolidar el negocio de Salud en un nuevo local, permitiendo mejor gestión y administración del negocio.
- Gestión y seguimiento al plan de mantenimiento preventivo para el mejor funcionamiento de las oficinas a nivel nacional.
- Continuación de sinergias a nivel Credicorp.
- Gestión de stocks, tanto en nuestros almacenes como en las oficinas a nivel nacional, para el aprovisionamiento eficiente. 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 distribución.

En el 2018 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 los negocios. En el presente año consolidamos los procesos de fusión iniciados el año anterior con los diseños y emisión de reportes de control y gestión desde una misma fuente tanto para los negocios de Generales y de Vida. Se continuaron con los procesos de búsqueda de eficiencias acorde con nuestro estricto y adecuado control de gastos generales y de adquisición.

Finalmente se coordinaron y organizaron los procesos de calificación de riesgo local e internacional de Pacífico Grupo Asegurador, obteniendo la más alta calificación a nivel local y con la mejor calificación internacional en el mercado peruano.

PROCESOS, OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

Procesos

En el 2018, el área de Procesos ha incorporado dentro de sus herramientas de mejora el RPA (robotic process automation), logrando mejorar la efectividad de la recaudación en 2 puntos porcentuales y capturando ahorros en la renovación y cobranza de pólizas de Riesgos Generales y en la afiliación y desafiliación al débito automático por aproximadamente de S/. 1.24 millones anuales. Con la implementación del Centro de Excelencia de RPA y la transformación *Lean*, se evaluaron más de 20 procesos, trabajándose en aquellos que permitirán mayor productividad, menor riesgo operativo y mejor experiencia al cliente: Unidad de Pagos, *back office* de Inversiones y el *call center*. Adicionalmente, se continuó con las mejoras usando la metodología *Lean* interviniendo los procesos de recaudación en la EPS y SCTR, estandarizando y diseñando un modelo de gestión que permite simplificarlos y hacerlos más eficientes.

Operaciones

Pensando en siempre mejorar la experiencia del cliente y en lograr eficiencias, hemos seguido con el enfoque en lograr que nuestros procesos sean ágiles, simples y automatizados. 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*, revisando y mejorando de manera continua nuestros procesos y siempre escuchando la "Voz del Cliente".

Además, hemos implementado nuevos modelos de atención en nuestras oficinas, así como mejoras en los procesos de atención de reclamos y requerimientos, logrando un impacto favorable en la satisfacción de nuestros clientes y aliados estratégicos.

Para lograr un alto estándar de atención y procesos eficientes, en el 2018 hemos iniciado con éxito un programa de robotización de procesos (RPA) que apunta a automatizar los procesos manuales existentes con los siguientes resultados: aumento de productividad, reducción de errores y disminución en el riesgo operativo, así como en costos. Este programa tiene un marco de gobierno que es para todo Pacífico Seguros. Todo esto sin dejar de seguir trabajando en los frentes iniciados en años anteriores: mejora continua y trazabilidad de los procesos, modelo de tercerización, procesos digitales, etc.

En el frente de Resultados Financieros buscamos la eficiencia en costos y, para tal fin, continuamos con la revisión de nuestros procesos y licitaciones de servicios con terceros. Continuamos incentivando -entre nuestros clientes- el pago por medios virtuales, dado que ello conlleva menores costos por transacción y la emisión de pólizas electrónicas.

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.

Para lograr la excelencia operativa es estratégico contar con personal altamente competente y motivado, por lo que seguimos fomentando la profesionalización y el desarrollo del colaborador de Operaciones mediante un plan de aprendizaje, el que se adecúa a su rol e inicia desde que se incorpora a Pacífico. Asimismo, la organización de Operaciones debe de responder a los lineamientos y retos futuros de la empresa; es por esto que se ha consolidado a los equipos de operaciones -antes organizadas por ramos de Generales y de Vida- bajo una sola gestión, esto ayudará a obtener sinergias entre equipos, así como también la homologación de funciones, tareas y procesos.

Tecnología de Información

En el camino de la transformación digital, el desarrollar, fortalecer y gobernar nuestras capacidades tecnológicas es clave para ofrecer a nuestros clientes una experiencia de primer nivel, confiable y a la vez eficiente. La transformación digital también tiene impacto en el frente interno, permitiendo a nuestros colaboradores el ejecutar procesos o autorizar transacciones sin la necesidad de encontrarse físicamente en su lugar de trabajo, logrando ser más eficientes en sus labores y con una experiencia más satisfactoria.

