2023

Reporte de Sostenibilidad

pacífico



Índice

- Carta de los Gerentes Generales

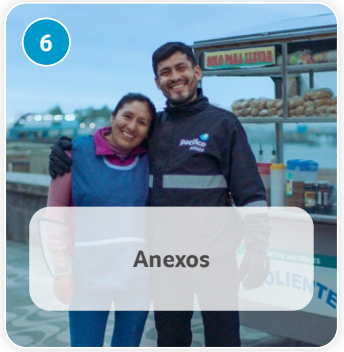














Carta de los Gerentes Generales

Estimados lectores:

El año 2023 fue de grandes retos y oportunidades, con una coyuntura mundial agitada y un contexto local desafiante. El Perú registró su mayor contracción económica desde 1990 (excluyendo la pandemia), con conflictos sociales a inicios de año y marcado hacia el último trimestre por una incertidumbre ante un posible Fenómeno de El Niño (FEN). A pesar de ello, el sistema asegurador, mostró una recuperación en sus resultados, creciendo +50 % respecto al año anterior, gracias al crecimiento en primas, menores niveles de siniestralidad en los negocios de vida y mayores resultados financieros.

En Pacífico superamos de manera importante nuestras expectativas reafirmando así nuestra solidez operativa, financiera y patrimonial. Este logro es producto de un buen manejo técnico del negocio, sumado al compromiso y desempeño destacado de nuestros colaboradores, las iniciativas de negocio y los proyectos en los que hemos trabajado en los últimos años, además del respaldo de ser parte de Credicorp y tener como socios a United Health Group, para el negocio de salud.

Durante el 2023, mediante una gestión resiliente y una visión comprometida, fortalecimos nuestra posición como líderes en el mercado asegurador, superando los desafíos y ampliando nuestro impacto positivo en la sociedad. Logramos proteger la felicidad de más de 5 millones de peruanos, destacando el foco en los esfuerzos de inclusión financiera y acceso a salud.

En esa línea, dentro de la estrategia de sostenibilidad, el pilar de inclusión en seguros marcó la diferencia, permitiendo cerrar el año con +2.3millones de personas protegidas a través de la estrategia de Seguros para Todos, logrando tener +3.2 millones de pólizas inclusivas vigentes. Este esfuerzo fue posible, entre otras razones, gracias al desarrollo de nuevos productos, innovación en canales y alianzas estratégicas, especialmente con Mibanco y BCP, que nos permiten proteger a más peruanos en todas las regiones del país.

Estamos absolutamente comprometidos con la democratización de los seguros y por esa razón tenemos la meta de contar con más de 6 millones de pólizas inclusivas vigentes al cierre de 2026.

De otro lado, redoblamos nuestro compromiso con la cultura de la prevención y la educación en seguros. El ABC de Pacífico innovó a través de distintos formatos como los programas digitales ‘En Letras Grandes’ y ‘Salado & Piña’, que en conjunto impactaron +3.2 millones de personas, contribuyendo a desmitificar conceptos financieros y de



> **Durante el 2023, mediante una gestión resiliente y una visión comprometida, fortalecimos nuestra posición como líderes en el mercado asegurador, superando los desafíos y ampliando nuestro impacto positivo en la sociedad. Logramos proteger la felicidad de más de 5 millones de peruanos, destacando el foco en los esfuerzos de inclusión financiera y acceso a salud.**

seguros, y mejorando significativamente su capacidad para tomar decisiones informadas respecto a su protección financiera.

Por su parte Protege365, nuestro programa de prevención para clientes empresa, ha logrado acompañar a la fecha a +5,500 empresas capacitando en prevención de riesgos empresariales, permitiéndoles mejorar sus entornos laborales, contribuyendo a la reducción de incidentes y a promover una cultura de prevención.

Por último, con Comunidad Segura, nuestro programa de impacto social en líderes comunitarios y poblaciones vulnerables, logramos un hito importante: capacitar a +38 mil personas en prevención y preparación ante riesgos en sus hogares, negocios y comunidades. Todos estos logros tangibilizan nuestro compromiso con construir una sociedad más informada y protegida. Y en el contexto FEN logramos generar un impacto en +1MM de personas en el norte del país y Lima, a través de nuestras acciones de capacitación y preparación, gracias al trabajo conjunto con organizaciones como EscuelaR, EsHoy y World Vision.

Desde el frente de Salud, en el 2023 retomamos el programa Tan Fuertes Como El Hierro, iniciativa emblemática de Pacífico que contribuye a la lucha contra la anemia infantil, un desafío de salud pública prioritario en el Perú, a través de campañas de salud y promoción de buenas prácticas de alimentación y estilos de vida saludables entre niños de edad preescolar, sus familias y comunidad escolar. Asimismo, brindamos acompañamiento médico y realizamos talleres educativos que impactaron positivamente en las comunidades al darles acceso a servicios médicos gratuitos y promover una alimentación rica en hierro, logrando beneficiar a más de 2,000 niños y más de 4,200 familias.

Además, se lanzó la web ‘Quererte Sano’, una plataforma que busca promover estilos de vida saludables para mejorar la salud de nuestros asegurados, afiliados y peruanos en general. Esta iniciativa brindará acceso gratuito a información valiosa y beneficios de bienestar, con lo que fomentamos el desarrollo de una comunidad activa y



consciente sobre la importancia de la salud preventiva. 'Quererte Sano' ofrecerá herramientas de salud y recursos educativos sobre nutrición, actividad física y manejo del estrés, así como ayudará en el impulso de campañas de concientización sobre la prevención de enfermedades crónicas.

