

Memoria 2019

Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros

Este documento contiene información sobre la gestión de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros durante el año 2019.

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.....	34
3.2.1. Vehiculares.....	34
3.2.2. Salud.....	34
3.2.3. Líneas Personales.....	36
3.2.4. Líneas comerciales, Suscripción y Reaseguros.....	36
CAPÍTULO IV: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.....	37
CAPÍTULO V: ÁREAS DE SOPORTE.....	40
5.1. MARKETING.....	40
5.1.1. Comunicación, Publicidad y Marca.....	40
5.1.2. Gestión de Clientes.....	42
5.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	43
5.3. PLANEAMIENTO.....	45

5.4. RECURSOS ESTRATÉGICOS.....	45
5.4.1. Gestión y Desarrollo Humano y Administración.....	46
5.4.2. Procesos.....	49
5.4.3. Operaciones.....	49
5.4.4. Tecnología de la Información.....	50
DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA.....	52
ENTORNO JURÍDICO.....	54
PROCESOS LEGALES.....	57
CAPITAL SOCIAL.....	58
POLÍTICA DE DIVIDENDOS.....	59
ESTADOS FINANCIEROS.....	60
PRINCIPALES OFICINAS EN LIMA Y PROVINCIAS.....	62
GOBIERNO CORPORATIVO.....	63
GESTIÓN DEL VALOR DE AUDITORÍA INTERNA.....	65
HONORARIOS DE AUDITORIA.....	68

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 2019. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables de su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.

Lima, 25 de febrero de 2020



Cesar Fernando Rivera Wilson

Gerente General



Pedro Erick Travezán Farach

Gerente Central de Finanzas

CARTA DEL PRESIDENTE

Estimados accionistas:

En nombre del Directorio de Pacífico Seguros, me complace dirigirme a ustedes para presentarles el informe de gestión correspondiente al año 2019.

El mercado de seguros

En el 2019, el mercado asegurador peruano registró un crecimiento de primas de 9.7% luego de haber crecido 13.6% en el 2018. Si bien el ritmo de crecimiento se redujo producto de una menor actividad económica en el país, el sector continuó mostrando su dinamismo, llegando a primas de S/14,113.5 millones en el año. Sin embargo, con una penetración de 1.9% sobre el PBI, aún hay mucho espacio por recorrer y una gran oportunidad para todos nosotros.

Resultados

En el 2019, Pacífico Seguros registró primas directas por S/ 3,611.0 millones, representando un crecimiento de 7.1%, ligeramente menor al del mercado, pasando así su participación en primas a 25.8% del 26.3% obtenido en el 2018. Si bien hemos incrementado nuestra cuota de mercado en algunas líneas, esta menor participación se debe la salida de algunos riesgos fuera de nuestro apetito en los negocios de Riesgos Mayoristas y a la mayor competencia en los negocios de Rentas Particulares.

La producción del negocio de Vida creció 8.7% versus el año anterior mientras que los negocios de Generales crecieron 5.3% respectivamente. En el caso de Vida los ramos Previsionales, Vida Individual y Vida Crédito fueron los de mayor dinamismo mientras que en Generales lo fueron los ramos de Líneas Personales, Asistencia Médica y Vehiculares.

Las reservas matemáticas presentaron una disminución debido a la menor producción en el ramo de Rentas. Por otro lado, los siniestros aumentaron de forma importante principalmente por el negocio Previsional luego de la adjudicación de dos tramos en el 2019 versus uno del 2018. Adicionalmente, algunos negocios deterioraron su siniestralidad debido a la mayor ocurrencia de siniestros.

A nivel de costos de adquisición, se presentó un ratio a prima neta ganada de 22.8%, menor al 24.5% del año anterior. En el caso del ratio de gastos generales, este bajó a 13.1% versus un 13.8% del año anterior. Ambos resultados se obtuvieron gracias a las medidas de eficiencia implementadas a lo largo del año.

Los ingresos financieros mostraron una evolución positiva pasando de S/ 505.4 millones en el 2018 a S/ 566.1 millones en el 2019, producto de una óptima gestión de inversiones.

En resumen, el resultado de Pacífico Seguros en su conjunto alcanzó una utilidad de S/ 308.3 millones el 2019 superando en 8.2% la utilidad del 2018, lo cual va acorde con nuestro objetivo de crecimiento rentable, sostenible y encaminado a la excelencia operacional.

A nivel Pacífico Grupo Asegurador, es decir, incluyendo nuestra participación en Pacífico EPS y sus subsidiarias médicas, en el 2019 la contribución a Credicorp fue de S/ 377.0 millones, superando en 8.0% el resultado 2018 de S/ 349.1 millones.

Cumplimiento de Objetivos y Avances

Al cierre del 2019, Pacífico mantiene por sexto año consecutivo el crecimiento de su utilidad, cuadruplicando la del 2013, fecha en la que inició su transformación. Ello, le ha permitido consolidarse como la empresa más rentable del mercado peruano.

En el 2019, la utilidad del negocio de Generales creció en más de 50% por el buen desempeño técnico de los negocios de Autos, Asistencia Médica y Líneas Personales; por eficiencia en la ejecución del gasto; y por el buen resultado del portafolio de inversiones. Así mismo, el negocio de Vida tuvo un buen desempeño por el crecimiento en los negocios de Vida Crédito, Vida Individual y por adjudicarse dos tramos en la subasta del negocio previsional, como se mencionó anteriormente.

Producto del sostenido buen desempeño de Pacífico, la clasificadora de riesgo Fitch Ratings mejoró la clasificación de BBB a BBB+ (con perspectiva estable) y la clasificadora de riesgo A.M. Best Company aunque mantuvo la clasificación internacional de –A, mejoró la perspectiva de estable a positiva.

Con relación al negocio de Salud, la asociación estratégica con United Health Group (UHG - líder mundial en seguros de salud) ha permitido continuar mejorando los márgenes del negocio así como implementar mejores prácticas y altos estándares en la atención de nuestros clientes.

Durante 2019, hemos continuado avanzando hacia la empresa que queremos ser. Esto lo vemos en logros como: Alcanzar 76% de autogestión de requerimiento en la Web de Corredores; lanzar el aplicativo Mi Espacio Pacífico, que ya cuenta con 35,000 afiliados, y permite contar con información completa de sus productos y resolver requerimiento y consultas de forma digital; lanzar el primer producto de auto de pago por consumo, Pacífico Plan Kilómetros, donde el cliente paga mensualmente solo por los kilómetros que maneje; implementar la tribu de Bancaseguros en conjunto con el BCP, que es el primer cambio organizacional enfocado en la agilidad, fuera de nuestra unidad de innovación bautizada como la “Chackra” que ya cuenta con 7 equipos desarrollando soluciones de manera ágil.

En línea con la empresa que queremos ser, Pacífico ha iniciado un nuevo proceso de transformación más ambicioso que el anterior. Estamos convencidos que sólo haciendo las cosas de manera diferente lograremos resultados sobresalientes. Y para hacerlo, empezamos por entender nuestro rol: no estamos aquí solo para pagar siniestros, existimos para proteger lo que nuestros clientes más valoran. Existimos para Proteger la Felicidad de las Personas.

Para ello estamos apostando por un cambio de mentalidad, y atravesamos por una transformación organizacional y cultural. Y es en éste proceso que buscamos impactar positivamente a la sociedad desde todos sus frentes: clientes, socios de negocio, colaboradores, comunidad. Por ejemplo, con las más de 5 millones de personas cuya felicidad hoy protegemos. O con los más de S/. 1,535 millones que durante el 2019 pagamos a estos clientes por los imprevistos que pudieron ocurrir, o los beneficios que les correspondían. También protegiendo a cada vez más emprendedores, sumándolos a los más de 2 millones que hoy están con nosotros. O comprometiéndonos con problemas que afectan a nivel país, como la lucha contra la anemia con nuestro programa de Responsabilidad Social Tan Fuertes como el Hierro. Todo ello, procurando el desarrollo de los más de 3,500 colaboradores que trabajan en Pacífico.

Perspectivas

La industria de seguros continúa siendo retada por cambios tecnológicos disruptivos con foco en el cliente. Estos cambios, ocurren cada vez de forma más acelerada lo que nos obligan a avanzar a mayor ritmo con nuestros planes de transformación de convertirnos en una organización cada vez más Ágil.

Estamos convencidos que la transformación de Pacífico 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 nuestra prioridad en ser una organización que se reafirma en su compromiso de colocar a las personas en el centro de nuestras decisiones y así cumplir con el propósito que nos hemos trazado de Proteger la Felicidad de las Personas.

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,

A handwritten signature in dark ink, consisting of a stylized 'D' followed by a horizontal line and a small flourish.

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., Atlantic Security Holding Corporation, Atlantic Security Bank, Credicorp Perú S.A.C. 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, Credicorp Capital Ltd. y BCP Bolivia. También es miembro del Directorio de otras subsidiarias de Credicorp, como Atlantic Security Bank y Pacífico Cia. de Seguros y Reaseguros y Pacífico Empresa Prestadora de Salud.

El Sr. Bayly es actualmente miembro del Directorio del Instituto de Finanzas Internacionales e Inversiones Centenario, y Miembro del Consejo de Asesores de la Universidad del Pacífico.

Anteriormente, el Sr. Bayly se desempeñó como 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 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, y Presidente del Directorio del Instituto de Arte Contemporáneo; Director del Banco de Crédito del Perú (BCP); Asesor-Perito del Consejo Económico de la Conferencia Episcopal. Es Director de nuestra Compañía desde febrero de 2017.

José Antonio Onrubia Holder

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

Ricardo César Rizo Patrón de la Piedra

Es Ingeniero Químico por University of Notre Dame y Magíster en Ingeniería Química por Massachusetts Institute of Technology.

Es Presidente de UNACEM S.A.A, de la Compañía Eléctrica El Platanal S.A., (CELEPSA), de 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., 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 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

Administrador de Empresas. Es Director de Credicorp Ltd., Banco de Crédito del Perú, Sigma Safi, Inversiones Centenario, Toyota del Perú, Entel Perú, Enel Distribución Perú, entre otras. 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). Fue Congresista de la República y Ministro de Estado de Comercio Exterior y Turismo (2006 - 2011). Presidente de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas – CONFIEP (2015-2017). Es 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 de 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 la 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 de 2013 hasta diciembre de 2019 se desempeñó como Gerente de Seguros de Credicorp y Gerente General de Pacífico. A partir del 2018 asume la Gerencia General Adjunta de Credicorp LTD, teniendo a su cargo las líneas de negocios de Seguros y Pensiones y de Gestión de Patrimonios. Adicionalmente, se incorpora a los Directorios de Prima AFP (por segunda vez), Atlantic Security Bank y Credicorp Capital.

Guillermo Garrido Lecca del Río

Gerente General Adjunto de Negocios de Salud

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.

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 Gobierno Corporativo en el PAD de la Universidad de Piura, 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. 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 en Argentina. Ocupó el cargo de

Gerente General en Pacífico Vida Compañía de Seguros y actualmente se desempeña como Gerente General 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).

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.

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

Estudió Ingeniería Industrial en 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 Innovación y Experiencia al Cliente liderando las gerencias de Innovación y Transformación Digital, Insights & Design, Marketing y Reputación Corporativa, Data y Analytics y la Gerencia de Gestión de Clientes .

Guillermo Zegarra Cerna
Gerente de Auditoría Interna
CRMA, CRISC, CICA, CHIAP, ISO 22301 LA, ISO 31000 LRM, 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 Healthcare Internal Audit Profesional - CHIAP, by Association of Healthcare Internal Auditors (2019), ISO 31000 Lead Risk Manager by PECB (2019), 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). Actualmente tiene la responsabilidad sobre la estrategia

y gestión de auditoría interna de los negocios de seguros y pensiones de Credicorp Ltd. y es Gerente de Auditoría Interna de Pacífico Seguros desde Febrero 2006 Es actualmente Presidente del capítulo local de ISACA Lima (Chapter 146).

Flavio Eduardo Zevallos Bogani
Gerente de Gestión Integral de Riesgos

Bachiller en Economía por la Pontificia Universidad Católica del Perú, posee un Máster en Dirección de Finanzas y Administración por la Escuela de Negocios EOI de España y Diplomado de Especialización Gerencial (DEG) en Dirección de Finanzas y Administración por la Escuela de Postgrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), obtuvo la certificación Financial Risk Manager (FRM) por Global Association of Risk Professionals (GARP), tiene 20 años de experiencia en riesgos de inversión, antes de incorporarse a Pacífico Seguros, se ha desempeñado como Jefe de Riesgos de Mercado y Liquidez en el Banco Interamericano de Finanzas (BanBIF) y como Subgerente de Riesgos de Inversión en Prima AFP. Adicionalmente, participó en diversos seminarios y cursos de Riesgos.

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

NUESTRO PROPOSITO: PROTEGEMOS LA FELICIDAD DE LAS PERSONAS

El mundo ha cambiado y seguirá cambiando. La tecnología permite a todas las industrias pensar en soluciones que antes eran imposibles. Las visiones se adecúan a nuevas tendencias y las prioridades se re-establecen.

En Pacífico Seguros quisimos revisar la realidad de nuestra industria con la mirada puesta en el futuro.

Repensar las posibilidades y redefinir nuestra razón de ser.

En el ejercicio aprendimos que tanto la tecnología como las nuevas formas de trabajar harán posible que llevemos nuestra promesa de protección, a otro nivel.

Buscaremos ayudar a nuestros clientes a evitar los siniestros y podremos ofrecer un nivel de respuesta casi inmediato.

También descubrimos que hasta hoy, ante los siniestros, el rol de las aseguradoras se ha limitado a lo financiero, ignorando que el cliente necesita formas de ayuda que van más allá de lo económico.

Una oportunidad de diferenciación que está al alcance de nuestras manos.

Para ello realizamos trabajos de co-creación al interior de Pacífico y logramos redefinir nuestro Propósito, nuestra razón de ser:

Un Propósito es una frase que define la razón de ser de una empresa. Define para qué existimos, para qué nos levantamos cada mañana, para qué hacemos todo lo que hacemos. Un Propósito define qué nos hace distintos de nuestra competencia y explica la idea detrás de la que se tienen que alinear todos nuestros actos.