En ese sentido es que hemos implementado y mejorado soluciones tecnológicas que apuntan al autoservicio y permiten obtener información en línea así como realizar compras en línea (*e-commerce*) para diferentes productos y a través de diferentes canales. Tal es el caso de la web corporativa y de corredores, así como las opciones de *e-commerce* para SOAT, seguro vehicular, seguro de viajes y seguro de vida.

Con el objetivo de crear sinergias y asegurar capacidad operativa de TI, durante este año, unificamos al equipo de Gestión de Infraestructura y Operación de Tecnología (GIO), el cual estuvo operando a lo largo del tiempo como dos equipos separados. En esta

unificación se reformuló su estructura organizativa, se identificaron y crearon roles claves, buscando retener el conocimiento tecnológico necesario dentro de Pacífico y evitar depender de proveedores en las funciones *core* del equipo GIO. En paralelo a esta reorganización del equipo GIO, se convocó a proveedores para concursar por el servicio de administración y operación de Infraestructura, otorgando la buena pro a la empresa brasileña TIVIT, quien nos acompañará por 3 años y nos generará ahorros en este rubro por S/. 6.9 millones durante ese periodo.

Continuamos con el despliegue de las herramientas móviles a nuestra fuerza de ventas, las cuales permiten la prospección, venta y emisión 100% digital a través de una *tablet* con conexión a internet, para lo cual implementamos una mesa de soporte especializada, generando confianza en nuestra fuerza de ventas respecto al uso de nuevas tecnologías. Además, incluimos la aplicación móvil de venta de productos de salud, generando eficiencia con la eliminación de procesos manuales basados en papel y mejorando la experiencia del asesor y del cliente.

Finalmente, se ha optimizado la organización de Sistemas post fusión de los negocios de Generales y Vida con el propósito de aprovechar sinergias y las capacidades cruzadas de nuestros recursos tecnológicos. Con este cambio, esperamos generar ahorros a través de estandarizar procesos, servicios, metodologías y arquitectura tecnológica, siempre buscando mejorar la experiencia del cliente y colaborador.

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 2018, 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 Seguros tienen derecho a voto y se encuentran igresadas en la Caja de Valores y Liquidaciones CAVALI. 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%	108	1.21 %
Entre 1% - 5%		
Entre 5% -10%		
Mayor al 10%	2	98.79%
Total	110	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 108 accionistas minoritarios.

Cotización de las Acciones Comunes y Bonos Subordinados - Bolsa de Valores de Lima periodo Enero-diciembre 2018.

PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS

Renta Variable

Código ISIN	Nemónico	Año - Mes	COTIZACIONES 2018				Precio Promedio
			Apertura S/	Cierre S/	Máxima S/	Minima S/	
PEP669501004	PACIFIC1	2018-01	--	--	--	--	--
PEP669501004	PACIFIC1	2018-02	--	--	--	--	--
PEP669501004	PACIFIC1	2018-03	--	--	--	--	--
PEP669501004	PACIFIC1	2018-04	--	--	--	--	--
PEP669501004	PACIFIC1	2018-05	--	--	--	--	--
PEP669501004	PACIFIC1	2018-06	34.06	34.06	34.06	34.06	34.06
PEP669501004	PACIFIC1	2018-07	--	--	--	--	--
PEP669501004	PACIFIC1	2018-08	--	--	--	--	--
PEP669501004	PACIFIC1	2018-09	--	--	--	--	--
PEP669501004	PACIFIC1	2018-10	--	--	--	--	--
PEP669501004	PACIFIC1	2018-11	--	--	--	--	--
PEP669501004	PACIFIC1	2018-12	--	--	--	--	--

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

El Valor Contable de la Acción de Pacífico Seguros al 31.12.2018 es de S/. 18.52 soles.