En lo que corresponde a nuestro enfoque en inversiones sostenibles, en el 2023 avanzamos significativamente, logrando la integración de métricas ambientales, sociales y de gobernanza al 90 % de nuestro portafolio de inversiones. En esa línea, además, publicamos de manera corporativa el Primer ReporteTask Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) Credicorp, documento que da cuenta de nuestro compromiso y acciones en buenas prácticas de divulgación climática.

En el frente de mejora de la experiencia del cliente reforzamos nuestra atención post-venta, a través de herramientas digitales como Vera y nuestra aplicación Mi Espacio Pacífico. Aunado a esto, en referencia a nuestras innovaciones digitales del 2023, la aplicación SANNA es en la actualidad un pilar de nuestra estrategia de salud, dado que facilita el acceso de nuestros asegurados a servicios médicos de calidad. Con estas acciones mejoramos significativamente la experiencia de usuario, mediante una gestión eficiente de citas médicas y acceso inmediato a historiales clínicos. Este avance demostró ser clave para aumentar la satisfacción de nuestros clientes y optimizar los tiempos de espera para atención médica.

Mirando hacia el futuro, continuaremos desarrollando iniciativas innovadoras que reflejen nuestro compromiso con nuestros clientes, colaboradores y la sociedad. Nos enfocaremos en el desarrollo de más productos inclusivos, así como seguir fomentando una cultura de prevención, ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y a que el sistema de salud funcione mejor para todos. Todo esto siempre guiado por un propósito central: proteger la felicidad de las personas.

Les invitamos a conocer más sobre nuestros esfuerzos y logros en nuestro Reporte de Sostenibilidad 2023, donde detallamos nuestro desempeño económico, social y ambiental.

Atentamente.

GRI 2-22

César Rivera
Gerente general Pacífico Seguros

Guillermo Garrido Lecca
Gerente general Pacífico Salud

Pacífico en cifras

100 %
de directores y colaboradores capacitados en políticas y procedimientos anticorrupción

90 %
del portafolio de inversiones incluyen factores ESG en el proceso de análisis y toma de decisiones

3.2
millones de pólizas vigentes de seguros inclusivos

28 %
de mujeres en la categoría Líder Senior



3.2
millones de personas fueron beneficiadas con información sobre seguros con el ABC de Pacífico

82 %
de citas agendadas digitalmente en 2023 a través de la app SANNA

+38,000
personas capacitadas en 2023 a través de Comunidad Segura

+7,000
personas beneficiadas en prevención de anemia mediante Tan Fuertes como el Hierro

+5,500
empresas asesoradas en gestión de riesgos a través de Protege365 hasta la fecha

Publicamos de manera corporativa el Primer
Reporte TCFD
Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)

Premios y reconocimientos

Premios y reconocimientos	Calificación	Descripción del premio o reconocimiento
Empresas que Transforman 2023 - IPAE y RPP	Reconocimiento	Ingresamos a la lista de Empresas que Transforman 2023 por su estrategia de inclusión de seguros “Seguros para Todos”
XXI Encuesta Anual de Ejecutivos - Cámara de Comercio de Lima	Ganador	Mejor compañía de seguros a nivel personal
XXI Encuesta Anual de Ejecutivos - Cámara de Comercio de Lima	Ganador	Mejor compañía de seguros EPS
Reconocimiento Nacional de Buenas Prácticas de Voluntariado RENAVOL	Reconocimiento	Voluntariado Corporativo Comunidad Segura

Premios y reconocimientos	Calificación	Descripción del premio o reconocimiento
Creatividad Empresarial - Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas	Ganador	Categoría Gran Empresa
Creatividad Empresarial - Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas	Ganador	Categoría Servicios Bancarios, Financieros y de Seguros, por la estrategia de inclusión financiera en seguros “Seguros para Todos”
LUUM AWARS	Plata	Categoría Essence of the Message
LUUM AWARS	Plata	Categoría Society por anuncio Skipe Fire
LUUM AWARS	Oro	Categoría Planet por anuncio Skipe Fire

Premios y reconocimientos	Calificación	Descripción del premio o reconocimiento
Merco Reputación Corporativa	Ranking	Por séptimo año nos ubicamos en el top 15 del ranking Merco Empresas y Líderes 2023. 2dos en el sector seguros
Merco Talento	Ranking	Nos ubicamos en el Puesto 14, siendo 1ros del sector.
Merco Responsabilidad ESG 2023	Ranking	Nos ubicamos en el Puesto 26 del Ranking Responsabilidad ESG.