Estamos muy orgullosos de haber llegado a una idea completamente diferente a todo lo que existe en el mundo de los seguros, aquí en el Perú, y afuera.

Protegemos la felicidad de las personas.

Todos, absolutamente todos, desde que llegamos a este mundo, tenemos derecho a la vida, a la libertad, y sobre todo, a la búsqueda de la felicidad. Algunos la encuentran en su hogar, otros, muy lejos de casa. Para unos viene con la salud, para otros con los hijos, para unos está en emprender, para otros, en crecer, para unos está en descubrir, y para otros, en volver a empezar. Cada cosa que

hacemos, la hacemos para ser felices. Y aunque a veces pueda ser difícil, siempre encontramos cómo lograrlo.

Es por eso que existimos, para darle una mano a las personas y cuidar todo lo que les trae felicidad.

Porque cuando aseguramos una casa, estamos protegiendo mucho más que el inmueble, estamos protegiendo las anécdotas, las vivencias, los recuerdos que vienen con la formación de un hogar. Al asegurar el viaje, estamos protegiendo la magia de descubrir, la oportunidad de vivir nuevas e inolvidables experiencias. Al asegurar el auto, no solo estamos asegurando el vehículo, estamos asegurando la oportunidad de llegar a donde queremos, estamos asegurando los paisajes a lo largo del camino y las risas con la familia o los amigos. Al asegurar la salud, estamos dándole a las personas mucho más que la seguridad de contar con un médico, estamos manteniendo viva la esperanza de que, a pesar de todo, recuperaremos la salud, y con ella, la felicidad propia de nuestras vidas.

Es lo que hacemos. Ayudamos a las personas a recuperar y cuidar todo lo que les trae felicidad.

Porque esa es nuestra razón de ser, porque nuestro propósito es **Proteger la Felicidad de las Personas**; y al hacerlo, llenamos nuestros corazones de felicidad también.

Nuestros principios. El Sello Pacífico:

En Pacífico Seguros hemos definido el tipo de empresa que debemos **ser** para alcanzar nuestro Propósito.

Nuestro **Sello**. Es la forma de ser de todos los que hacemos Pacífico. Y los 6 principios de nuestro sello son:

#SéHumano

#SéCompañero

#SéSoñador

#SéEjemplo

#SéPro

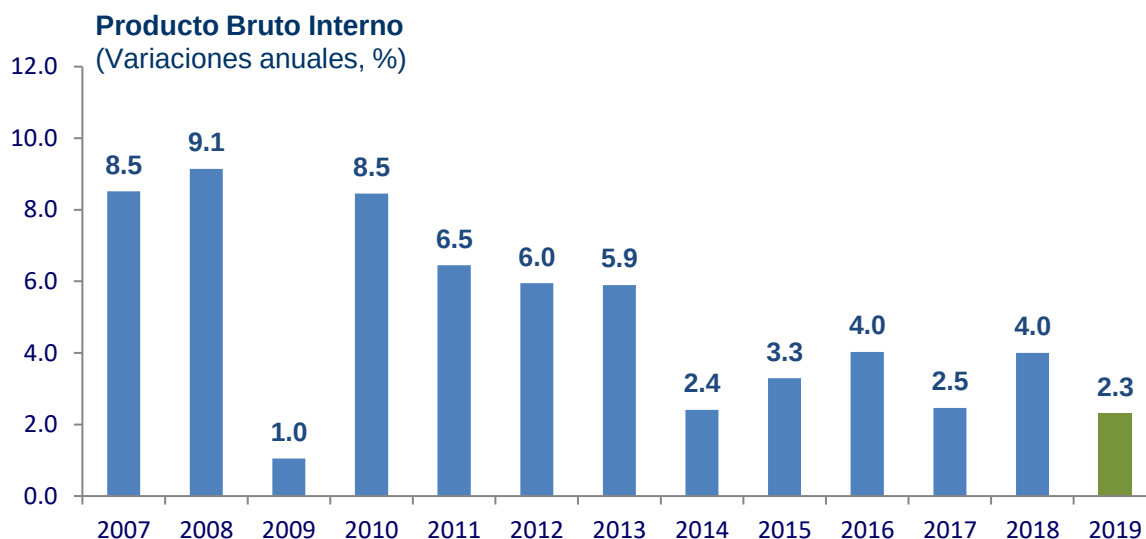
#SéFeliz

Una postura de marca qué nos hace únicos y especiales en la categoría, y que nos deja preparados para liderar el futuro de la industria aseguradora.

CAPÍTULO II: ENTORNO ECONÓMICO Y MERCADO ASEGURADOR PERUANO

ENTORNO ECONÓMICO

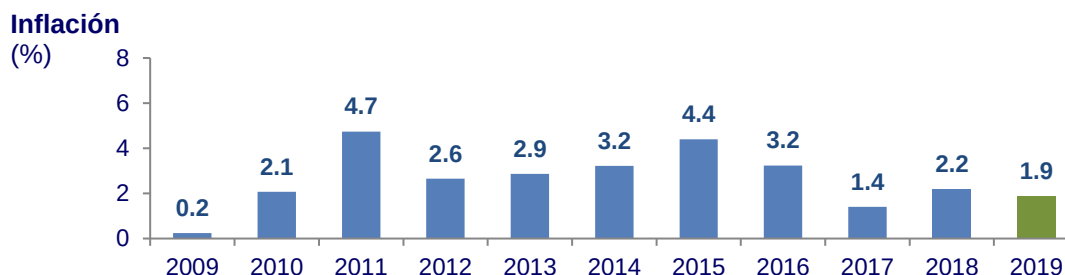
Crecimiento



Fuente: Banco Central de Reserva

La economía peruana crecería alrededor del 2.3% para el 2019, tasa menor al 4.0% obtenido en el 2018. La desaceleración del PBI se explica por: i) la ralentización del consumo privado, ii) la menor inversión pública, iii) la caída de las exportaciones, principalmente mineras y pesqueras, y iv) choques transitorios de oferta en los sectores primarios (pesca, minería y manufactura primaria). En ese sentido, la menor tasa de crecimiento del consumo privado (+3%) en el 2019 se debe a la desaceleración del mercado laboral formal, a pesar de la expansión de los créditos de consumo. En contraste, la caída de la inversión pública (-0.5%) es consecuencia del menor avance de obras por el cambio de autoridades subnacionales ocurrido a inicios de año. Cabe mencionar que la inversión privada muestra una evolución positiva (+4.2%) impulsada por la recuperación del consumo interno de cemento (sector construcción) y de las importaciones de bienes de capital reflejando el avance de la inversión no minera, mientras que la inversión minera muestra una tendencia decreciente. No obstante, el menor dinamismo en el crecimiento mundial y las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China tuvieron un efecto desfavorable en la balanza comercial, principalmente por el descenso de los precios de los metales e hidrocarburos. La desaceleración de las exportaciones (+0.1%) se explica por la menor producción en los sectores primarios y sectores de exportación no tradicionales. Este efecto fue mitigado por la desaceleración de las importaciones (+0.5%) explicado por los menores precios de combustibles e insumos industriales y los menores volúmenes de importaciones. Sin embargo, cabe destacar que se muestra una recuperación en los términos de intercambio debido a la depreciación del dólar en el primer semestre del 2019 y la caída de en los precios de petróleo.

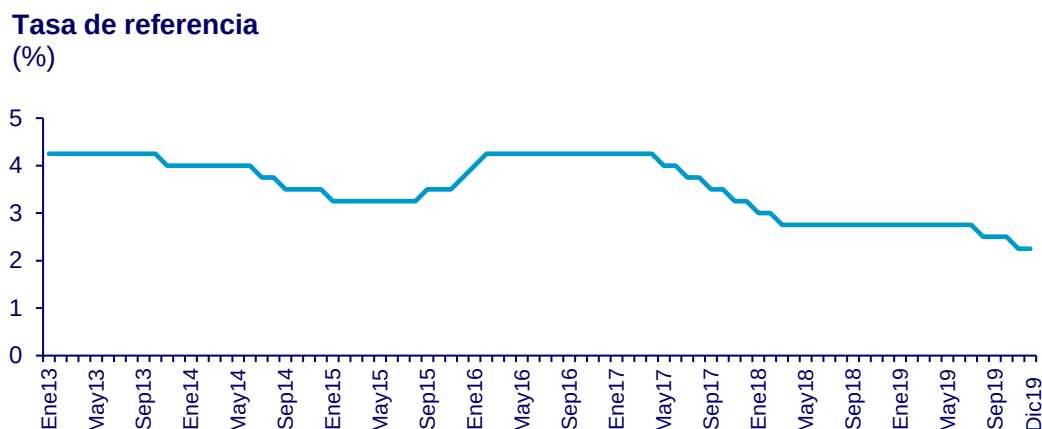
Inflación



Fuente: Banco Central de Reserva

El índice de precios al consumidor se posicionó en 1.9% en el 2019, el cual se encuentra dentro del rango meta establecido por el BCRP (2% +/- 1pp). Este resultado está explicado por: i) el alza de precios de los servicios (+2.84%) debido al incremento del pasaje urbano en Metropolitano (octubre), las mayores tarifas de agua (setiembre y octubre) y el aumento de precios en educación, ii) la menor variación de los precios de los alimentos y bebidas (+0.92%) como consecuencia de las rebajas registradas en los precios de productos como carne de pollo, cebolla, limón y azúcar, y iii) la caída de los combustibles (-0.65%) siguiendo la tendencia decreciente del precio del petróleo. Cabe mencionar que la evolución de la tasa de inflación y de las expectativas de la misma se han mantenido dentro del rango meta en el 2019.

Tasa de referencia



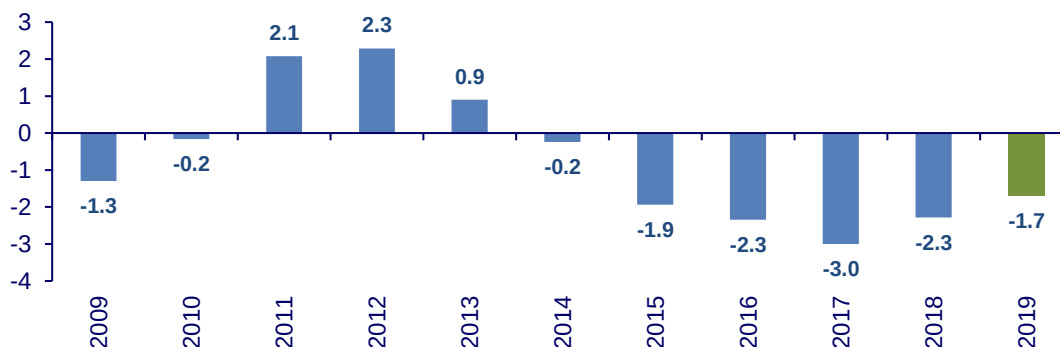
Fuente: Banco Central de Reserva

Durante el año 2019, el BCRP redujo la tasa de referencia de 2.75% a 2.25%, producto de dos reducciones de 25pbs cada una. La primera reducción se realizó en agosto fundamentalmente por: la reducción de la expectativa de inflación en julio, el desempeño negativo de la actividad económica primaria como consecuencia de choques transitorios de oferta y el menor dinamismo de la actividad no primaria, y los riesgos relacionados al contexto internacional. El segundo ajuste del 2019 se realizó en noviembre, explicado por el sesgo a la baja de la inflación por la posibilidad de un crecimiento de la demanda interna menor a lo esperado, a pesar del alza de las tarifas de agua,

electricidad y transporte (factor transitorio), además del efecto de la producción del sector primario mencionado anteriormente. Cabe resaltar que la tasa de 2.25% es la más baja de los últimos 8 años.

Finanzas públicas

Resultado fiscal (Porcentaje del PBI)



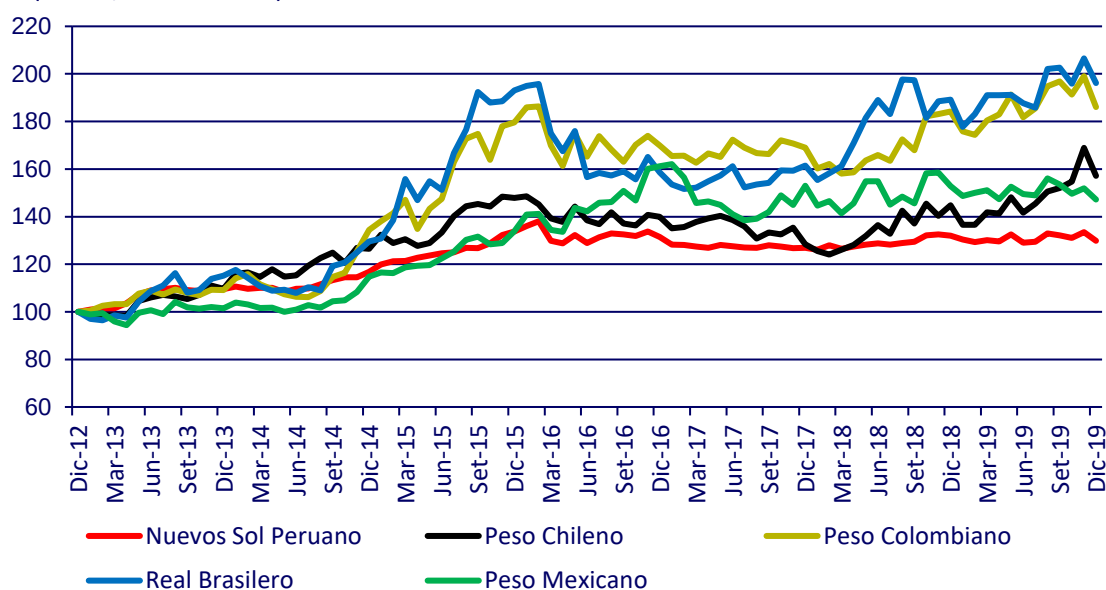
Fuente: Banco Central de Reserva

El déficit fiscal representó el 1.7% del PBI para el año 2019, 60 puntos básicos por encima del 2.3% del 2018. Esta mejora se explica por los mayores ingresos corrientes (+4.4%) y el menor crecimiento de los gastos no financieros (+1.5%). Los ingresos del gobierno general alcanzaron el 19.7% del PBI mayor al 19.3% del año anterior producto de los mayores ingresos extraordinarios por acciones de fiscalización y resoluciones del Tribunal Fiscal realizados en lo que va del año, se evidencia este crecimiento tanto en los ingresos tributarios como no tributarios. Por otro lado, los gastos no financieros del gobierno general descendieron a 20.1% del PBI con respecto al 20.2% del 2018 como resultado de la menor inversión pública y los menores gastos de los gobiernos locales por cambios en las autoridades subnacionales en el año. Cabe destacar que este resultado es consistente con las medidas tributarias implementadas desde 2018, las cuales buscan frenar la evasión y elusión de impuestos.