ENTORNO JURÍDICO

NORMAS EMITIDAS

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

- **Circular G-196-2018**, de fecha 17 de enero de 2018, publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 20 de enero de 2018, mediante el cual se actualizó el Capital social mínimo de las empresas supervisadas por la SBS correspondiente al trimestre enero a marzo de 2018.
- **Circular CS-33-2018, AS-28-2018**, de fecha 18 de enero y publicada en el diario oficial con fecha 20 de enero de 2018, a través de la cual se actualizaron los montos del Capital social mínimo para las empresas corredoras de seguros y auxiliares de seguros correspondientes al año 2018.
- **Resolución SBS N° 885-2018**, de fecha 7 de marzo de 2018, publicada en El Peruano con fecha 10 de marzo de 2018, definió como actividades orientadas a promover la inclusión financiera, en el marco de lo establecido en el sexto párrafo del artículo 3° de la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, Ley N° 28976, para que dichas actividades se entiendan incluidas en todos los giros existentes en virtud de lo cual el titular de una licencia de funcionamiento pueda desarrollar las referidas actividades sin necesidad de solicitar una modificación, ampliación o nueva licencia de funcionamiento ni realizar ningún trámite adicional, a las actividades de los operadores de cajeros corresponsales las actividades de los agentes regulados en Reglamento de las Empresas de Transferencia de Fondos (ETF), la comercialización de productos de seguros a través de los comercializadores, distintos de las empresas de operaciones múltiples y empresas emisoras de dinero electrónico, los cajeros automáticos y otros canales complementarios de atención al público que en el futuro establezca esta Superintendencia, conforme la dinámica del mercado y la evolución tecnológica.
- **Resolución SBS N° 886-2018**, de fecha 7 de marzo y publicada en el diario oficial con fecha 10 de marzo de 2018, se aprobó el uso obligatorio de tablas de mortalidad para el cálculo de las reservas matemáticas de las pensiones en las modalidades de renta vitalicia familiar y renta vitalicia diferida, así como de aplicación gradual y obligatoria para el cálculo anual de la modalidad de retiro programado en el SPP y otros.
- **Resolución SBS N° 887-2018**, de fecha 7 de marzo y publicada el 10 de marzo de 2018, se aprobó el Reglamento de Constitución de Reservas Matemáticas de Seguros de Rentas y del Análisis de Suficiencia de Activos, con el objetivo de establecer un criterio prudencial con respecto a la tasa de descuento y la metodología para evaluar la suficiencia de activos debe aplicar también al stock de pólizas del Régimen Temporal del SPP; así como incluir en la

metodología para medir las reservas matemáticas y la suficiencia de activos a las rentas del Seguro Complementario de Trabajo en Riesgo (SCTR).

- **Resolución SBS N° 1123-2018**, de fecha 21 de marzo, publicada en el diario oficial el 24 de marzo de 2018, mediante la cual se modificó el Reglamento para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo de Crédito aprobado por la Resolución SBS N° 14354-2009, Reglamento con el objeto de establecer indicadores prudenciales diferenciados para los créditos hipotecarios para adquisición o construcción de vivienda distinta de la primera considerando el efecto del ciclo económico.
- **Resolución SBS N° 1200-2018**, de fecha 28 de marzo y publicada en el diario oficial con fecha 2 de abril de 2018, se modificó el Reglamento para la Supervisión Consolidada de los Conglomerados Financieros y Mixtos, aprobado mediante la Resolución SBS N° 11823-2010 y su norma modificatoria, con el objeto de efectuar algunas modificaciones y precisiones al Reglamento, así como a sus Anexos, a raíz de temas surgidos en la supervisión desde su entrada en vigencia, en consistencia con los criterios que aplica esta Superintendencia en su supervisión individual.
- **Circular G-197-2018**, de fecha 4 de abril y publicada en el diario oficial con fecha 7 de abril de 2018, mediante el cual se actualizó el Capital social mínimo de las empresas supervisadas por la SBS correspondiente al trimestre abril a junio de 2018.
- **Resolución SBS N° 1591-2018**, de fecha 24 de abril y publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 27 de abril de 2018, a través de la cual se aprobó el Reglamento de notas técnicas para las Asociaciones de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito – AFOCAT.
- **Circular G-198-201**, de fecha 4 de julio y publicada en el diario oficial con fecha 9 de julio de 2018, mediante el cual se actualizó el Capital social mínimo de las empresas supervisadas por la SBS correspondiente al trimestre julio a setiembre de 2018.
- **Resolución SBS N° 2608-2018**, de fecha 4 de julio y publicada en el diario oficial con fecha 9 de julio de 2018, mediante se modificó el Reglamento de Clasificación y Valorización de las inversiones de las empresas de seguros (Res. SBS N° 7034-2012 y modificatorias), con la finalidad de establecer lineamientos específicos para la evaluación de deterioro, así como para el tratamiento de la diferencia de cambio.
- **Circular S-667-2018**, de fecha 12 de julio y publicada en el diario oficial con fecha 14 de julio de 2018, mediante la cual se regulan las comunicaciones a los beneficiarios de indemnizaciones por muerte no reclamadas como consecuencia de un accidente de tránsito en el que participó un vehículo cubierto con el SOAT.