Premios y reconocimientos	Calificación	Descripción del premio o reconocimiento
IAB MIXX 2023	Ganador	“El único anuncio que quiere que lo saltes”. Ganador en la categoría “Uso de video”.
IAB MIXX 2023	Ganador	“Salado y Piñar: Edutainment para educar en seguros a más peruanos”. Ganador en la categoría “Branded Content”.
Empresa con Gestión Sostenible EGS - Perú Sostenible	Ganador	Reconocimiento de Distintivo EGS Empresa con gestión sostenible y ganadores en la Categoría Diversidad e Inclusión por su programa Comunidad Segura
Effie Awards	Bronce	Seguros – Campaña No Estás Solo

Premios y reconocimientos	Calificación	Descripción del premio o reconocimiento
Effie Awards	Bronce	Idea de Medios - El único anuncio que quiere que lo saltes
Best Internship Experiences Perú 2023	Puesto 16	Mejores experiencias de aprendizaje para los practicantes
Global Banking & Finance Review	Primer lugar	Best Life Insurance Company Peru 2023

Capítulo 1

Sobre Pacífico



1. Sobre Pacífico

1.1. Nuestro propósito

Somos una empresa de seguros, coaseguros y reaseguros que forma parte del mercado asegurador peruano. Nuestro objetivo es ayudar a nuestros clientes a superar los imprevistos que la vida presenta, protegiendo todo aquello que les trae felicidad. Queremos que todos nuestros asegurados, afiliados y peruanos en general accedan a información de salud confiable para llevar vidas más saludables. Nuestro propósito: proteger la felicidad de las personas. La felicidad es el motor principal de nuestras vidas y como creemos fervientemente que nadie debe enfrentar sus problemas solo, enfocamos toda nuestra energía en ayudar a nuestros clientes a recuperar la felicidad que pudo haberse visto interrumpida por algún imprevisto.

En los negocios de Seguros Generales y de Vida somos parte de Credicorp, el *holding* financiero más grande del Perú dedicado a brindar a sus clientes una oferta integral de productos y servicios.

Asimismo, en los negocios de Planes de salud (EPS), Seguros de asistencia médica y Prestaciones, contamos con el respaldo de Credicorp, Banmédica y United Health Group (empresa líder de salud a nivel mundial) para ofrecer cada vez mejores estándares de calidad y eficiencia, satisfaciendo así la creciente demanda de seguros y servicios de salud a nivel nacional.

1.2. Nuestra presencia

Nuestra presencia abarca 11 oficinas alrededor del país, sin embargo, nuestra cobertura se extiende a 19 ciudades distribuidas en 16 departamentos gracias a nuestra amplia red de clínicas y centros médicos, que supera los 350 establecimientos de salud en todo el territorio nacional.

Además, gracias a nuestras alianzas con Mibanco y BCP, protegemos a nuestros clientes en todas las regiones del Perú, ofreciéndoles seguridad en todo el país.

GRI 2-1 GRI 2-6

Sedes, agencias y módulos en 16 departamentos

y atención en 19 ciudades.

+350 establecimientos de salud

gracias a nuestra red de clínicas y centros médicos en todo el país.



1.3. Nuestros productos y servicios

Seguros para personas

- Seguros de salud
- Seguros de vida y ahorro
- Seguros de viaje
- Seguros rentas
- Seguros oncológicos
- Seguros contra accidentes personales
- Seguros de jubilación
- Seguros sepelios

Seguros para bienes

- Seguros para autos
- SOAT
- Seguros para el hogar

Seguros para empresas

- Seguros contra accidentes personales
- Seguros SCTR para trabajo de riesgo
- Seguros contra accidentes de estudiantes
- Seguros contra accidentes colectivos
- Seguros de vida ley y vida empleados
- Seguros patrimoniales
- Seguros para las pymes

Seguros para colaboradores

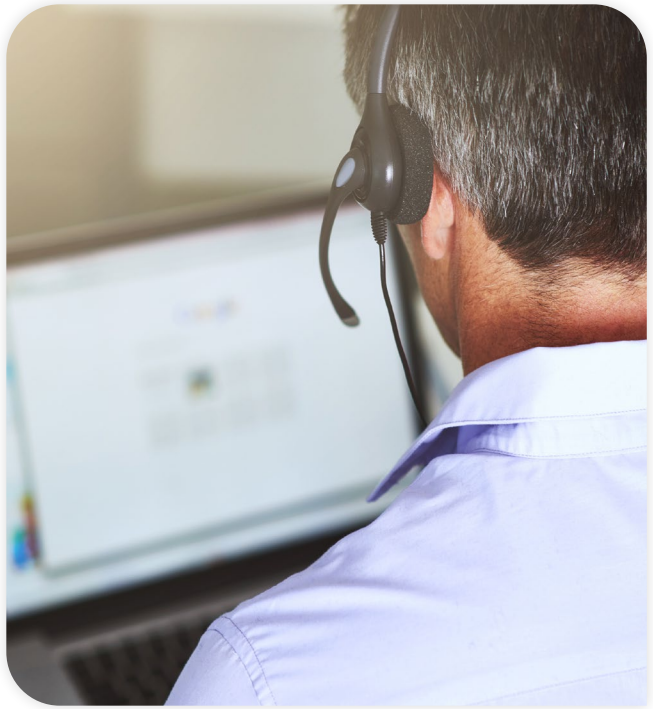
- Seguros de salud EPS y complementarios
- Seguros de salud EPS individuales

Seguros para todos

Seguros de bajo costo con coberturas de vida, salud y negocio

1.4. Nuestros canales

Nuestra meta es simplificar y hacer más eficiente el acceso a nuestros productos para que nuestros clientes puedan satisfacer sus necesidades de manera rápida y conveniente. Por ello, hemos establecido una variedad de canales de venta. Todos nuestros profesionales están capacitados para guiar y asesorar a nuestros clientes en cada etapa desde el primer contacto, cuidando su experiencia y su información personal.





1.4.1. Relación con corredores

Los corredores de seguros son aliados estratégicos y un canal esencial para cumplir nuestra misión de proteger la felicidad de más peruanos. Durante el 2023, colaboramos con más de 1,200 corredores, quienes representan a más de 7 mil personas distribuidas en todo el país y se encargan de la venta, el servicio postventa y la asesoría a nuestros clientes mutuos.