Tipo de cambio

Tipos de Cambio

(Índice, Dic-12 =100)



Fuente: Bloomberg

Al término del 2019, el tipo de cambio cerró en S/.3.31 por dólar, por debajo del S/. 3.37 al cierre del 2018, lo cual representó una disminución de 1.6% con respecto al año anterior. Esta disminución se explica por la menor aversión al riesgo por la reducción de las tensiones comerciales internacionales, los recortes de tasa de la FED y la mayor cotización del cobre con respecto al 2018 dada la escasez relativa del mineral. Cabe mencionar que la volatilidad del tipo de cambio en el año se debe principalmente a factores externos como el escalamiento de las tensiones comerciales y las preocupaciones por el crecimiento mundial más que por factores locales. La menor volatilidad cambiaria en el 2019 se refleja en la menor frecuencia de intervención del BCR, el cual colocó swaps cambiarios venta en el cuarto trimestre del 2019. Con respecto a otros países de la región, Perú destaca por la apreciación de su moneda local, mientras que Brasil, Chile y Colombia muestran un incremento en sus tipos de cambio con respecto al año anterior.

Perspectivas 2020

Según el reporte de Perspectivas Económicas Mundiales 2020 publicado por el Banco Mundial, se proyecta un crecimiento de 2.5% y 2.6% para el 2020 y 2021, respectivamente. El menor crecimiento proyectado, con respecto a años anteriores, se explica por la desaceleración de las economías avanzadas (1.4%) mitigado por la expansión de las emergentes (4.1%). La ralentización de las economías avanzadas corresponderá al decrecimiento de la inversión empresarial y el comercio internacional a causa de la desaceleración de la demanda global, además del debilitamiento del sector de manufacturas. Por otro lado, el crecimiento de las economías emergentes será resultado de la recuperación de un pequeño número de países que atraviesan fuertes recesiones o desaceleraciones asumiendo el apoyo continuo de la política monetaria, escasas variaciones en los precios de materias primas y favorables costos de endeudamiento.

Con respecto a Latinoamérica, se espera un crecimiento de 1.8%, mayor al 0.8% estimado en el 2019. La recuperación de la inversión impulsada por la mayor confianza de las empresas, el crecimiento del consumo interno y la estabilidad de los precios de las materias primas serán factores importantes para este mayor crecimiento. Se espera el avance de la actividad brasilera dadas las mejores condiciones de inversión, la menor incertidumbre política en México y la recuperación de la crisis argentina. Cabe mencionar que el menor crecimiento de las exportaciones producto de la menor demanda externa y el fortalecimiento de la demanda de las importaciones pueden atenuar la expansión latinoamericana.

En cuanto a las proyecciones nacionales, el BCRP estima un crecimiento del PBI en 3.8% para el 2020 gracias a la recuperación de las exportaciones por la reversión de los choques de oferta transitorios en sectores primarios, además de la entrada de nuevos proyectos mineros, y el impulso de la inversión pública en un contexto de condiciones externas más favorables. La recuperación del sector minero en el 2020 proyecta un crecimiento de 3.6% en el 2020 explicado por la normalización de la producción del cobre y el hierro y la ampliación de grandes unidades mineras como Marcona (hierro) y Toromocho (cobre), además se espera que proyectos como Corani y Coroccohuayco inicien su construcción en el 2020. Asimismo, el mejor desempeño de la inversión pública se fundamenta en la aceleración del gasto en la reconstrucción del norte del país y en la línea 2 del Metro de Lima, mientras que se disipará efecto de cambio de autoridades subnacionales del 2019.

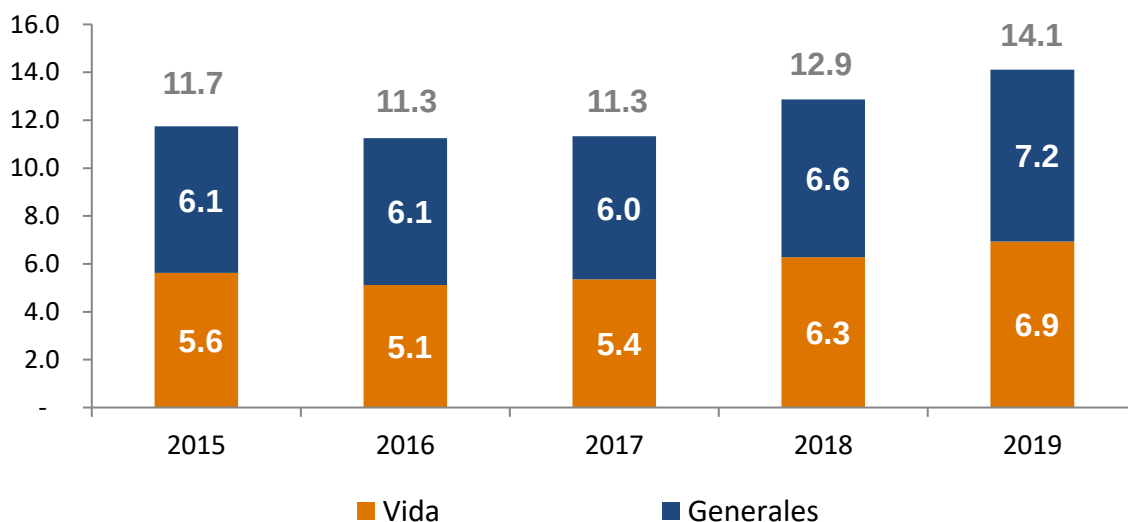
MERCADO ASEGURADOR PERUANO

El mercado asegurador peruano registró un crecimiento de 9.7% en términos de primas directas, muy por encima del crecimiento del país y en línea a la importante recuperación presentada en el 2018 (13.6%). El último año que el sector creció a dos dígitos fue en el 2015 (15.7%), para luego caer en el 2016 en -4.2% y apenas crecer en el 2017 en 0.6%. Este segundo año de crecimiento constante demuestra una recuperación del sector en línea al crecimiento del país, la mejora en la inversión privada y la mayor oferta de seguros. En ese sentido, el volumen de primas ascendió a S/14,113.5 millones mayor a los S/12,868.7 millones obtenidos en el 2018. Este importante crecimiento provino tanto para los segmentos de vida y no vida, siendo el primero el de mayor crecimiento con 10.6%, mientras que los seguros de no vida incrementaron su producción en 8.8%, ambos como resultado de la estabilidad económica del país.

Al cierre del 2019, el sistema asegurador está conformado por 20 empresas, de las cuales 6 están dedicadas a ramos generales y de vida, 8 exclusivamente a ramos generales, y 6 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 1.9% del PBI, mientras que el promedio en la región es de 2.9%, donde Chile representa 4.9%; Brasil 4.1% y Colombia 2.9%.

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



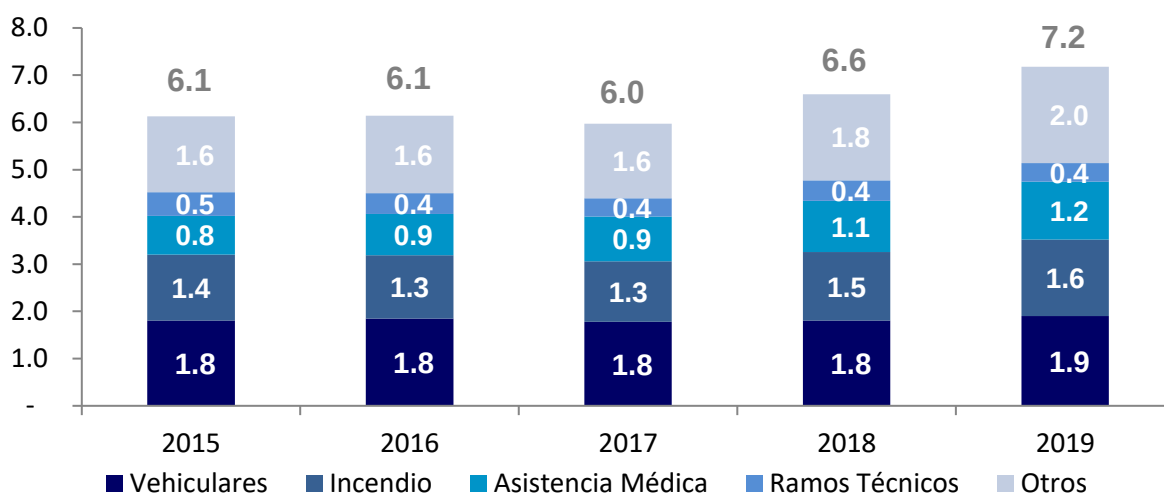
Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre del 2019

Elaboración: Propia

RAMOS DE SEGUROS GENERALES Y ACCIDENTES

Los ramos de no vida (seguros generales y accidentes) presentaron primas por S/ 7,175.7 millones, lo cual significó un incremento de +8.8% respecto a los S/ 6,596.7 millones obtenidos en el 2018. El mayor crecimiento provino de Asistencia Médica (+13.5%), seguido de Riesgos Generales (+10.5%), donde destacaron Responsabilidad Civil, Aviación y Caucciones; mientras que los ramos de Vehiculares (Autos y SOAT) muestran una recuperación (+5.1%) luego de caídas en años anteriores y un leve crecimiento en el 2018. Por otro lado, Accidentes Personales presenta una caída de -4.2% posterior al alto crecimiento del año anterior.

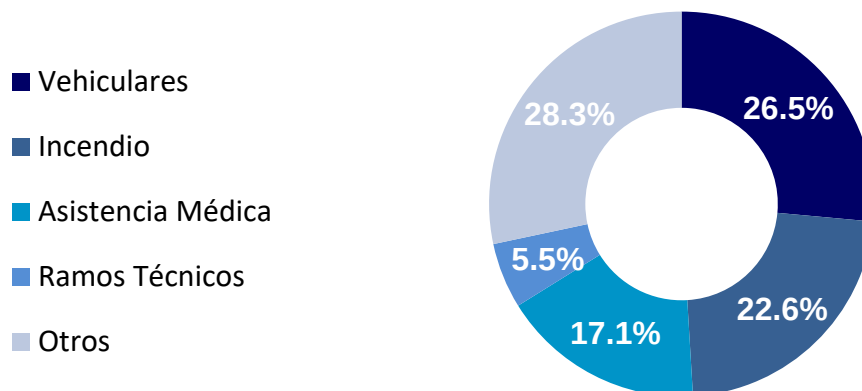
Evolución de primas directas - Ramos Generales, Accidentes y Enfermedades
Mercado Asegurador Peruano - (S/ miles de millones)



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2019

Elaboración: Propia

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



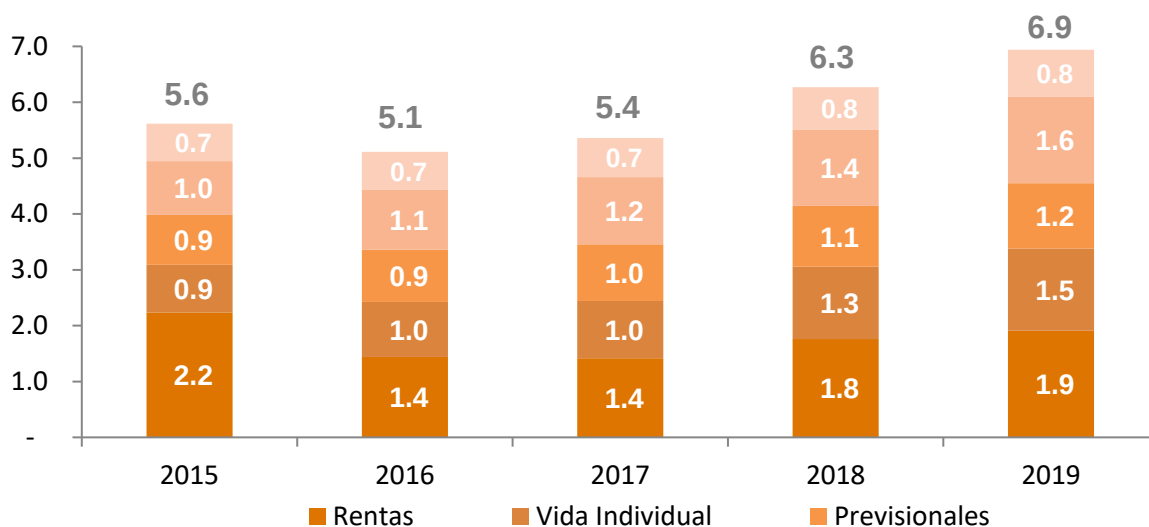
Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2019

Elaboración: Propia

RAMOS DE SEGUROS DE VIDA

Los ramos de seguros de vida registraron primas directas por un valor de S/ 6,937.8 millones, lo cual representa un incremento de +10.6% en comparación a los S/ 6,272.0 millones obtenidos el año anterior y donde todos los ramos presentaron crecimientos. Dentro de estos crecimientos destacan los productos de Vida Individual (+13.9%), Desgravamen (+13.7%), Vida Grupo (+9.5%), Rentas Vitalicias (+8.8%), luego de la contracción del año anterior, Renta Particular (+7.8%), y Previsionales (+7.4%).