- **Resolución SBS N° 2755-2018**, de fecha 16 de julio y publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 17 de julio, se aprobó el nuevo Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- **Resolución SBS N° 2972-2018**, de fecha 3 de agosto y publicada en el diario oficial con fecha 6 de agosto de 2018, que aprobó la modificación del Reglamento de Inversiones de las Empresas de Seguros, aprobado mediante Resolución SBS N° 1041-2016, con el objeto de precisar que las empresas de seguros deben gestionar el riesgo inmobiliario al que están expuestas, así como monitorear su exposición indirecta a contrapartes en contratos de arrendamiento, usufructo, u otros similares sobre sus inversiones inmobiliarias; dichas exposiciones indirectas deben incluirse en la medición de los límites antes referidos, siendo necesario definir un método para la estimación de tales exposiciones indirectas.
- **Circular G-199-2018**, de fecha 3 de octubre y publicada el 6 de octubre de 2018, mediante el cual se actualizó el Capital social mínimo de las empresas supervisadas por la SBS correspondiente al trimestre octubre a diciembre de 2018.
- **Circular S-668-2018, AFP-166-2018**, de fecha 16 de octubre y publicada en el diario oficial con fecha 17 de octubre de 2018, mediante la cual se aprobaron la Metodología de las tasas de actualización, aplicables al cálculo del capital requerido de las pensiones definitivas de invalidez y sobrevivencia en el ámbito del modelo de póliza colectiva de administración de riesgos (SISCO).
- **Resolución SBS N° 4655-2018**, de fecha 27 de noviembre de 2018, y publicada en el diario oficial con fecha 3 de diciembre de 2018, que modifican las Disposiciones para la Estimación de Primas del Seguro de Invalidez, Sobrevivencia y Gastos de Sepelio bajo Póliza Colectiva (SISCO) y derogan circular referida a la información estadística de las reservas técnicas de los seguros asociados al Sistema Privado de Pensiones.
- **Resolución SBS N° 4803-2018**, de fecha 5 de diciembre y publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 8 de diciembre de 2018, mediante la cual se modificó el Reglamento de Inversiones de las Empresas de Seguros, aprobado mediante Resolución SBS N° 1041-2016, para incorporar a los “Fideicomisos de Titulización para Inversión en Renta de Bienes Raíces - FIBRA” dentro las inversiones elegibles para la cobertura de obligaciones técnicas, a efectos de incrementar las alternativas de inversión para las empresas de seguros.

PROCESOS LEGALES

Por motivos derivados de su propia actividad económica, Pacífico Seguros 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)