En Pacífico, nos enfocamos en brindar a los corredores la mejor experiencia del mercado, lo que ha resultado en un aumento constante del *Net Promoter Score* (NPS) en más de 25 puntos en los últimos 4 años.

En línea con esta idea, proporcionamos a los corredores todas las herramientas necesarias para sus actividades de venta y asesoría. Valoramos, además, sus opiniones sobre nuestros productos y procesos para identificar oportunidades de mejora y continuar creciendo juntos.

GRI 3 - 3

No GRI Relación con corredores

Nuestro compromiso

Reafirmamos nuestro compromiso de crecer junto a los corredores, nuestros aliados estratégicos. Continuaremos promoviendo una comunicación clara y efectiva que fomente la colaboración en beneficio de nuestros clientes compartidos. Asimismo, seguiremos con la mejora e implementación de herramientas que garanticen una experiencia excepcional, lo que se traducirá en un servicio superior para nuestros clientes.

Nuestro portal Somos Corredores, nuestro principal activo digital, seguirá en constante desarrollo para identificar necesidades y puntos de mejora para ofrecer una experiencia aún más satisfactoria.

Por otro lado, creemos en el aprendizaje continuo como pilar fundamental para el desarrollo de los corredores. Por ello, fortaleceremos continuamente el programa de capacitación a través del campus. Evaluaremos anualmente las sesiones ofrecidas, así como a los proveedores y alianzas educativas para mantenernos actualizados y contribuir al progreso de los corredores y sus equipos.

Además, tenemos un plan de incentivos que incluye campañas a corto plazo para promover la venta conjunta con los corredores. Realizaremos actividades como eventos de reconocimiento, activaciones en las oficinas de los corredores y viajes de reconocimiento para fortalecer el canal.

Por último, continuamos nuestra estrategia de digitalización para hacer que los seguros sean más accesibles, utilizando un modelo digital sencillo y escalable que también contribuya a la inclusión financiera. Po ello, estamos implementando 7 plataformas de e-commerce de seguros de empresas y personas para que nuestros socios estratégicos puedan brindar el mejor asesoramiento a nuestros clientes.

Nuestros logros

Estas son algunas de las principales acciones que emprendimos para fortalecer la relación con los corredores.

- Desarrollamos un programa completamente virtual en colaboración con APECOSE (Asociación Peruana de Corredores de Seguros), dirigido a 56 colaboradores de empresas corredoras de seguros en Lima y provincias. Logramos profundizar conocimientos sobre nuestros productos, las regulaciones vigentes, la atención de siniestros, las herramientas comerciales, el manejo de los portafolios y habilidades blandas.

Establecimos una alianza con el PAD de la Universidad de Piura para crear el Programa Gerencial, en el que participaron 50 líderes de las principales corredoras del mercado.

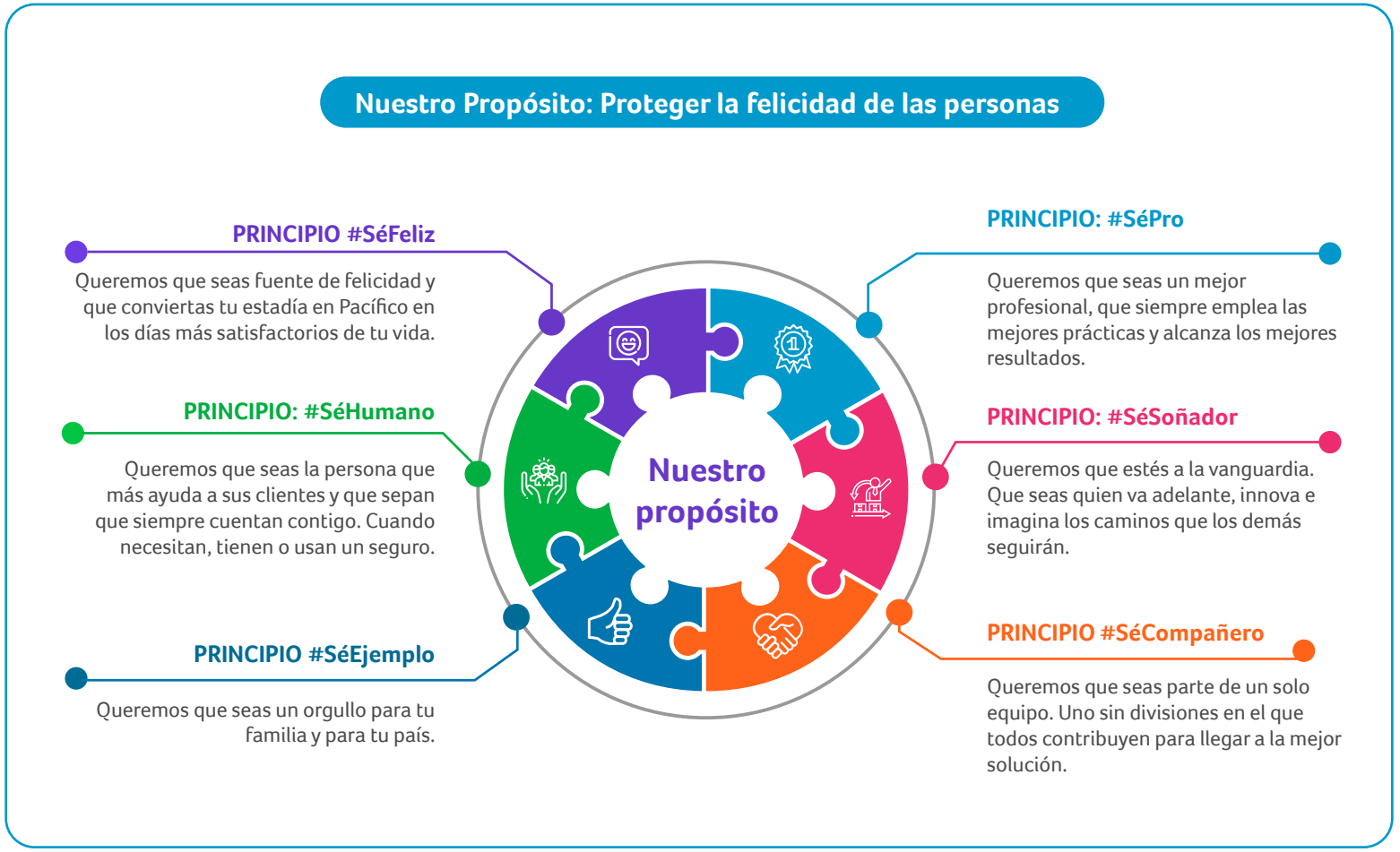
- Nuestro programa “El poder de la tecnología en la industria de los seguros”, desarrolló sesiones con la participación de expositores nacionales e internacionales.