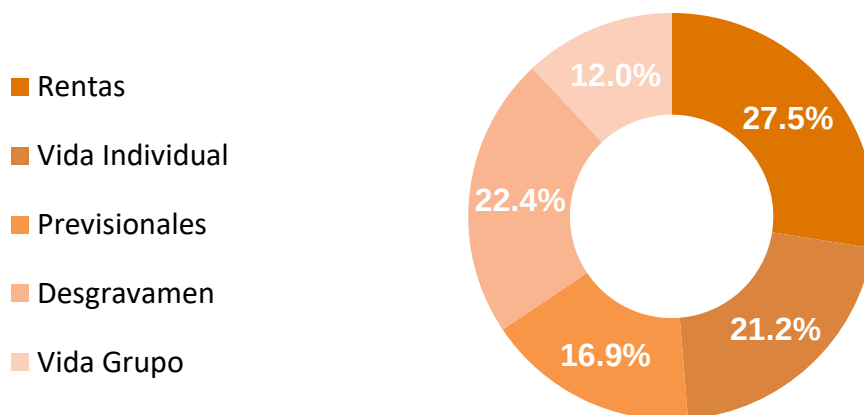
Evolución de primas directas – Ramos de Vida
Mercado Asegurador Peruano - (S/ miles de millones)



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2019

Elaboración: Propia

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



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2019

Elaboración: Propia

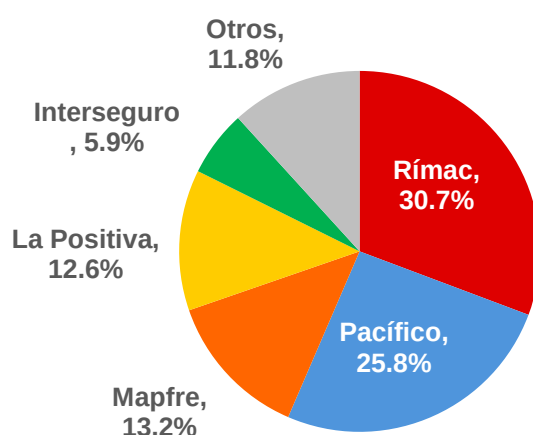
Participación del Mercado Asegurador

Si bien el Mercado Asegurador presentó un crecimiento de 9.7% en comparación al año anterior, Pacífico Seguros alcanzó un crecimiento de 7.7% en línea al mercado, lo cual le permitió mantener el segundo lugar en participación de mercado con 25.8% al cierre del 2019.

En tanto las 4 primeras aseguradoras representan el 82.3% del total (82.1% en el 2018), 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 2019

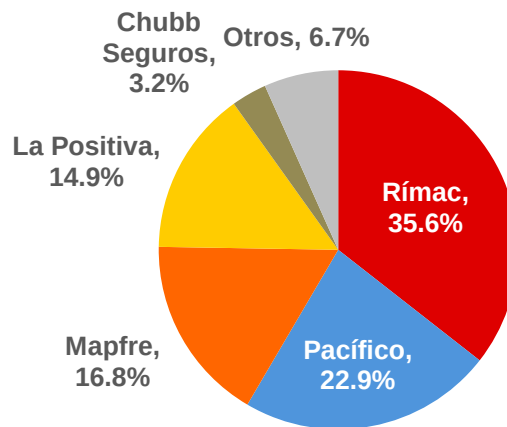
Elaboración: Propia

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 una participación de 22.9% (24.2% el año anterior), y un crecimiento en primas de 3.2%. El mayor crecimiento provino de Asistencia Médica (+8.6%), Riesgos Generales (+4.7%) y Vehiculares (+4.7%) y. A continuación, se presenta la distribución en participación de mercado al 2019.

Distribución de la Participación de Mercado

Mercado de ramos de Seguros Generales y Accidentes



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2019

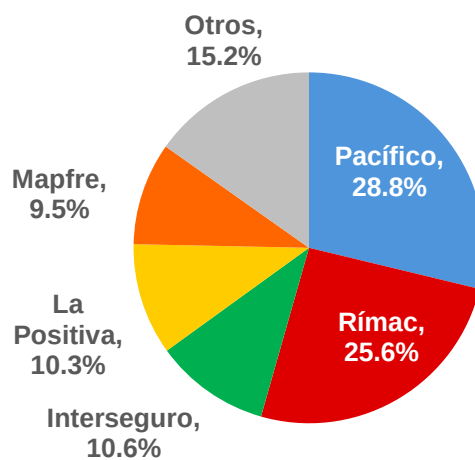
Elaboración: Propia

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 28.8% (28.5% el año anterior), y con un crecimiento en primas de 11.8% mayor al crecimiento del mercado (10.6%). El mayor crecimiento provino principalmente de los productos de AFP (+153.1%), Rentas Vitalicias (+9.2%) y Vida Individual (+3.0%). A continuación, se presenta la distribución en participación de mercado al 2019.

Distribución de la Participación de Mercado

Mercado de ramos de Seguros de Vida



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2019

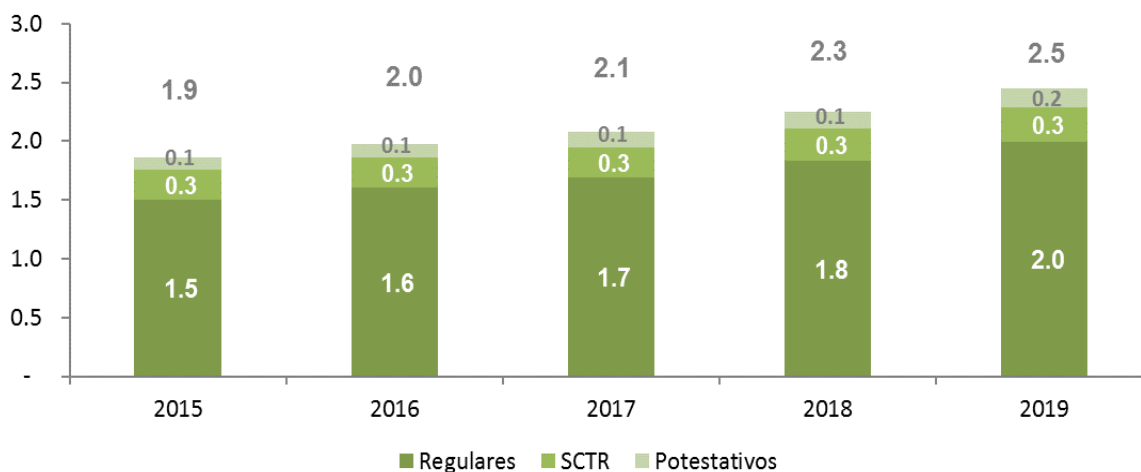
Elaboración: Propia

RAMOS DE SALUD

Los ramos de salud (EPS) registraron primas directas por un valor de S/ 2,453.0 millones en el 2019, lo que representa un incremento de +8.9%, en comparación a los S/ 2,253.4 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 Regulares y Potestativos con 9.1%, mientras que el de SCTR presentó un crecimiento de 7.4%.

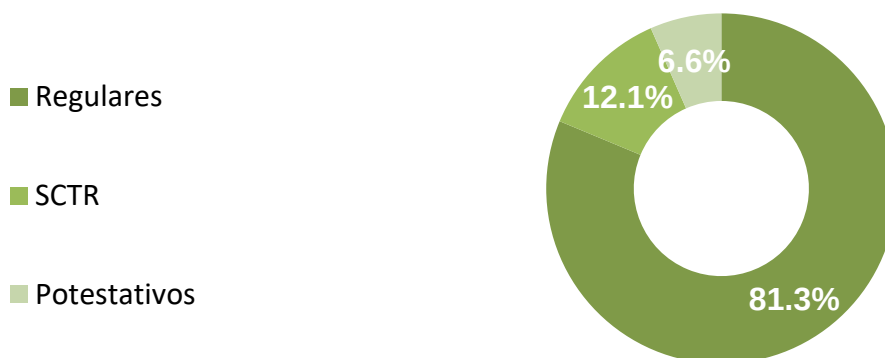
Evolución de primas directas EPS
(S/ miles de millones)



Fuente: Avance del boletín SEPS a diciembre 2019

Elaboración: Propia

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



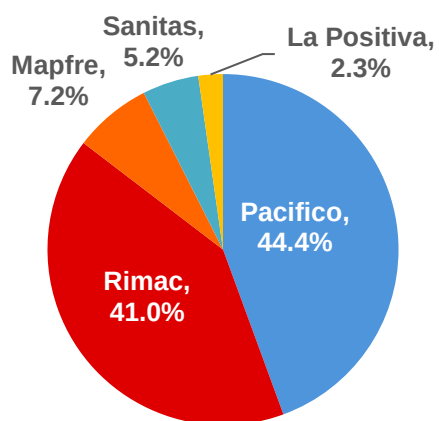
Fuente: Avance del boletín SEPS a diciembre 2019

Elaboración: Propia

Participación de mercado de EPS

Al cierre del 2019, Pacífico EPS ocupó el primer lugar en la participación del mercado, con un 44.4% (44.9% el año anterior), y con un crecimiento en primas de 7.7%. El mayor crecimiento provino de los productos regulares y potestativos, con una participación de 47.2%, ocupando la primera posición. A continuación, se presenta la distribución en participación de mercado:

Distribución de la Participación de Mercado
Mercado de Seguros EPS



Fuente: Avance del boletín SEPS a diciembre 2019

Elaboración: Propia

CAPÍTULO III: PACÍFICO SEGUROS

3.1. INFORME DE GESTIÓN

Pacífico Seguros al 31.12.2019 en cifras NIIF registró primas directas por un total de S/ 3,611.0 millones, lo cual significó un aumento de 7.1% frente a lo obtenido el año anterior (S/ 3,372.6 millones), en línea con el crecimiento en el mercado asegurador (9.7%) y alcanzando una participación de mercado de 25.8% (26.3% en el 2018).

Este aumento en primas estuvo dado principalmente en el negocio de Vida, cuya producción presentó un crecimiento de 8.7% versus el año anterior, especialmente en los ramos de AFP y Vida Individual y Vida Crédito, mientras que el negocio de No Vida presentó un aumento de 5.3% en comparación a la producción del año anterior, destacando el mayor crecimiento en los ramos de Líneas Personales, Asistencia Médica y Vehiculares.

En términos de reservas matemáticas, se presentó una disminución importante en línea con la menor producción generada en el ramo de Rentas. Por otro lado, se presenta un incremento en la siniestralidad en el negocio de Vida, principalmente en el ramo de Previsionales y Vida Crédito; así como también en el negocio de no Vida, en los ramos de Asistencia Médica y SOAT. En ese sentido, a nivel de ratio de siniestralidad se alcanzó un ratio de 50.6% versus 44.3% del año anterior.

A nivel de costos de adquisición, se presentó un ratio a prima neta ganada de 22.8% menor al año anterior con un 24.5%. Por otra parte, el ratio de gastos generales mejoró, alcanzando un nivel de 13.1% contra un 13.8% 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.

En ese sentido, el resultado de Pacífico Seguros (Vida y No Vida) 2019 alcanzó una utilidad de S/ 308.3 millones, superando en 8.2% la utilidad de S/ 285.0 millones del 2018, 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/ 21.9 millones y el negocio de Prestación S/ 85.0 millones. En ese sentido, el negocio de salud consolidado (EPS y Prestación) obtuvo una utilidad de S/ 106.9 millones, superior a los S/ 100.4 millones obtenidos en el 2018 y que representa un

crecimiento de 6.5%. 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 2019 de Pacífico Grupo Asegurador alcanzó una contribución a Credicorp de S/ 377.0 millones, superando en 8.0% la utilidad de S/ 349.1 millones del 2018.

A cifras locales, el resultado de Pacífico Seguros fue de S/ 468.7 millones, superando en 45.3% la utilidad de 322.6 millones del 2018, siendo la empresa con la mayor utilidad del mercado asegurador.

Seguros Generales

El negocio Seguros Generales registró primas directas por un total de S/ 1,668.8 millones, lo cual significó un aumento de 5.3% frente a lo obtenido el año anterior. Este aumento se registró principalmente en Líneas Personales (+8.5%), Asistencia Médica (+8.5%) y Vehiculares (+5.0%), a excepción de Riesgos Generales que presentó niveles similares al año anterior. Lo mencionado anteriormente está ligeramente por debajo del crecimiento del mercado (8.8%) lo que permitió mantener el segundo lugar con un 22.9% a diciembre 2019 (24.2% al cierre del 2018).

Los siniestros netos aumentaron 7.4% respecto a lo registrado en el 2018 producto de los mayores siniestros en los negocios de Asistencia Médica y SOAT, sin embargo, el ratio de siniestralidad fue de 53.8% frente al 54.2% del año anterior. Por otra parte, los costos de adquisición aumentaron 8.4% frente a lo obtenido el año anterior, sin embargo, mantuvimos el ratio en niveles similares al 2018 (21.8%). En este sentido, se obtuvo un mayor Resultado Técnico en comparación al año anterior. Por otro lado, a nivel de gastos generales se presentaron menores ratios a los alcanzados el año anterior, que van acorde con el estricto control y la búsqueda de eficiencias en los procesos. Finalmente, los ingresos financieros presentaron un importante crecimiento con respecto al año anterior (39.8%), producto de una óptima gestión de inversiones y venta de inmuebles.

En ese sentido, el resultado de Seguros Generales 2019 alcanzó una utilidad de S/ 73.5 millones, superando en 53.4% la utilidad de S/ 47.9 millones del 2018.

Seguros de Vida

El negocio de seguros de vida registró una producción de S/ 1,942.2 millones, 8.7% por encima de los S/ 1,787.5 millones obtenidos en el 2018, en línea al crecimiento del mercado (10.6%). Este aumento se registró principalmente en AFP, Vida Individual y Vida Crédito, los cuales presentaron una tasa de crecimiento de 153.1%, 5.0% y 2.4%, respectivamente, frente al año anterior. Cabe resaltar que el aumento en el ramo de AFP se explica por la adjudicación de dos tramos en la licitación del SISCO 4, con respecto al 2018, donde solo se contaba con un tramo, además de la menor cesión; el ramo de Vida Individual presentó mayor producción en los canales de negocios

directos y bancaseguros; y finalmente Vida Crédito incrementó sus primas de manera importante en el canal bancaseguros.