	2015	2016	2017	2018
EGP (PEN millones, fin de período)				
Primas totales	2,738.5	2,782.3	2,975.4	3,417.2
Primas cedidas	453.4	494.4	521.0	549.3
Incremento de reserva	554.8	407.7	554.0	767.6
Primas netas ganadas	1,730.3	1,880.1	1,900.5	2,100.3
Siniestros netos	1,019.8	1,098.9	1,118.3	1,239.6
Comisiones netas	403.3	459.4	513.5	572.6
Gastos técnicos netos	33.3	49.6	72.7	118.6
Resultado técnico	273.9	272.2	196.0	169.6
Rendimiento financiero	339.5	440.0	503.1	521.3
Gastos generales y Provisiones	386.0	403.8	426.3	424.3
Utilidad neta consolidada	324.5	270.5	318.4	344.0
Contribución a Credicorp	246.9	299.1	321.0	349.1
Balance (PEN millones, fin de período)				
Activos	9,329.1	10,159.6	11,405.5	12,223.5
Inversiones en valores e inmuebles	7,141.2	8,046.0	8,919.1	9,441.7
Reservas técnicas	6,377.4	6,804.1	7,488.8	8,471.2
Pasivo total	7,399.3	7,767.0	8,538.9	9,590.8
Patrimonio neto	1,786.8	2,191.2	2,849.5	2,614.5
Interés minoritario	143.1	201.4	17.1	18.2
Rentabilidad				
Utilidad neta por acción (S/. por acción)	4.51	3.71	2.84	3.07
Retorno sobre patrimonio promedio ²	18.5%	13.6%	12.6%	12.6%
Retorno sobre activos promedio ²	3.6%	2.8%	3.0%	2.9%
Ratios Operativos				
Patrimonio / Activo total	19.2%	21.6%	25.0%	21.4%
Aumento de reservas técnicas	24.3%	17.8%	22.6%	26.8%
Siniestros netos / Primas netas ganadas	58.9%	58.4%	58.8%	59.0%
Gastos y comisiones / Primas netas ganadas	25.2%	27.1%	30.8%	32.9%
Resultado técnico / Primas netas ganadas	15.8%	14.5%	10.3%	8.1%
Gastos generales / Primas netas ganadas	22.3%	21.5%	22.4%	20.2%
Gastos generales / Activos promedio ²	4.3%	4.1%	4.0%	3.6%
Ratio combinado ³	108.5%	91.3%	87.4%	83.3%
Otras Datos				
Número de acciones, neto (en millones)	72.0	73.0	112.1	112.1

*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	2015	2016	2017	2018
Caja y Bancos	431.6	354.4	447.0	480.9
Inversiones netas	7,141.2	8,046.0	8,919.1	9,441.7
Inmueble, Mobiliario y equipo, neto	82.6	77.8	82.0	72.9
Cuentas por cobrar y otros activos	1,673.7	1,681.3	1,957.4	2,228.0
Total activo	9,329.1	10,159.6	11,405.5	12,223.5
Pasivo y patrimonio neto	2015	2016	2017	2018
Reservas técnicas	6,377.4	6,804.1	7,488.8	8,471.2
Cuentas por pagar y otros pasivos	1,021.9	962.9	1,050.1	1,119.6
Total pasivo	7,399.3	7,767.0	8,538.9	9,590.8
Patrimonio neto	1,786.8	2,191.2	2,849.5	2,614.5
Interés minoritario	143.1	201.4	17.1	18.2
Total pasivo y patrimonio neto	9,329.2	10,159.6	11,405.5	12,223.5