1.5. Nuestra cultura y principios

“Proteger la felicidad de las personas” es nuestro propósito. Y desde el año 2019 emprendimos una transformación cultural que lo tiene como eje central de todas nuestras acciones y decisiones.

Para cumplir con dicho propósito, tenemos 6 principios culturales que orientan a nuestros colaboradores en la forma de relacionarse, la toma de decisiones y en su percepción sobre Pacífico. A este conjunto de principios y creencias, lo denominamos nuestro SELLO.

Un importante hito cultural del 2023 fue el lanzamiento del programa de Embajadores Culturales. Fueron nombrados 84 Embajadores quienes con entusiasmo y compromiso asumieron el rol de ser voceros culturales en sus áreas. Para motivar y reconocer a este equipo tuvimos charlas exclusivas de Innovación, Liderazgo y Gestión del Cambio con expositores locales e invitados. Este evento nos permitió continuar avanzando con nuestra transformación cultural.



1.6. Nuestra forma de trabajo

Enfoque en la Innovación

En Pacífico buscamos implementar un enfoque de innovación abierta y disruptiva en ecosistemas digitales mediante nuevas formas de "proteger la felicidad de las personas". Para lograrlo nos apoyamos en la creación de nuevos productos y modelos de negocio cocreados con socios estratégicos, *startups e insurtechs* y así llegar a más clientes para ofrecerles una experiencia mejorada.

Para alcanzar nuestras metas contamos con 3 vehículos de innovación que impulsan nuestra capacidad de desarrollo y crecimiento.

1

En primer lugar, el Laboratorio de Innovación Lachakra sirve como un espacio dedicado a fomentar la creación de nuevos negocios, productos y servicios desde que se estableció en 2017. En el año 2023, enfocamos los esfuerzos de nuestro laboratorio hacia el desarrollo de productos innovadores que buscan democratizar el acceso a la protección en todo el Perú.

2

En segundo lugar, nuestras tribus empresariales proporcionan espacios dedicados a la innovación y el desarrollo de soluciones, tanto incrementales como disruptivas. Estas tribus permiten un ambiente colaborativo donde se fomenta la creatividad y se impulsa la innovación en todos los niveles de la Compañía.

3

Finalmente, contamos con un proceso de innovación abierta, colaborando con diversos actores del ecosistema como universidades y *startups*, a través de hackatones y otros eventos para impulsar la creación de nuevas iniciativas innovadoras.





Nuestros logros en innovación disruptiva y abierta

- Ingresamos al mundo de seguros paramétricos, reconfigurando así la forma en cómo atendemos a los clientes desde un enfoque reactivo a uno proactivo en la atención de nuestros clientes.
- Lanzamos Testec, nuestra plataforma *Low Code - No Code* logrando una reducción del 70 % en los procesos de desarrollo de productos.
- Desarrollamos nuevos seguros para el ecosistema Yape.
- Realizamos la primera Hackathon Pacífico Sin Límites, que contó con la participación de 130 estudiantes de diversas universidades, carreras y géneros. Se presentaron 20 ideas innovadoras: 10 de estas fueron identificadas como con potencial de escalabilidad, y 2 están en proceso de implementación.
- Celebramos 3 eventos internos de innovación en los que participaron más de 150 colaboradores, contribuyendo con ideas y soluciones innovadoras para mejorar nuestros procesos y servicios.
- Llevamos a cabo, el Desafío de Innovación con Emprende UP, una iniciativa en la que nuestros equipos de Tribu Empresas, Sostenibilidad e Innovación colaboraron con alumnos de la Universidad del Pacífico para crear soluciones innovadoras a desafíos reales de la Compañía. 9 ideas ganadoras fueron seleccionadas, de las cuales tres están en proceso de implementación.

En el 2024, buscaremos enfocarnos en innovar los procesos, los productos y cómo nos acercamos a nuestros clientes para ofrecer productos simples y económicos que puedan estar presentes en la vida cotidiana de las personas. Fortaleceremos nuestra colaboración con actores del ecosistema, y nos conectaremos con startups de alto potencial y madurez, que nos traigan soluciones disruptivas y eficientes. Asimismo, buscamos desarrollar más nuestro frente tecnológico.