En sentido contrario los ramos de Rentas y Vida Grupo disminuyeron su producción en 15.9% y 7.8% respectivamente. En consecuencia, la participación de mercado en seguros de Vida ascendió a 28.8%, superando la participación al cierre del 2018 de 28.5%, manteniendo el primer lugar en el mercado.

En términos de reservas matemáticas, se presentó una disminución importante en línea con la menor producción generada en el ramo de Rentas, mientras que los siniestros se incrementaron en 40.7% principalmente en el ramo AFP por la adjudicación de los tramos en la licitación del SISCO 4. Por otra parte, el costo de adquisición y los gastos generales presentaron menores ratios a los alcanzados el 2018 acorde con el estricto control y búsqueda de eficiencias en los procesos. Los ingresos financieros presentaron un crecimiento importante (8.5%) en comparación al año anterior, producto de una óptima gestión de inversiones en términos de rentabilidad y control.

3.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS

3.2.1. VEHICULARES

Durante el 2019, las primas del mercado de seguros vehiculares crecieron en 5.3%¹ vs. el año anterior, producto de un escenario de mayor competencia en el mercado, donde Pacífico alcanzó una participación de mercado de 24.9%² vs 25%³ en el año 2018.

El 2019 tuvo como foco el desarrollo de canales digitales y productos que incrementen la penetración en segmentos nuevos. En este último frente, se tuvieron resultados importantes logrando implementar el Plan Kilómetros, primer producto de pago por consumo en el mercado de seguros vehiculares peruano. Otro frente desarrollado es el relacionado a control y mejora de la gestión del costo, donde: (i) se desarrolló un nuevo modelo de tarificación para la definición del precio según perfil de riesgo, (ii) se implementó una herramienta de sistema de alertas de fraudes en el momento del siniestro, FRISS y (iii) se implementó modelo de score de fraudes en la suscripción.

Por otro lado, continuamos desarrollando nuestro modelo de atención de siniestros donde incrementamos el porcentaje de siniestros atendido haciendo uso de peritaje remoto llegando a 95% reduciendo a 4 horas la aprobación del presupuesto de los siniestros.

3.2.2. SALUD

En el 2019, 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.

Hitos importantes

Crecimiento

Se lanzaron dos seguros en el mes de junio: El “Oncológico Esencial” y el “OncoRespaldo BCP”, ambos comercializados a través del canal de Televentas.

El "Oncológico Esencial" cubre los tratamientos oncológicos al 100% y la terapia biológica al 70%, solo en la red de clínicas propias (Aliada y SANNA), con una prima promedio de S/41

¹ Cifras a Diciembre 2019

² Cifras a Diciembre 2019

³ Cifras a Diciembre 2018

(40% más barato que el Oncológico Nacional). El "OncoRespaldo BCP" otorga una indemnización de S/50 mil si el asegurado es diagnosticado con cáncer. Su prima comercial promedio es de S/35. Estos productos fueron creados con el propósito de incrementar la penetración en los segmentos de rentas medias, al ser productos más económicos, y de mantener competitividad frente al mercado.

Al cierre del 2019, el "Oncológico Esencial" logró 3,870 asegurados y el "OncoRespaldo BCP" 882.

Además, en marzo se culminó el despliegue del Modelo DIA en la fuerza de ventas de Agencias Salud en Lima y provincias (162 asesores de venta). El Modelo DIA es una herramienta que le permite a los asesores de venta perfilar, cotizar, cobrar y emitir en línea, a través un set de apps en tablets. Permite además optimizar la supervisión de la actividad comercial al realizarla de forma remota, maximizando el uso del metro cuadrado. Por otro lado, culminamos la homologación de las apps de Agencias Salud para que funcionen en las tablets de la fuerza de venta de Agencias Exclusivas (1,235 asesores de venta en Lima y provincias).

A nivel de convenios de salud, se logró mantener la estabilidad de los acuerdos tarifarios con los prestadores con impacto negativo de este factor en el costo del siniestro. En relación a los programas de Gestión del bienestar se ha implementado el control compartido con la Red propia de Pacífico, con objetivos comunes en relación de objetivos terapéuticos y rentabilidad, con programas que sean sostenibles manteniendo una buena experiencia del paciente. Se realizó un nuevo acuerdo en relación a tratamientos de medicamentos complejos con participación de la red propia que está logrando un 5% adicional de ahorro al 2018 por acuerdos directos con los laboratorios farmacéuticos. En auditoria medica se consolidó el nuevo modelo logrando un 8% más de eficiencia en ahorros por atenciones hospitalarias. Finalmente se ha iniciado el proyecto "Cost containment" de Empresa, con el objetivo de disminuir la siniestralidad de nuestros clientes empresa, que será un argumento comercial de fidelización y mejor negociación.

Experiencia del cliente

A nivel de recomendación, este año logramos un NPS 26.5, superando en 9.2 la meta. Este logro ha incluido una serie de mejoras en los procesos de atención, canales de atención, trabajo en equipo con los Prestadores de Salud para mejorar la calidad de atención al cliente y principalmente por el desarrollo de Aplicativos de autogestión cara al cliente. Por ejemplo, se ha desplegado Mi Espacio Pacífico, Plataforma Virtual dónde el cliente puede revisar sus pólizas, planes de salud, estados de cuenta, mapa de clínicas, entre otros.

3.2.3. LÍNEAS PERSONALES

Durante el 2019, las primas de Líneas Personales continuaron creciendo, esta vez a niveles de dos dígitos alcanzando un 12% de incremento respecto al 2018. El crecimiento estuvo concentrado en los Seguros Especializados, explicado principalmente por el producto Protección de Tarjetas que creció 22%, y en los Seguros de Propiedad gracias al buen desempeño de los productos Hogar Hipotecario y Garantía Inmobiliaria que crecieron 10% y 26% respectivamente.

El 2019 tuvo como foco el control de la siniestralidad de algunos productos a través del ajuste de tasas en productos como los Accidentes Grupales dado el crecimiento de la siniestralidad de algunas cuentas, así como a través de la prevención de autofraudes en el seguro Protección de Tarjetas. En este último frente nos apoyamos en data analytics para el desarrollo de una herramienta que permita detectar y contener el pago de siniestros relacionados a autofraude, y se ajustó el precio del producto por el incremento de la siniestralidad debido a una mayor inseguridad ciudadana y el incremento de los fraudes.

El ramo de Accidentes Personales continuamos siendo líderes, con una participación de mercado de 32.1% a Noviembre de 2019, 4.6pp más versus el competidor más cercano.

3.2.4. LÍNEAS COMERCIALES, SUSCRIPCIÓN Y REASEGUROS

Durante el año 2019, Líneas Comerciales mantuvo su nivel de primas con respecto al año anterior. La producción de la línea significó el 12% del total de primas de Pacífico Seguros mientras que el resultado técnico representó el 25% del total de la compañía.

El 2019 fue un año donde el nivel de tasas de reaseguro en el mundo ha empezado a incrementarse, y ha sido un reto tratar de reflejar esta realidad en el mercado peruano.

La inversión extranjera de una de las compañías locales mantuvo altos niveles de competencia y presión de tasas a la baja, presentando un nuevo reto ante realidades cambiantes. Pacífico Seguros continúa sosteniendo una buena disciplina técnica que le ha permitido gestionar un portafolio homogéneo e incursionar en cuentas atractivas para la compañía.

Asimismo, las estructuras de reaseguros que Pacífico ha mantenido, siguen dando resultados a través de los ingresos por comisiones y estabilizando la siniestralidad esperada del portafolio, generando un mejor rendimiento para la compañía.

CAPÍTULO IV: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

En Pacífico Seguros, la Administración de Riesgos se sostiene en el objetivo principal de resguardar la propuesta de valor de la compañía y se resuelve lograrlo siguiendo tres premisas:

- Mantener a la compañía en condiciones de responder, ante los grupos de interés, de acuerdo a sus objetivos estratégicos, visión, misión y principios.
- Conociendo los riesgos que se asumen y sus implicancias (decisiones informadas sobre riesgos).
- Cumpliendo con los requerimientos que le son establecidos.

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.

La 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 al adecuarse 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 la regulación nacional y estándares internacionales, habiendo sido adaptado de manera específica al sector y 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 los clientes, tomar decisiones de negocio informadas y cumplir con todos los grupos de interés.

Son 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, para asegurar que esta gestión llegue a todas las operaciones y servicios, Pacífico establece cinco frentes para monitorear el perfil de riesgo: (i) procesos regulares de negocio y soporte, (ii) nuevos productos y cambios, (iii) pérdidas operativas e incidentes, (iv) recursos críticos para la continuidad operativa, y (v) activos de información.

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.

GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Pacífico Seguros cuenta con un programa de Seguridad de Información con el objetivo de preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Para ello, cada año se realizan evaluaciones de riesgos en los diferentes procesos críticos de la compañía, identificando los activos críticos que soportan estos procesos y estableciendo controles de seguridad alineados a lo establecido en la normativa regulatoria y mejores prácticas internacionales.

La automatización de los procesos, uso de nuevas tecnologías, metodologías ágiles y la transformación digital que se vive en la industria de seguros, puede exponer a la compañía a nuevos escenarios de riesgo de ciberseguridad, para lo cual se han desarrollado políticas y procedimientos enfocados en la protección de los activos de información.

Con el objetivo de contar con un gobierno adecuado para gestionar los riesgos de ciberseguridad, la compañía estableció un modelo de tres líneas de defensa: La primera línea de defensa, establecida en la Gerencia de Tecnología de Información (TI), la cual implementa los controles necesarios para mitigar los riesgos, la segunda línea de defensa, establecida en la Gerencia de Gestión Integral de Riesgos, donde se define la estrategia y directivas en las políticas alineadas a los estándares internacionales y buenas prácticas de la industria y la tercera línea de defensa, en la Gerencia de Auditoría Interna, con el objetivo de supervisar la correcta implementación de controles y la efectividad de las mismas. Adicionalmente, se definieron indicadores para medir la efectividad de controles y minimizar alguna brecha que deba corregirse para estar dentro de los umbrales del apetito de riesgo, se da seguimiento a estas métricas en comités estratégicos y tácticos de la compañía y a nivel corporativo.

Finalmente, la compañía cuenta con un programa de concientización basado en capacitaciones, charlas, boletines y pruebas de ingeniería social, con el objetivo de fortalecer la cultura de seguridad de información en los colaboradores, con la finalidad de proteger adecuadamente la información y los activos que lo soportan.

Durante el 2019, nos planteamos también 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, añadimos a nuestra plataforma de compra 100% online – E-commerce – que, además del SOAT electrónico, comercializa nuestros seguros de autos, viajes y vida, dos nuevos productos para los segmentos desatendidos que no encontraban un seguro de Auto a su medida:

El Seguro Vehicular Plan Kilómetros; un seguro con todos los beneficios del Todo Riesgo Full pero en el que pagas de acuerdo a la cantidad de Kilómetros que manejas.

Y, para todos aquellos que buscan un seguro más acotado y con precios accesibles, lanzamos el Seguro Robo Total, que cubre el vehículo en caso sea robado. Para ellos desarrollamos campañas publicitarias con presencia en Tv, medios digitales y vía pública.

En línea con iniciativas 100% digitales, participamos en todas las coyunturas online denominadas “Cyber” durante el 2019, con ofertas de valor exclusivas por producto para nuestros canales digitales obteniendo resultados positivos durante los días de vigencia de estas promociones. Además, generamos nuestras propias coyunturas en cada mes del año con descuentos y beneficios para nuestros clientes a lo largo de todo el año incrementando con ello nuestras ventas.

Acciones por ramo Salud y EPS

En el frente de Salud impulsamos los seguros individuales a través de sus beneficios diferenciales con campañas tácticas digitales, teniendo como principales acciones el AON a nivel brandformance y una campaña de Salud en el mes de marzo. Además, a través de alianzas estratégicas con MiBanco y el Banco de Crédito, impulsamos la promoción de seguros oncológicos como OncoRespaldo y OncoEsencial, productos creados para responder a las necesidades de salud de un público objetivo nuevo con una oferta de valor simple y accesible.

Asimismo lanzamos Dr. Online, una nueva alternativa de chat y teleorientación gratuita para los asegurados y afiliados de salud, con el objetivo de resolver sus dudas y consultas simples de salud a un solo click. Esto, junto a la plataforma digital de Reembolsos y el APP Medicviajes, nos permite un acercamiento mayor y actual para nuestros clientes.

A nivel de comunicación y mediante el proyecto “OnBoarding”, trabajamos en una estrategia de comunicación directa para ofrecer una información más cercana y clara sobre nuestros productos a los asegurados y afiliados. Esta estrategia incluyó una propuesta de mensajes utilitarios relacionados la autogestión y el cuidado de la salud.

Activos digitales

A través de nuestras redes sociales llegamos a impactar a más de 12 millones de usuarios únicos a lo largo del año, teniendo como base en una estrategia de marketing de contenidos, potenciado de manera orgánica en dos redes sociales: Instagram y LinkedIn. Además, nuestro contenido generó un buen nivel de empatía, lo que se refleja en el número de interacciones (likes, comments, share) fue dos veces mayor al año anterior. Por último, más del 90% de los comentarios tuvieron un sentimiento neutro positivo hacia el contenido y la marca.

El ABC del Seguro desarrolló una campaña de branding con el objetivo de incrementar las visitas al portal. Los videos en YouTube buscaron maximizar las visualizaciones a través de una estrategia full funnel. A partir de técnicas de segmentación, uso de best practices en la generación del contenido, una estrategia de medios con enfoque en formatos con mejor rendimiento y compra programática se logró duplicar el número de usuarios que ingresaron al portal con relación al 2018. Además, ello permitió incrementar en 50% las derivaciones a la web corporativa para una potencial venta.

Por otro lado, durante el 2019, continuamos con el crecimiento de visitas a nuestra web corporativa gracias a las nuevas iniciativas que nos acercaron a nuestro público objetivo. Adicionalmente enriquecimos nuestra estrategia de venta digital a través del lanzamiento de promociones durante algunos días a lo largo del año. Estos esfuerzos nos llevaron a superar la meta anual de ventas en 27 puntos porcentuales versus el año anterior.