*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	Dirección	Provincia	Teléfono fijo	Nombre de Responsable	Celular	Email de responsable
Edificio Tamayo	Av. Juan de Arona 830 - San Isidro	Lima	(01) 5184000			
Edificio Camellias	Av. Camellias 780 - San Isidro	Lima	(01) 5184000			
Oficina Magnolias	Clle. Dean Valdivia N° 255-271, San Isidro	Lima	(01) 5184000			
Oficina Alcatraz	Av. República de Panamá N° 3591 PISO 11	Lima	(01) 221 3487	Sandra León	995780912	salon@pacifico.com.pe
Agencia Huacho	Av. Echenique 420	Lima	(043) 426596	Bettina Vizurraga	949271036	Bettina.Vizurraga@pacifico.com.pe
Oficina Ica	Germán Schreiber 215-219 of 6, 7 y 8	Lima	(01) 518-4500	Luz María Peñaloza	990878915	LuzMaria.Penaloza@pacifico.com.pe
Oficina Umatambo	Av. República de Panamá N° 3570, San Isidro	Lima	(01) 626 8640	Luz María Snyder	950115499	Luz.Snyder@pacifico.com.pe
Oficina Los Olivos	Av. Alfredo Mendiola N° 3609-3615, Los Olivos	Lima	(01) 202 5342	José Estrada	981048595	José.Estrada@pacifico.com.pe
Oficina Santa Clara	Av. San Martín 637-639 Sta. Clara, Ate	Lima	(01) 354 9085	Cinthya Zúñiga	998221346	Cinthya.Zuniga@pacifico.com.pe
Oficina Chinchón 980	Calle Chinchón Nro 980 Piso 11, San Isidro	Lima	(01) 6115200	Pilar Trellies	956490820	Pilar.Trellies@pacifico.com.pe
Agencia Chimbote	Av. Víctor Raúl Haya de la Torre Mz.15 L4	Ancash	(043) 483500	Bettina Vizurraga	949271036	Bettina.Vizurraga@pacifico.com.pe
Agencia Huaraz	Av. Mariscal Luzuriaga 691, Lt 10 Mz. Única	Ancash	(076) 367808 - (076) 36771	Bettina Vizurraga	949271036	Bettina.Vizurraga@pacifico.com.pe
Agencia Arequipa - Yanahuara	Av. Bolognesi 301, Yanahuara	Arequipa	(054) 380460	Juan Carlos San Román Justo	999717428	JuanCarlosSanRománJusto@pacifico.com.pe
Agencia Arequipa consolidado	Av. Ejército Nro. 793, Cayma	Arequipa	(054) 381460	Juan Luis Ponce de León	956679114	JuanLuisPonceParedes@pacifico.com.pe
Agencia Ayacucho	Portal Unión N° 26-29, Interior BCP	Ayacucho	(056) 227702	Rosa Denegri León	956448842	Rosa.Denegri@pacifico.com.pe
Agencia Cajamarca EPS	Av. Mario Urteaga N° 657	Cajamarca	(076) 342234	Javier Ascurra	976498096	JavierAscurra@pacifico.com.pe
Agencia Cajamarca	Jr. Tarapaca 782	Cajamarca	(076) 367713	Ana Marín	988542722	Ana.Marin@pacifico.com.pe
Agencia Cusco - Sta. Mónica	Jr. Julio C. Tello Mz C, Lt 13, Urb. Sta. Mónica	Cusco	(084) 25-1280	Alex Kalinowski Barclay	975030627	AlexKalinski@pacifico.com.pe
Agencia Cusco - Micaela Bastidas	Av. Micaela Bastidas 327	Cusco	(084) 243988	Yenet Gudiel	975681354	Yenet.Gudiel@pacifico.com.pe
Agencia Huánuco	Jr. Ayacucho 691	Huánuco	(062) 516171	Carolina Tello	947960591	Carolina.Tello@pacifico.com.pe
Agencia Ica	Av. San Martín 1312, Mz 2, Lt 40, Urb San Isidro	Ica	(056) 233955 Anexo 2550	Italo Babiche Fuentes	980346842	ItaloBabiche@pacifico.com.pe
Agencia Chincha	Jr. LIMA 488, Chincha	Ica	(056) 261253	Oscar Taseyco	984245544	Oscar.Taseyco@pacifico.com.pe
Agencia Huancayo	Jr. Ayacucho N° 282, Huancayo	Junin	(511) 236102 Anexo 2532	Miguel Mayta	942876297	MiguelMayta@pacifico.com.pe
Oficina Trujillo	Av. Víctor Larco Herrera 505	La Libertad	(044) 223104	Ricardo Calderón	962927439	RicardoCalderon@pacifico.com.pe
Agencia Trujillo	Av. Víctor Larco 849 Int 401, 402, 404, 502 y 503 Urb La Merced II Etapa	La Libertad	(044) 485110 Anexo 2290	Claudia Matta	949336234	Claudia.Matta@pacifico.com.pe
Agencia Chiclayo - San José	Av. San José 857, Chiclayo	Lambayeque	(074) 23-3961, 22-7724	Ana Díaz	978014146	ana_diaz@pacifico.com.pe
Agencia Chiclayo - Libertad	Av. Andrés A. Cáceres N° 357	Lambayeque	(074) 481520	Kelly Sanchez	948420684	Kelly.Sanchez@pacifico.com.pe
Agencia Iquitos - Yaveri	Calle Yaveri 363 (Oficina 04), Edificio El Dorado, Iquitos	Loreto	(055) 23-5341	Leonardo Saavedra Zamora	988343694	Isaavedra@pacifico.com.pe
Agencia Iquitos - Arica	Jr. Arica N° 323, Iquitos	Loreto	065-235410	Juanita Tobías	965942600	Juanita.Tobias@pacifico.com.pe
Agencia Ilo	Jr. Abtao N° 665, Ilo	Moquegua	052-583790 anexo 3300	Ana Guzmán	952676320	Ana.Guzman@pacifico.com.pe
Agencia Piura - Libertad	Calle Libertad N° 657, Cercado, Piura	Piura	(073) 32-7811	Carlos Amayo Abanto	969415247	caramay@pacifico.com.pe
Agencia Piura - Loreto	Av. Loreto N° 865, Piura	Piura	(073) 32-7811	Carlos Amayo Abanto	969415247	caramay@pacifico.com.pe
Agencia Piura consolidado	Av Ramón Mujica Nro 108 Centro empresarial Pasco Mega Piso 3, Piura	Piura	073-640009 Anexo 36771	Rosa Sime	950666704	Rosa.Sime@pacifico.com.pe
Agencia Tarpato	Jr. Ramirez Hurtado 385-387, Tarpato	Tarma	042-526823	Luis Tafur	942813788	Luis.Tafur@pacifico.com.pe
Agencia Tarma - Plaza Zela	Av Plaza Zela N° 975, Cercado	Tarma	(052) 24-4241	Maria Angélica Anderson	965602395	manderson@pacifico.com.pe
Agencia Tarma - Calle Zela	Calle Zela N° 873	Tarma	052-583790 anexo 3300	Ana Guzmán	952676320	Ana.Guzman@pacifico.com.pe
Agencia Pucallpa	Jr. Raymondi 310, Calleria	Ucayali	061-586400	Madeleine Pardo	948169464	Madeleine.Pardo@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 una sistema web denominado **Alerta Genética Credicorp**. Este sistema es 100% anónimo, 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 realiza la alerta contra represalias o cualquier otra forma de discriminación o intimidación que pueda ocurrir.