GRI 3-3 | No GRI Innovación

Enfoque en la Agilidad

Hace 3 años adoptamos una forma de trabajo ágil para mantenernos al día con las demandas y cambios constantes del mercado. Por ello, creamos e implementamos gradualmente diversas tribus de negocio junto a habilitadores relevantes. Actualmente, nuestros habilitadores claves incluyen *Pricing, Data&Analytics* y Talento en TI.

En Pacífico estamos comprometidos con esta nueva forma de trabajo. Por eso, desde el ámbito del talento, nos enfocamos en atraer, desarrollar y retener a los mejores profesionales que sintonicen con nuestro propósito y principios ágiles para acelerar el cumplimiento de nuestras estrategias de negocio. Actualmente, el 20 % de nuestro personal tiene habilidades digitales.

Hoy en día, hemos logrado transformar a Pacífico en la Compañía con la que siempre soñamos, debido al fortalecimiento de nuestro modelo de agilidad. Una muestra de ello es el cumplimiento de nuestros *Key Results* (KRs) a lo largo de estos años. Por ejemplo, desde el 2019, multiplicamos por 7 la emisión de pólizas digitales, al tiempo que hemos duplicado tanto la autogestión como el Net Promoter Score (NPS) clientes.

Nuestros esfuerzos han generado logros significativos en diversos ámbitos clave.

- A través de Vera y MEP, nuestros principales canales digitales de atención, más del 70 % de las consultas y requerimientos de nuestros clientes son autogestionados en la actualidad.
- Desde el 2019 hasta el 2023 experimentamos un aumento considerable en los ingresos por ventas digitales, pues estos se triplicaron.
- Mejoramos la experiencia de compra en nuestros *e-commerce* de Soat, Autos y Vida.
- Duplicamos nuestro NPS desde el 2019, centrándonos en el segmento de alto valor.
- Aprovechamos casos de uso de *Data & Analytics* para generar una utilidad adicional de 15 millones de soles.
- El perfil digital de nuestro equipo creció en un 10 % y ahora representa el 20 % de nuestra fuerza laboral. Fueron fundamentales en este proceso los habilitadores como *Pricing, Data Analytics* y Talento TI.
- Implementamos soluciones de inteligencia artificial para la atención de siniestros a través de terceros. Con ello logramos una tasa de aprobación automática del 55 % en siniestros de autos y una reducción del 75 % en el tiempo de aprobación de siniestros de hogar.
- En el ámbito de Tecnología de la Información (TI), transformamos nuestra arquitectura digital para mejorar continuamente el *Time to Market*. Con ello alcanzamos un cumplimiento del 100 % con respecto a nuestra meta anual.



Nuestro enfoque

Nuestras principales perspectivas para el 2024 son las siguientes.

1. Crecimiento en Banca seguros y Ecosistemas Credicorp con el objetivo de brindar protección financiera a millones de personas.
2. Innovación y Seguros Embebidos 2.0 para convertirnos en una "Neo Aseguradora", lo que implica la creación de productos y servicios integrados en los procesos de nuestros socios para ofrecer una experiencia completamente digital.
3. Cliente Feliz es una iniciativa mediante la cual nos comprometemos a sorprender a nuestros clientes proporcionando una experiencia excepcional con el objetivo de asegurar su satisfacción y así alcanzar el más alto NPS del mercado.

Riesgos y oportunidades

Uno de los principales desafíos que afrontamos en el mercado asegurador peruano es su baja penetración regional. En respuesta a este panorama, nos comprometemos a seguir educando a nuestros clientes, facilitando la comprensión de nuestros productos y simplificando el proceso de adquisición.

En virtud de ello, implementamos las siguientes acciones.

1. Modelo de gobierno unificado. Se estableció para alinear nuestro enfoque estratégico, la visión del portafolio y el logro de resultados. Esto incluye la adopción de OKR (Objetivos y Resultados Clave) para asegurar un alineamiento estratégico integral y *accountability* entre los equipos, así como la identificación, promoción y gestión de iniciativas de alto impacto bajo un solo portafolio. Además, organizamos foros trimestrales clave para la gestión ágil y la priorización del portafolio de equipos y capacidades habilitadoras, lo que nos permite responder rápidamente a los cambios del mercado.
2. Revisión del proceso por auditorías internas y externas. Nuestro proceso de modelo de gobierno es sometido a revisiones periódicas por parte de auditorías internas y externas según el calendario corporativo. Además, realizamos sesiones de retroalimentación para evaluar la efectividad del proceso, involucrando a todos los grupos de interés pertinentes.
3. Seguimiento continuo y foro de factibilidad trimestral. Realizamos un seguimiento constante al despliegue de posibles riesgos y llevamos a cabo un foro de factibilidad trimestral. Esto nos permite aprender de la experiencia y refinar nuestras acciones futuras para evitar riesgos potenciales y mejorar nuestro desempeño en el mercado.
4. Gestión integral de riesgos y regulación. Nuestros equipos de gestión de riesgos y regulación trabajan en estrecha colaboración con los diferentes equipos para identificar alertas tempranas y mitigar posibles riesgos en todos los frentes de innovación y transformación. Esta colaboración nos permite anticiparnos a posibles desafíos y asegurar que nuestras iniciativas se desarrollen de manera segura y cumpliendo con las regulaciones pertinentes.
5. Planeamiento estratégico anual. Cada año, llevamos a cabo un proceso de Planeamiento Estratégico riguroso en el que priorizamos y ajustamos nuestras acciones según sea necesario.