Reconocimientos

Como compañía y como marca, recibimos diversos reconocimientos que nos motivan a seguir trabajando cada vez mejor para cumplir con nuestro propósito, y continuar protegiendo la felicidad de las personas.

Durante el 2019, BrandZ de Kantar Millward Brown nos otorgó el 8vo lugar en su ranking de las marcas más valiosas del país, La Cámara de Comercio de Lima nos otorgó un triple reconocimiento, como la Mejor Entidad Prestadora de Salud, la Mejor Empresa de Seguros Personales y la Mejor Empresa de Seguros para Empresas. Por otro lado, la revista inglesa Global Banking and Finance Review nos destacó como la Mejor Aseguradora del Perú, y fuimos destacados como la Empresa Aseguradora de la región andina del Año en los Reactions' Latin American Insurance & Reinsurance Awards. Finalmente, Perú 2021 nos otorgó el Distintivo Empresa Socialmente Responsable por sétimo año consecutivo.

Nuestro constante trabajo para garantizar la transparencia y coherencia en nuestras acciones nos ha permitido obtener el puesto 13 en el Ranking MERCO de las 100 empresas más reputadas del país.

5.1.2. GESTIÓN DE CLIENTES

Este año hemos continuado trabajando sobre nuestros pilares de gestión, además de iniciar una serie de proyectos de Customer Expericience en busca de tener clientes cada día más

satisfechos. Así, se han desarrollado iniciativas de retención, digitalización de la gestión comercial y mejoras en las mediciones que nos permitan ofrecer nuevos y más modernos puntos de contacto para los clientes.

a) Retención:

Este 2019 hemos construido sobre las iniciativas que sembramos en años anteriores, y que giran en torno a dos elementos fundamentales:

- Desarrollo de equipo especializados en la retención.
- Mayor inteligencia y herramientas para la retención de clientes de valor.
- Mejoras en el seguimiento de la persistencia de productos y canales comerciales

b) Satisfacción y experiencia de clientes:

Este año se ha superado la meta de satisfacción que nos propusimos, enfocándonos en la mejora de todos los journeys del cliente: Me hago cliente, Periodo de silencio, Uso mi seguro, Tengo un reclamo, Renuevo mi seguro. Se trabajó también una serie de mejoras en busca de una mejor experiencia para nuestros clientes:

- Mejoras en los procesos de atención en nuestros diversos puntos de contacto, que incluye simplificaciones de procesos, mayor capacidad resolutive, mejores protocolos de atención;
- Definición del modelo de priorización de iniciativas de Customer Experience para la organización
- Despliegue de iniciativas para la autogestión de nuestros clientes.

5.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL

Grupo Pacífico

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 dos ejes estratégicos que responden al objetivo de la promoción de una cultura de prevención: salud y gestión del riesgo frente a desastres naturales. Trabajamos además en una constante gestión ambiental. Estas responden a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas y de los que Perú es firmante con responsabilidades vinculantes.

En el 2019, continuamos liderando programas, proyectos e iniciativas que permitieron fomentar una cultura preventiva en distintos sectores de la población, al mismo tiempo que ayudaron a mejorar la salud y calidad de vida de las personas. Entre las acciones más resaltantes se incluyen:

EJE ESTRATÉGICO DE SALUD

Programa de Salud – Tan Fuertes Como el Hierro

En el 2019 Pacífico decidió comprometerse con la lucha contra la anemia, y creó el programa de prevención, sensibilización y tratamiento #TanFuertesComoElHierro. Este proyecto, que está alineado a la meta que el Perú se ha colocado para reducir la incidencia de esta enfermedad en los niños menores a 5 años, llegó a capacitar a más de 6,400 padres y profesores durante el 2019. Esto gracias a las 14 campañas de salud preventiva que Pacífico realizó de la mano de sus clientes corporativos de la EPS.

Además, en su frente resolutivo, el proyecto intervino dos cunas jardín en Villa María del Triunfo, donde más de 740 niños tuvieron una evaluación médica integral y un seguimiento constante durante el año para reducir sus índices de anemia. Más del 70% de los pequeños con esta enfermedad la pudieron superar tras los meses de intervención.

Finalmente, en el frente comunicacional de #TanFuertesComoElHierro, el programa pudo generar más de 6 millones de impactos en medios masivos, sensibilizando a la población en general acerca de la gravedad de la anemia y la importancia de cambiar los hábitos alimenticios para prevenirla y superarla. Esto lo hizo, además, en alianza con uno de los medios más importantes del país, RPP.

Apoyo a iniciativas de salud inclusiva

Durante el 2019, 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 GESTIÓN DE RIESGOS

Gestión del riesgo frente a desastres

En el 2019 lanzamos la campaña Nada Nos Detiene, que buscaba sensibilizar a la opinión pública acerca de la importancia de prevenir riesgos de la naturaleza, y no solo actuar reactivamente frente a los desastres. Asimismo, como fomento de una cultura de prevención, durante el 2019 se continuó capacitando a la primera Brigada de RSE, conformada por voluntarios que fueron preparados formalmente en primeros auxilios y en conocimientos sobre emergencia y primera respuesta. Además, continuamos con el proyecto de capacitación a emprendedoras 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.

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. Durante el 2019 logramos reducir la huella de carbono per cápita en +35%, en comparación con el 2018. 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.

Esta gestión está acompañada de una estrategia de sensibilización y educación medio ambiental, que nos permitió reciclar a nivel interno más de 7,700 KG de papel y cartón y 930 KG de botellas PET donadas a las ONGs ANIQUEM y REMAR, lo cual les permitió financiar sus proyectos sociales y 310 KG de RAEE entregadas a Entel por la alianza con su programa “Reciclemos para Transformar”.

5.3. 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 2019 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 en el 2017 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.

5.4 RECURSOS ESTRATÉGICOS

La Gerencia Central de Recursos Estratégicos, que integra las áreas de Gestión y Desarrollo Humano (GDH) y Administración, Procesos, Operaciones y Tecnología de Información, 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, dentro del contexto de la transformación, permitiendo contar con colaboradores capacitados y motivados, con procesos eficientes y automatizados, y con operaciones y sistemas estables y escalables.

5.4.1 Gestión y Desarrollo Humano y Administración

Durante el 2019, en Gestión y Desarrollo Humano (GDH) uno de los principales focos estuvo el desarrollo de la nueva cultura de la compañía. Para ello, de la mano con el equipo de Marketing, organizamos sesiones de co-creación entre nuestros líderes y colaboradores con la finalidad de que la propuesta genere conexión e identificación con nuestra gente.

La esperada fiesta de aniversario Pacífico en Lima fue la ocasión elegida para el lanzamiento de nuestro Propósito y Principios. Nuestro Gerente General fue el encargado de dar a conocer el Propósito de Pacífico: “Proteger la felicidad de las personas”, así como nuestros Principios: #SéFeliz, #SéCompañero, #SéEjemplo, #SéHumano, #SéSoñador y #SéPro.

Para hacerlo, nuestro líder contó con el apoyo de Gerentes de diferentes equipos, inspiradores videos y una música especialmente creada para la ocasión. El resultado fue un alto grado de aceptación (98%), recordación e identificación, que se puede validar al ver el impacto que este lanzamiento tuvo en las red sociales laboral y redes sociales personales de los colaboradores.

Por tratarse de un acontecimiento sin precedentes, los colaboradores de provincias pudieron presenciar este lanzamiento en simultáneo gracias a un *streaming* en vivo. Logramos un 100% de participación, estableciendo así el record de conexiones en esta plataforma el año 2019.

Todo esto inspira al equipo de GDH a seguir realizando un fuerte trabajo de difusión, mantenimiento y motivación de la transformación cultural en Pacífico. Tenemos grandes planes que se implementarán durante el 2020.

De otro lado, el 2019 fue un año que quedará grabado en nuestras mentes debido a que nuestro frente de Eventos estuvo muy activo organizando diferentes formatos de integración. Además, nuestros eventos presentaron novedades orientadas a inspirar, sorprender y motivar la participación de los colaboradores.

El *PacDay*, nuestro evento de diversión e integración, estuvo alineado a nuestra red social interna, *Workplace*. Los equipos fueron inspirados en las reacciones de esta plataforma. Fue así que tuvimos a Los Gustosos (me gusta), Los Asombrosos (me asombra), Los Encantadores (me encanta) y Los Divertidos (me divierte). La participación alcanzada fue de 83%. De esta manera, establecimos el récord histórico de participación versus años anteriores.

La Copa Pacífico, donde compiten equipos de fútbol, también logró importantes resultados. Se consolidó el compromiso con la equidad de género gracias a la presencia de 9 equipos femeninos. La Reunión de Delegados, donde se realiza el sorteo de equipos tuvo una favorabilidad del 93%. Para sorprender a los presentes tuvimos una inolvidable inauguración con la presencia de nuestro Gerente General en la cancha y una clausura con un partido de exhibición con la presencia de legendarias glorias del fútbol peruano.

En el plano de los Beneficios para Colaboradores tuvimos renovadas “Semanas de Beneficios” y “Ferias”. Gracias a ello, nuestros colaboradores tuvieron la oportunidad de adquirir productos y regalos en nuestras instalaciones de la sede de Tamayo. A lo largo de

2019 innovamos con nuevos proveedores, más formas de pago (Yape y transferencia), incursionamos en las boletas electrónicas y mejoramos los descuentos alcanzando porcentajes superiores a lo que se encuentra en tiendas. Fueron 11 ferias temáticas (verano, escolar, mamá, papá, 28 de julio y Navidad, entre otros) y 9 semanas de beneficios.

Nuestro programa de reconocimientos ReconoSer, conformado por las distinciones “Dale un Bravo” y “Acento Pacífico” también alcanzó un importante protagonismo el 2019. “Dale un Bravo” fue entregado a 10 Colaboradores que alcanzaron logros sobresalientes en los campos deportivos, académicos o artísticos. Por su parte, el “Acento Pacífico”, máximo símbolo de reconocimiento en nuestra organización, fue entregado a 15 Colaboradores que representan nuestros valores.

La permanencia en nuestra empresa también merece ser reconocida de manera especial. Por ello, tuvimos en Lima y en 7 provincias eventos de “Años de Servicio” donde realizamos imaginarios viajes en el tiempo para celebrar los aniversarios número 10, 20, 25, 30 y 40. En total tuvimos a 128 protagonistas de los reconocimientos por años de servicios.

La encuesta anual de Clima Laboral nos permitió consolidarnos en el nivel de “Clara Fortaleza” gracias a los resultados de 77% de satisfacción y 92% de adhesión. Este logro es gracias al esfuerzo continuo que busca el compromiso y motivación de nuestros colaboradores, con una cultura organizacional orientada a promover el equilibrio entre el desarrollo personal y profesional de nuestra gente.

En el campo del Aprendizaje, innovamos en nuestros programas de profesionalización continua “Escuela de Seguros” y “Gestión de Seguros”. Ahora ambos cuentan con un mayor enfoque en metodologías ágiles que ha contribuido al crecimiento profesional de los más de 300 Colaboradores participantes de estas capacitaciones en el año 2019.

Asimismo, implementamos la “Escuela Líder Pacífico” enfocada en desarrollar habilidades de liderazgo alineadas a la transformación y a nuestra nueva cultura. Logramos la participación y culminación satisfactoria de 4 grupos integrados por 80 líderes que cerraron este programa con un plan de desarrollo personal que impacta positivamente en su equipo y así en los resultados.

¿Cuántos somos?

En el 2019 nuestra población tuvo una distribución de 69% mujeres y 31% varones, con un crecimiento de 0.4% en la cantidad de mujeres del 2018 al 2019, siendo el crecimiento en la cantidad de varones por el mismo periodo de 6%.

Sin embargo, en los niveles de gerencia la distribución es la siguiente: 31% mujeres y 69% varones.

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

	2019	2018
Ejecutivo	84	91
Personal Administrativo	976	1010
FFVV	1844	1741
Total	2904	2842

Administración

Vivimos en tiempos donde las instalaciones, oficinas y mobiliario juegan un papel esencial en la satisfacción de los colaboradores. En ese sentido, todo el 2019 el área de Administración orientó sus esfuerzos y creatividad a proponer e implementar soluciones de infraestructura que sorprendan por su modernidad, funcionalidad, materiales y diseño.

Uno de los proyectos más ambiciosos fue la implementación de nuevas oficinas en Lima. Para el negocio de Salud fueron 2,200 m² y para nuestro Centro de Innovación –La Chakra- 900 m².

En cuanto a los equipos comerciales de Lima, planteamos el cambio de diseño de oficinas convencionales de ventas a espacios colaborativos y ambientes abiertos con la finalidad de aprovechar al máximo los espacios. Esta iniciativa, sumada a la flexibilidad del trabajo digital de nuestro equipo comercial, nos permite revolucionar el sistema de asesoría implantando novedosas propuestas como el esquema de trabajo por turnos que permite hasta triplicar la capacidad de uso de la infraestructura. El trabajo en Lima incluyó la remodelación de 3,120 m², así como la reubicación y/o renovación de posiciones de trabajo para la fuerza de ventas.

En nuestras oficinas de provincias, también tuvimos desafíos que sacamos adelante. Nos llena de orgullo referirnos a la oficina de Atención al Cliente de Piura. Nuestras instalaciones en dicha ciudad son ahora 273 m² que marcan la diferencia en estilo e imagen.

En Chiclayo y Trujillo, implementamos una radiante sala de Corredores. Finalmente, en las oficinas comerciales de Pucallpa y Trujillo remodelamos el mobiliario de nuestros Asesores y Gerentes para estar alineados con el modelo digital de asesoría (Modelo DIA).

Para culminar con los proyectos de infraestructura, el 2019 lanzamos el plan de Gestión y Seguimiento al Mantenimiento Preventivo, para garantizar el mejor funcionamiento de nuestras oficinas e instalaciones a nivel nacional.

Asimismo, desde el frente de Servicios Generales iniciamos y desplegamos diferentes proyectos enfocados en facilitar la operatividad del negocio, generar eficiencias y agilizar la supervisión. Ahora contamos con un eficiente Control de Proveedores que asegura el cumplimiento de la normativa de Seguridad y Salud en el Trabajo.