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: <https://credicorp.gcs-web.com/> o www.credicorpnet.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: Cumplimiento: (cumplimiento@pacifico.com.pe).

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

Actividad de Auditoría Interna

En el 2018 iniciamos el proceso de transformación digital con la aspiración de aplicar la Auditoría Interna con uso Intensivo de Data Analytics y Métodos Ágiles, buscando convertirnos en una unidad especializada en Ciberseguridad.

Asimismo, 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 octavo año consecutivo fue "Cumple Generalmente" (máxima calificación), como resultado del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad. Asimismo, a mediados del año 2018 obtuvimos nuevamente 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 y que es similar al que obtuvimos en el año 2013. 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 4.0.

Plan de Trabajo de Auditoría Interna y Metodología

Cumplimos con nuestro Plan Anual de Auditoría Interna 2018 emitiendo 119 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	2018
Pacífico Seguros	103	70	75	72

Pacífico EPS	35	20	30	16
Otras Empresas de Grupo Pacífico	52	31	37	31
Total	190	121	142	119

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 2018, de los 23 auditores del Área de Auditoría Interna, 13 han finalizado estudios de Maestría además de obtener 16 Certificaciones Internacionales Especializadas por parte de organizaciones como: *The Institute Internal Auditors (IIA)*, *Systems Audit and Control Association (ISACA)*, *British Standards Institution (BSI)*, *Association of Chartered Certified Accountants (ACCA)*, *Asociación Interamericana de Contabilidad (AIC)*, así tenemos:

1 CRMA certificado por IIA	1 ISO 22301 LA certificado por BSI
3 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	1 Certificación en Control Interno COSO por IAI Perú
1 NIIF certificado por ACCA	1 Auditoría Internacional certificado por ACCA
1 NIIF PYMES certificado por AIC	

Por otro lado, se impartió 1,998 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 96% del equipo de Auditoría Interna en la Escuela de Seguros y del 65% 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 2018, 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):

	AÑO 2018				
	NUEVOS SOLES				
SOCIEDAD AUDITORA	HONORARIOS DE AUDITORIA	HONORARIOS RELACIONADOS A AUDITORIA	HONORARIOS DE IMPUESTOS	OTROS HONORARIOS	TOTAL
Deloitte Corporate Finance	-	-	-	357,869	357,869
Ernst & Young Asesores S. Civil	-	-	305,019	3,250	308,268
Gaveglio, Aparicio y Asociados	1,807,875	-	-	21,243	1,829,118
KPMG Asesores Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada	-	-	259,972	-	259,972
Medina, Zaldivar, Paredes & Asociados	-	-	49,108	191,204	240,312
PLR Asesores de Negocios	-	-	76,515	-	76,515

	AÑO 2017				
	NUEVOS SOLES				
SOCIEDAD AUDITORA	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
Gaveglio, Aparicio y Asociados	1,848,635	-	-	-	1,848,635
KPMG Asesores Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada	-	-	406,540	-	406,540