Capítulo 2

Nuestro compromiso con la sostenibilidad



2. Nuestro compromiso con la sostenibilidad

2.1. Nuestra estrategia de sostenibilidad

Credicorp ha emprendido una ruta hacia la integración de la sostenibilidad en su negocio, con el objetivo de mantener un crecimiento a largo plazo y seguir generando valor para sus grupos de interés. Esta iniciativa se materializa a través de la Estrategia Integrada de Sostenibilidad 2020-2025. A partir de ella, contamos con una Política de Sostenibilidad que se aplica al Grupo Credicorp y sus subsidiarias. Esta detalla la estrategia corporativa de sostenibilidad, que se centra en 3 pilares, bajo los cuales se organizan 8 plataformas o frentes de trabajo.

1. **Crear una economía más sostenible e inclusiva.**
2. **Mejorar la salud financiera de los ciudadanos.**
3. **Empoderar a nuestra gente para prosperar.**



En el contexto de dicha Política corporativa, en Pacífico nos centramos en trabajar en 2 pilares y 4 plataformas con un impacto significativo en el entorno y la sociedad y sobre las cuales definimos proyectos que guiarán el trabajo en sostenibilidad de la Compañía. Estos proyectos, que parten de nuestro núcleo de negocio, están completamente integrados en nuestra política.

Además, nuestra dicha política establece directrices para la gestión del relacionamiento con grupos de interés, el gobierno de la sostenibilidad y la integración de la sostenibilidad en nuestro modelo de negocio.

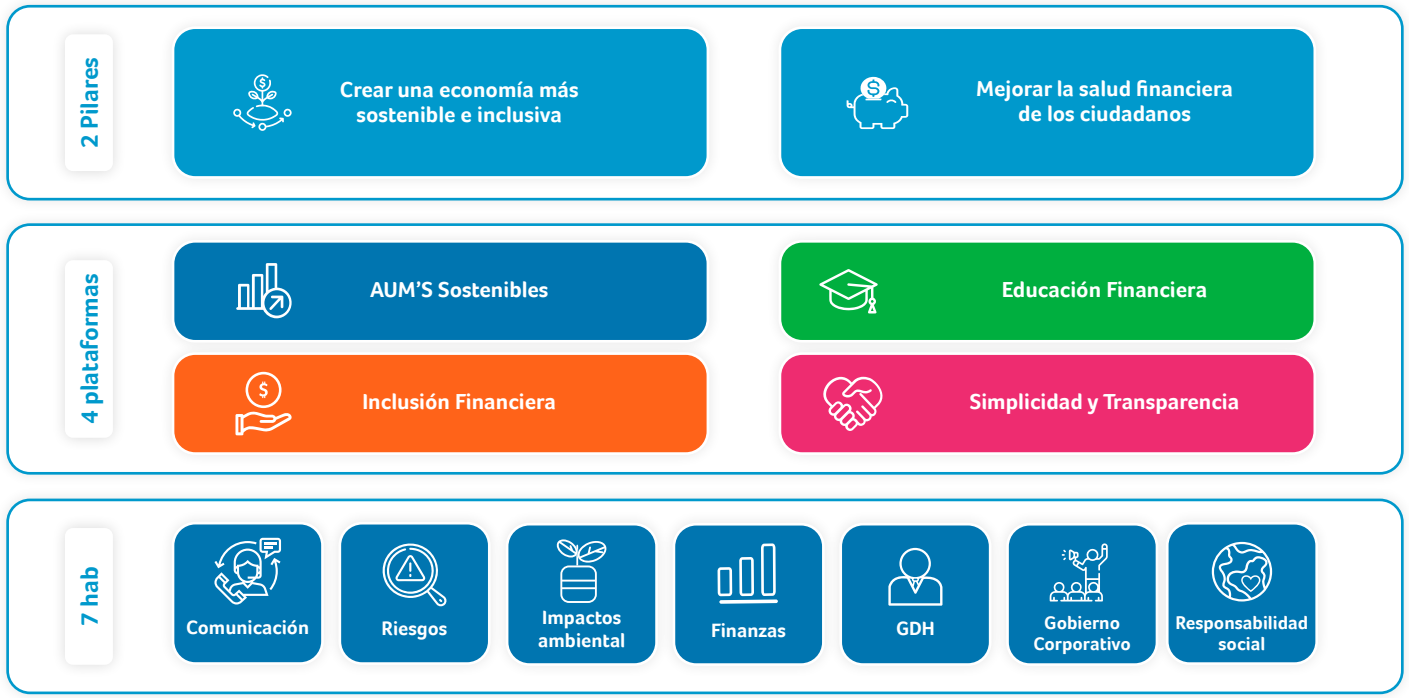
Por otra parte, en Pacífico contamos con 5 tableros estratégicos, que recogen las principales metas y objetivos de cada año y permiten la toma de decisiones y monitoreo de avances con respecto a la estrategia y planificación de la Compañía. Convencidos de que la sostenibilidad debe estar inmersa en el negocio, uno de dichos tableros estratégicos es el de ESG, que reúne las metas e indicadores de la Estrategia de Sostenibilidad y se reporta de manera mensual a los más altos órganos de gobierno: el Comité de Gestión y el Directorio. Adicionalmente, la gerencia de Marketing, Sostenibilidad y Asuntos Corporativos informa semestralmente al Directorio sobre el avance y cumplimiento de la estrategia de Sostenibilidad. La gerencia de Marketing, Sostenibilidad y Asuntos Corporativos reporta semestralmente su avance y cumplimiento ante los más altos órganos de gobierno: el Comité de Gestión y el Directorio.