También hemos ejecutado importantes actividades orientadas al uso eficiente de nuestro presupuesto. En tal sentido, destacamos el abastecimiento estratégico, la gestión de

consumo, la rotación de stocks, la gestión óptima de los estacionamientos y el proyecto de consolidación de los procesos de Reembolsos y Entregas a Rendir a través de un solo y simple sistema operativo para todos los colaboradores de la empresa.

Además, continuamos con nuestras sinergias con Credicorp, lo que nos permitió tener eficiencias en las licitaciones de *facility management*, limpieza y vigilancia física.

Todas estas iniciativas en infraestructura y servicios son para nosotros referentes de hasta dónde podemos llegar en la creación de innovadores espacios y procesos que permitan a los usuarios el “Proteger la felicidad de las personas”.

5.4.2 Procesos

A inicios del 2019, el equipo de Procesos se dividió en dos: un sub equipo se enfocó en el frente de Experiencia del Cliente y el otro sub equipo se enfocó en el frente de Eficiencia.

En el frente de Experiencia, el equipo de Procesos se integró a nuestro Centro de Innovación –La Chakra-, adoptando prácticas ágiles para lograr la transformación de los *journeys* del cliente. Bajo un enfoque de *quick wins* (adopción de soluciones de baja complejidad y costo, rápida ejecución y alto impacto), hemos implementado cambios sustanciales en la atención de reclamos y el flujo de retención de clientes logrado incrementar sustancialmente el ratio de satisfacción.

En el frente de Eficiencia, el equipo de Procesos consolidó el Centro de Excelencia de Automatización de Procesos, bajo la denominación de *Smart Processes*. Utilizando herramientas Lean y tecnología como RPA (*Robotic Process Automation*), hemos logrado incrementar la productividad de los equipos operativos y obtenido ahorros en gastos de personal, reduciendo el riesgo del error humano. Asimismo se inició la integración de soluciones tecnológicas diversas para lograr procesos punta a punta automatizados; un ejemplo, es el proceso de inspecciones vehiculares, que ya contaba con una *chatbot* que interactuaba con el cliente pero el proceso en el back office seguía siendo manual. Al complementar una solución RPA con el chatbot, logramos tener un proceso totalmente automatizado de principio a fin, que puede operar 24/7 sin intervención humana.

5.4.3 Operaciones

El área de Operaciones ha pasado por un proceso de maduración e integración eficiente de sus actividades, con especial atención en la experiencia del cliente y corredor, lo cual nos ha permitido sentar las bases para la transformación de la gestión de operaciones hacia una cada vez más automatizada. Es así, que se ha continuado con la implementación exitosa del *roadmap* de robotización de procesos (RPA) en los servicios de Emisión, Cobranzas, Unidad de Pagos, Back Office de Inversiones e Inspecciones Vehiculares. Asimismo, somos parte activa de los proyectos de transformación de la compañía, siempre teniendo en cuenta las necesidades del negocio y el crecimiento de manera eficiente y sustentable.

Continuar con el camino de transformación implica, además, no dejar la mejora continua de nuestros procesos, escuchar la "Voz del Cliente", contar con personal altamente

competente y motivado en un entorno de innovación constante. Un ejemplo de esto ha sido la evaluación y elección de una herramienta que permitan mejorar la suscripción tanto en riesgo y tiempo de respuesta en negocios de Vida.

Todo esto nos permite que Operaciones responda a los retos de la organización de manera proactiva, siendo un propulsor de soluciones innovadoras para nuestros procesos, los cuales contribuyen al logro de los objetivos estratégicos.

5.4.4 Tecnología de Información

Continuamos ejecutando las iniciativas orientadas a ampliar nuestras capacidades tecnológicas, las que nos permitirán transformarnos hacia un futuro cada vez más digital, logrando a la vez capturar ahorros y mejorar la experiencia de interacción de nuestros clientes y colaboradores con las soluciones de tecnología que ponemos a su disposición.

Durante el último año desplegamos herramientas móviles del Modelo DIA (Digital de Agencias) para nuestra fuerza de ventas, las cuales permiten la venta de Seguros de Vida y Seguros de Salud a través de una *tablet*, eliminando la necesidad de solicitudes en papel, alcanzando a tener un 92% de nuestros asesores de Lima y Provincias realizando sus actividades comerciales con herramientas digitales modernas y eficientes.

Para asegurar una gran experiencia de nuestros clientes cada vez que interactúen con nuestras soluciones de autoservicio para consulta de información y para venta en línea de nuestros productos (*eCommerce*), implementamos aplicaciones para el monitoreo automático de estas soluciones, las cuales nos ayudan a detectar proactivamente cualquier posible interrupción de nuestros sistemas, permitiéndonos solucionar los inconvenientes técnicos en más rápidamente.

Muchas de estas soluciones de autoservicio y de venta en línea, han sido creadas en nuestro Centro de Innovación –La Chakra-, y para asegurar que estas soluciones cumplan con los controles de seguridad de información necesarios y capacidades para integrarse a nuestra plataforma tecnológica, hemos creado al equipo TI Digital, equipo dedicado exclusivamente al apoyo de La Chakra, con la misión de transmitir el conocimiento tecnológico de Pacífico, a través de estándares, herramientas, lineamientos, y buenas prácticas.

En el escenario tecnológico actual, también tenemos la necesidad de enfrentar los riesgos relacionados a ciberseguridad, para lo cual estamos ejecutando un plan alineado a los planes de ciberseguridad de Credicorp, el cual incluye la implementación de herramientas, contratación de servicios especializados, implementación de políticas, mejores prácticas y el reforzamiento del equipo de tecnología con personal experto de seguridad de información.

Con el objetivo de capturar ahorros en gastos relacionados a recursos tecnológicos, hemos ejecutado 12 iniciativas, que nos permitirán alcanzar ahorros en un horizonte de 3 años por un total de 13 millones de soles, siendo las principales iniciativas: la contratación de nuestro proveedor de administración y operación de infraestructura, la reducción y nuevos contratos de servicios de impresión, la renegociación y cambio de modelo de Help Desk y la reducción de licencias de software.

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 (CIU).

Al 31 de diciembre de 2019, el capital social de Pacífico Seguros, inscrito en Registros Públicos de Lima, asciende a la suma de S/. 1,135,316,750 el mismo que se encuentra representado por 113,531,675 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 ingresadas en la Caja de Valores y Liquidaciones CAVALI. Asimismo, la propiedad de estas acciones se encuentra distribuida en 110 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 33.59% del capital social. El 1.21% restante es propiedad de 108 accionistas minoritarios.

De acuerdo a la información recibida de la Bolsa de Valores de Lima en su carta CE 001/2020 nos comunica que en el periodo Enero-Diciembre 2019 no se registraron cotizaciones de las Acciones de la Compañía.

El Valor Contable de la Acción de Pacífico Seguros al 31.12.2019 es de S/. 20.96 soles.

Cotización de los valores correspondientes a la Primera Emisión del Primer Programa de Bonos Subordinados Pacífico emitidos por El Pacífico-Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros, Empresa absorbida por Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros.

EL PACIFICO - PERUANO SUIZA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS

Renta Fija

Código ISIN	Nemónico	Año - Mes	COTIZACIONES 2019				Precio Promedio
			Apertura %	Cierre %	Máxima %	Mínima %	
PEP66900D019	PACIF1BS1A(*)	2019 - 05	105.5000	105.5000	105.5000	105.5000	105.5000
PEP66900D019	PACIF1BS1A(*)	2019 - 11	106.5315	106.5315	106.5315	106.5315	106.5315

(*) Valores correspondientes a la **Primera Emisión del Primer Programa de Bonos Subordinados Pacífico**, emitidos por El Pacífico - Peruano Suiza Cía. de Seguros y Reaseguros, empresa absorbida por Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros en el marco del acuerdo de fusión (Junta General de Accionistas del 23 de febrero del año 2017).

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 S-669-2019, de fecha 3 de enero de 2019, publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 11 de enero de 2019, por medio de la cual se dictaron una serie de disposiciones aplicables a las compañías de seguros que comercialicen pólizas del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR).
- Circular G-200-2019, de fecha 9 de enero de 2019, y que fuera publicada en el diario oficial mediante con fecha 11 de enero de 2019, mediante el cual se actualizó el Capital social mínimo de las empresas supervisadas por la SBS correspondiente al trimestre enero a marzo de 2019.
- Resolución SBS N° 310-2019, de fecha 23 de enero y publicada en el diario oficial con fecha 25 de enero de 2019, a través de la cual se modificaron diversas infracciones de los Anexos 1, 2, 3 y 4, del Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- Circular S-670-2019, de fecha 31 de enero de 2019, publicada en El Peruano con fecha 5 de febrero de 2019, dispone que se registre en la Central de Riesgos, entre otro tipo de información, la información sobre riesgos de seguros, dentro de los límites que determine la Superintendencia; y en virtud de lo señalado en los artículos 39 y 40 del Decreto Supremo N° 003-98-SA; y habiendo cumplido con la prepublicación de normas dispuesta en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, esta Superintendencia dispone la publicación de la presente Circular, la cual establece requerimientos de información sobre el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR).
- Resolución SBS N° 578-2019, de fecha 13 de febrero y publicada en el diario oficial con fecha 18 de febrero de 2019, se aprobaron las Normas Complementarias aplicables a los Seguros Agrícolas.
- Resolución SBS N° 808-2019, de fecha 27 de febrero y publicada el 7 de marzo de 2019, mediante el cual se aprobó el Reglamento del Registro de intermediarios y auxiliares de seguros, empresas de reaseguros del exterior y actividades de seguros transfronterizas.
- Resolución SBS N° 808-2019, de fecha 27 de febrero y publicada el 7 de marzo de 2019, mediante el cual se aprobó el Reglamento de Supervisión y Control de los Corredores y Auxiliares de Seguros (entra en vigencia el 1 de agosto de 2019 con excepción del artículo 43 del citado Reglamento que entra en vigencia el 1 de enero de 2020).

- Resolución SBS N° 810-2019, de fecha 27 de febrero y publicada el 7 de marzo de 2019, se aprobó el Reglamento de Supervisión y Control de los Corredores de Reaseguros. Esta norma entrará en vigencia del 1 de julio de 2019.
- Resolución SBS N° 1311-2019, de fecha 27 de marzo de 2019, y publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 1 de abril de 2019, se modificó el Reglamento de las Inversiones de las Empresas de Seguros y el Reglamento de Constitución de Reservas Matemáticas de Seguros de Rentas y del Análisis de la Suficiencia de Activos, incorporan procedimiento al TUPA de la SBS.
- Resolución SBS N° 1361-2019, de fecha 29 de marzo y publicada el 30 de marzo de 2019, mediante el cual se modificó el Reglamento para la Reestructuración, Repotenciación, Disolución y Liquidación de las Derramas, Cajas de Beneficios y otros fondos que reciban recursos de sus afiliados y otorguen pensiones de cesantía, jubilación y similares, que se encuentran sometidas a la supervisión y control de la SBS.
- Circular G-201-2019, de fecha 3 de abril de 2019, y publicada en el diario oficial con fecha 6 de abril de 2019, mediante la cual se actualizó el monto del capital social mínimo correspondiente al trimestre abril - junio de 2019, para las empresas supervisadas por la SBS.
- Resolución SBS N° 1825-2019, de fecha 30 de abril de 2019, y publicada en el diario oficial con fecha 3 de mayo de 2019, se modificaron varios artículos del Reglamento de Registro de Modelos de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas y modifican su denominación a "Reglamento de Registro de Modelos de Pólizas y Requerimientos Mínimos de Notas Técnicas".
- Resolución SBS N° 2880-2019, de fecha 26 de junio y publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 27 de junio de 2019, por medio del cual se modificaron varios artículos del Reglamento de Comercialización de Productos de Seguro aprobado por Resolución SBS N° 1121-2017.
- Circular G-202-2019, de fecha 4 de julio de 2019, publicada el 7 de julio, mediante la cual se actualizó el monto del capital social mínimo correspondiente al trimestre julio - setiembre de 2019, para las empresas supervisadas por la SBS.
- Resolución SBS N° 3329-2019, de fecha 17 de julio de 2019 y publicada en el diario oficial con fecha 20 de julio de 2019, por medio del cual se aprobaron instrucciones para la presentación del Registro de Operaciones Únicas y Múltiples (Instructivo RO) aplicable a sujetos obligados bajo el alcance de la Res. SBS N° 2660-2015, modifican el artículo 49 del

Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, y dictan otras disposiciones.

- Resolución SBS N° 3695-2019, de fecha 13 de agosto de 2019, y publicada en el diario oficial con fecha 19 de agosto, por medio del cual se aprobaron disposiciones complementarias para los seguros de responsabilidad civil, aplicables a empresas de seguros a que se refiere el literal D del artículo 16 de la Ley N° 26702, así como a los corredores de seguros.
- Resolución SBS N° 4143-2019, de fecha 11 de setiembre de 2019, y publicada el 12 de setiembre de 2019, a través de la cual se aprobó el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema de Seguros y se incorporan los procedimientos N° 188 “Autorización para contar con un oficial de conducta de mercado a dedicación no exclusiva aplicable a las empresas de seguros” y N° 189 “Autorización para aplicar el Régimen Simplificado de Conducta de Mercado del Sistema de Seguros” en el TUPA SBS. Vigente a partir del 1 de diciembre de 2019.
- Circular G-203-2019, de fecha 3 de octubre de 2019, y publicada en el diario oficial con fecha 21 de octubre de 2019, mediante la cual se actualizó el monto del capital social mínimo correspondiente al trimestre octubre - diciembre de 2019, para las empresas supervisadas por la SBS.
- Resolución SBS N° 4838-2019, de fecha 17 de octubre de 2019, y publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 21 de octubre de 2019, por la cual se aprobó el Reglamento de la Hipoteca Inversa.
- Resolución SBS N° 5569-2019, de fecha 27 de noviembre de 2019, y publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 28 de noviembre de 2019, mediante el cual se modificó la denominación del Anexo 1, así como el numeral 19 de las infracciones graves del Anexo 2 del Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, aprobado por Resolución SBS N° 2755-2018.
- Oficio Múltiple N° 46762-2019-SBS, de fecha 29 de noviembre de 2019, por medio del cual se hicieron precisiones respecto de lo señalado en el artículo 32 del Reglamento de Supervisión y Control de los Corredores y Auxiliares de Seguros, aprobado por Resolución SBS N° 809-2019, vigente desde el 1 de agosto pasado.

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 2019, asciende a la suma de S/ 1,135.316,750.00 soles, el mismo que se encuentra representado por 113,531.675 acciones comunes de valor nominal de S/ 10.00, cada una.

El nuevo Capital Social quedó registrado en el Asiento N° B00017 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.° 26702), así como de la Ley General de Sociedades (Ley N.° 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 podrá hacerse una o dos veces al año, en los términos aprobados en la Junta Obligatoria Anual que aprueba su distribución.

La Compañía está impedida legalmente de distribuir dividendos a cuenta.

En el año 2019 se acordó entregar Dividendos en Efectivo hasta por la suma de S/ 260,145,486.00, correspondiéndole a cada Accionista la suma de S/ 2.32 por acción de valor nominal de S/ 10.00, en total se distribuyó el 81% de la utilidad del ejercicio 2018. Los dividendos fueron pagados a partir del día 3 de mayo de 2019.

ESTADOS FINANCIEROS

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

	2016	2017	2018	2019
EGP (PEN millones, fin de período)				
Primas totales	2,782.3	2,975.4	3,417.2	3,661.7
Primas cedidas	494.4	521.0	549.3	565.8
Incremento de reserva	407.7	554.0	767.6	668.5
Primas netas ganadas	1,880.1	1,900.5	2,100.3	2,427.4
Siniestros netos	1,098.9	1,118.3	1,239.6	1,554.5
Comisiones netas	459.4	513.5	572.6	572.9
Gastos técnicos netos	49.6	72.7	118.6	127.7
Resultado técnico	272.2	196.0	169.6	172.3
Rendimiento financiero	440.0	503.1	521.3	578.1
Gastos generales y Provisiones	403.8	426.3	424.3	437.5
Utilidad neta consolidada	270.5	318.4	344.0	371.3
Contribución a Credicorp	299.1	321.0	349.1	377.0
Balance (PEN millones, fin de período)				
Activos	10,159.6	11,405.5	12,223.5	13,838.0
Inversiones en valores e inmuebles	8,046.0	8,919.1	9,441.7	11,300.7
Reservas técnicas	6,804.1	7,488.8	8,471.2	9,953.5
Pasivo total	7,767.0	8,538.9	9,590.8	11,017.3
Patrimonio neto	2,191.2	2,849.5	2,614.5	2,820.7
Interés minoritario	201.4	17.1	18.2	0.0
Rentabilidad				
Utilidad neta por acción (S/. por acción)	3.71	2.84	3.07	3.27
Retorno sobre patrimonio promedio ²	13.6%	12.6%	12.6%	13.7%
Retorno sobre activos promedio ²	2.8%	3.0%	2.9%	2.8%
Ratios Operativos				
Patrimonio / Activo total	21.6%	25.0%	21.4%	20.4%
Aumento de reservas técnicas	17.8%	22.6%	26.8%	21.6%
Siniestros netos / Primas netas ganadas	58.4%	58.8%	59.0%	64.0%
Gastos y comisiones / Primas netas ganadas	27.1%	30.8%	32.9%	28.9%
Resultado técnico / Primas netas ganadas	14.5%	10.3%	8.1%	7.1%
Gastos generales / Primas netas ganadas	21.5%	22.4%	20.2%	18.0%
Gastos generales / Activos promedio ²	4.1%	4.0%	3.6%	3.4%
Ratio combinado ³	91.3%	87.4%	83.3%	87.2%
Otras Datos				
Número de acciones, neto (en millones)	73.0	112.1	112.1	113.5

*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.

Gráfico 2: BALANCE GENERAL CONSOLIDADO

(S/ millones, fin de período)

BALANCE GENERAL CONSOLIDADO

(PEN millones, fin de período)

Activo	2016	2017	2018	2019
Caja y Bancos	354.4	447.0	480.9	392.6
Inversiones netas	8,046.0	8,919.1	9,441.7	11,300.7
Inmueble, Mobiliario y equipo, neto	77.8	82.0	72.9	71.4
Cuentas por cobrar y otros activos	1,681.3	1,957.4	2,228.0	2,073.3
Total activo	10,159.6	11,405.5	12,223.5	13,838.0
Pasivo y patrimonio neto	2016	2017	2018	2019
Reservas técnicas	6,804.1	7,488.8	8,471.2	9,953.5
Cuentas por pagar y otros pasivos	962.9	1,050.1	1,119.6	1,063.8
Total pasivo	7,767.0	8,538.9	9,590.8	11,017.3
Patrimonio neto	2,191.2	2,849.5	2,614.5	2,801.6
Interés minoritario	201.4	17.1	18.2	19.2
Total pasivo y patrimonio neto	10,159.6	11,405.5	12,223.5	13,838.0

*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 Camelias	Av. Camelias 780 - San Isidro	Lima	(01) 5184000			
Oficina Magnolias	Cle. Dean Valdivia N°255-271, San Isidro	Lima	(01) 5184000			
Oficina Chinchón 980	Calle Chinchón Nro 980 Piso 11, San Isidro	Lima	(01) 6115200			
Oficina Arona EPS	Av. Juan de Arona 720, San Isidro	Lima	(01) 5184000			
Agencia Huacho	Av. Echenique 420	Lima	(043) 426596	Bettina Vizurraga	949271036	Bettina.Vizurraga@pacificovida.com
Oficina Iasa	Germán Schreiber 215-219 of 6, 7 y 8	Lima	(01) 518-4500	Luz María Peñaloza	990878915	LuzMaria.Penaloz@pacificovida.com
Oficina Los Olivos	Av. Alfredo Mendiola N° 3609-3615, Los Olivos	Lima	(01) 2025342	José Estrada	981048595	Jose.Estrada@pacificovida.com.pe
Agencia Chimbote	Av.Victor Raúl Haya de la Torre Mz.15 L4	Ancash	(043)-483500	Alonso Fernández		alonso.fernandez@pacificovida.com
Agencia Huaraz	Av. Mariscal Luzuriaga 691, Lt 10 Mz. Única	Ancash	(076)-367808 - (076)-367	Bettina Vizurraga	949271036	Bettina.Vizurraga@pacificovida.com
Agencia Arequipa - Yanahuara	Av. Bolognesi 301, Yanahuara	Arequipa	(054) 380460	Juan Carlos San Román Jus	999717428	JSanRoman@pacifico.com.pe
Agencia Arequipa consolidado	Av. Ejercito Nro. 793, Cayma	Arequipa	(054)-381460	Alonso Fernández		alonso.fernandez@pacificovida.com
Agencia Ayacucho	Portal Unión N° 26-29, Interior BCP	Ayacucho	(056) 227702	Rosa Denegri León	956448842	Rosa.Denegri@pacificovida.com.pe
Agencia Cajamarca EPS	Av. Mario Urteaga N° 657	Cajamarca	(076) 342234	Javier Ascurra	976498096	jascurra@pacifico.com.pe
Agencia Cajamarca	Jr. Tarapaca 782	Cajamarca	(076)-367713	Kelly Sanchez	948420684	Kelly.Sanchez@pacificovida.com.pe
Agencia Cusco	Av. Micaela Bastidas 327	Cusco	(084) 243988	Yenet Gudiel	975681354	Yenet.Gudiel@pacificovida.com.pe
Agencia Huánuco	Jr. Ayacucho 691	Huánuco	(062)-516171	Carolina Tello	947960591	Carolina.Tello@pacificovida.com.pe
Agencia Ica	Av. San Martin 1312, Mz 2, Lt 40, Urb San Isidro	Ica	(056) 233955 Anexo 2550	Rosa Denegri León	956448842	Rosa.Denegri@pacificovida.com.pe
Agencia Chincha	JR. LIMA 488, Chincha	Ica	(056) 261253	Rosa Denegri León	956448842	Rosa.Denegri@pacificovida.com.pe
Agencia Huancayo	Jr. Ayacucho N° 282, Huancayo	Junín	(511) 236102 Anexo 2532	Italo Babiche Fuentes	980346842	ibabiche@pacifico.com.pe
Oficina Trujillo	Av. Víctor Larco Herrera 505	La Libertad	(044) 223104	Ricardo Calderón	962927439	ricalderson@pacifico.com.pe
Agencia Trujillo	Av. Victor Larco 849 Int 401,402,403,404,502 y 503 Urb La Merced I	La Libertad	(044)-485110 Anexo	Alonso Caballero		Hector.Caballero@pacificovida.com.
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@pacificovida.com.pe
Agencia Iquitos - Yavari	Calle Yavari 363 (oficina 04), Edificio El Dorado, Iquitos	Loreto	(065) 23-5341	Leonardo Saavedra Zamor	988343694	Isaavedra@pacifico.com.pe
Agencia Iquitos - Arica	Jr. Arica N° 323, Iquitos	Loreto	065-235410	Juanita Tobies	965942600	Juanita.Tobies@pacificovida.com.pe
Agencia Ilo	Jr. Abtao N° 665, Ilo	Moquegua	052-583790 anexo 3300	Franco Ernani		Franco.ernani@pacificovida.com.pe
Agencia Piura - Libertad	Calle Libertad N° 607, Cercado, Piura	Piura	(073) 32-7811	Jenny Carreño	969415247	jcarreno@pacifico.com.pe
Agencia Piura consolidado	Av Ramón Mujica Nro 108 Centro empresarial Paseo Mega Piso	Piura	073-640009 Anexo	Rosa Sime	950666704	Rosa.Sime@pacificovida.com.pe
Agencia Tarapoto	Jr. Ramirez Hurtado 385-387, Tarapoto	San Martín	042-526823	Luis Tafur	942813788	Luis.Tafur@pacificovida.com.pe
Agencia Tacna - Calle Zela	Calle Zela N° 873	Tacna	052-583790 anexo 3300	Franco Ernani		Franco.ernani@pacificovida.com.pe
Agencia Pucallpa	Jr. Raymondi 310, Callería	Ucayali	061-586400	Madeleyne Pardo	948169464	Madeleyne.Pardo@pacificovida.com

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)

La compañía cumple con 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 2019 se continuó con el proceso de transformación digital iniciado en el 2018 con la aspiración de aplicar la Auditoría Interna con uso Intensivo de Data Analytics y Métodos Ágiles y además buscando convertirnos en una unidad especializada en Ciberseguridad. Es por ello que participamos junto a cuatro bancos de la región (Banco de Crédito BCP, Bancolombia, Banco ITAÚ, Banco Estado de Chile) del proyecto “Somos Ágiles” que dio como resultado la aplicación práctica de métodos ágiles en la actividad de auditoría, este proyecto vio culminada esta primera etapa con el *paper* “Agilidad en Auditoría Interna” que fue presentado en el Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna – CLAI 2019 en Asunción, Paraguay.

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.

Para el año 2020 nuestro esfuerzo estará orientado en continuar explorando prácticas ágiles en auditoría interna, la implementación de una metodología para monitorear nuestros Objetivos Claves de Resultados (OKRs) y asegurar que estén alineados a las principales iniciativas y de mayor riesgo para la organización, además de implementar un esquema de revisión continua del plan anual de auditoría interna.

Aseguramiento de la Calidad

Durante el año 2019 obtuvimos nuevamente la calificación de **“Cumple Generalmente”** como resultado de la evaluación interna bajo la Norma 1311 del Instituto de Auditores internos (IIA por sus siglas en inglés) ratificando la Certificación Internacional de la Calidad de Auditoría Interna obtenida en el 2018 otorgada por IIA, 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. Este resultado evidencia 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) 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 2019 emitiendo 117 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	2019
Pacífico Seguros	103	70	75	72	63
Pacífico EPS	35	20	30	16	23
Otras Empresas de Grupo Pacífico	52	31	37	31	31
Total	190	121	142	119	117

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 2019, el equipo de Auditoría cuenta con 22 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)*, *Scrum Institute*, entre otros, así tenemos:

N°	Certificación	Cantidad	Certificado por
1	CRMA	1	IIA
2	CobIT Foundation	2	ISACA
3	CRISC	2	ISACA
4	CISA	1	ISACA
5	NIIF	1	ACCA
6	NIIF PYMES	2	AIC
7	ISO 22301	1	BSI
8	CICA	1	IIC
9	Scrum Master Certified	5	PMC Grupo, Scrum Study
10	Scrum Developer Certified	1	Scrum Study
11	Scrum Fundamentals Certified	1	Scrum Study
12	Certificación en Control Interno COSO	1	IAI Perú
13	Auditoría Internacional	1	ACCA
14	ISO 31000	1	PECB
15	CHIAP	1	AHIA
Total		22	-

Adicionalmente, 12 miembros del equipo cuentan con cursos de Maestría finalizados. Por otro lado, se impartió 1,866 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.

Seguimiento a la implementación de recomendaciones

Durante el año 2019, 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 trimestrales 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 Nº 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 2019				
	NUEVOS SOLES				
SOCIEDAD AUDITORA	HONORARIOS DE AUDITORIA	HONORARIOS RELACIONADOS A AUDITORIA	HONORARIOS DE IMPUESTOS	OTROS HONORARIOS	TOTAL
Deloitte Corporate Finance	-	-	-	100,802	100,801.55
Ernst & Young Asesores S. Civil	-	-	372,832	-	372,832.00
Gaveglío, Aparicio y Asociados	1,539,682	-	-	26,672	1,566,353.76
KPMG Asesores Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada	-	-	76,500	-	76,500.00
Medina, Zaldívar, Paredes & Asociados	-	-	-	62,540	62,540.00
PLR Asesores de Negocios	-	-	78,560	-	78,560.00

	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
Gaveglío, Aparicio y Asociados	1,807,875	-	-	21,243	1,829,118
KPMG Asesores Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada	-	-	259,972	-	259,972
Medina, Zaldívar, Paredes & Asociados	-	-	49,108	191,204	240,312
PLR Asesores de Negocios	-	-	76,515	-	76,515