Es importante mencionar que el cumplimiento del Tablero ESG impacta en las planillas de desempeño de todos los colaboradores de Pacífico. Para el caso puntual de Comité de gestión, el Tablero ESG tiene un peso del 15 % de su planilla de desempeño.

En ese sentido, en el 2023 logramos superar las metas y tuvimos un cumplimiento del 104 % en el Tablero ESG de la Compañía.

Visión Sostenible Pacífico*

Ser la empresa aseguradora sostenible líder del país, que genera valor compartido entre el negocio y nuestros clientes, entorno y sociedad, y que garantiza la coherencia de nuestro propósito, al proteger la felicidad de cada vez más peruanos.



A partir de nuestra visión fijamos metas de sostenibilidad a largo plazo en áreas clave de nuestro negocio: productos, inversiones y prevención, entre otros. Estas metas involucran a todos los equipos de la Compañía y generan responsabilidad en su cumplimiento, ya que se informan y supervisan en los niveles más altos de gobierno. Asimismo, contamos con una variedad de espacios donde se discuten y se visualizan estas aspiraciones, planes y progresos, desde los comités gerenciales hasta las mesas de trabajo interdepartamentales.

Además, dado que Pacífico adopta un enfoque ágil, desde el 2022, incorporamos el alineamiento de diversos proyectos, iniciativas, equipos y tribus con la sostenibilidad a través de una herramienta de evaluación ESG, desarrollada por nosotros mismos y basada en *benchmarks* internacionales.

GRI 2-13 GRI 2-14 NO GRI Compromiso con la sostenibilidad

Nuestros logros

Con respecto a nuestras plataformas de sostenibilidad, las metas y logros obtenidos fueron los siguientes: GRI 3-3

	Iniciativas de sostenibilidad	Logros	ODS
Inclusión Financiera	Seguros inclusivos: Canales masivos y MiPymes	• Diseñamos y lanzamos el seguro Onco Mujer en Mibanco, como cobertura gratuita ofrecida a las clientes del Crédito mujer, protegiéndolas con una indemnización en caso de diagnóstico de cáncer de mama o cuello uterino. Al cierre 2023, contamos con más de 30,000 pólizas vigentes. • En conjunto con el BCP, lanzamos el seguro Efectivo Protegido, el primer seguro indemnizatorio desde S/1, para proteger el dinero retirado en ATMs y Agentes BCP, siendo el primer producto vendido por socios Agentes BCP. • Junto a nuestros aliados Mibanco y BCP, superamos los 3 millones de pólizas inclusivas vigentes, cerrando el año en 3.2 millones de pólizas vigentes de seguros de menos de S/20. • Obtuvimos 2 premios en la Edición 2023 de Creatividad Empresarial organizado por la UPC, en la categoría Servicios financieros y Gran empresa, por la estrategia de Seguros para Todos. • Fuimos reconocidos ingresando en la Lista de Empresas que transforman el Perú 2023", organizado por RPP e IPAE, por nuestros esfuerzos de inclusión a través de Seguros para Todos. • En el 2023 crecimos 3 puntos sobre el 2022 en el atributo "Es una empresa que se esfuerza por desarrollar más seguros al alcance de todos" del estudio mensual de marca.	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
Eduación Financiera	Protege365 ABC de Pacífico	• Protege365 ha atendido a más de 5,500 empresas clientes de Pacífico, brindándoles acompañamiento para gestionar sus riesgos empresariales. • Protege365 fue finalista en la premiación Espiral de Innovación y fue reconocido como el tercer mejor programa en la premiación ESG y Sostenibilidad, que organizó Semana Económica. • Incrementó el NPS de prevención en más de 21.5 puntos, con impacto en más de 700 clientes empresa. Además, la satisfacción del cliente en relación con prevención aumentó en 14 % con relación al año pasado y subió a 89 %. • El ABC de Pacífico desarrolló un nuevo formato en videopodcast para educar sobre seguros llamado "En Letras Grandes". Con las diversas estrategias del ABC de Pacífico se impactó a 3.2 millones de personas.	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

	Iniciativas de sostenibilidad	Logros	ODS
Educación Financiera	Comunidad Segura	• Durante el segundo semestre, el programa Comunidad Segura se enfocó en la prevención y preparación ante el Fenómeno El Niño, impactando en más de 6,000 familias en el Perú y logrando más de 38,000 personas capacitadas en el 2023. • Se lanzó Lima 8.8, el primer podcast de ficción desarrollado en Perú, en una alianza entre Pacífico y RPP, que logró impactar en 17M de personas a través de diversos medios, a fin de sensibilizar a la población sobre la importancia de prepararse ante un sismo de gran magnitud. • Obtuvimos el reconocimiento como Empresa con gestión sostenible de Perú Sostenible en 2023, y además recibimos la mención especial en la categoría Diversidad e Inclusión, por nuestra labor con Comunidad Segura.	
Aum's Sostenible	Política de inversiones ESG	• Completamos el proceso de evaluación Principles for Responsible Investment (PRI) 2023, obteniendo un resultado por encima de las expectativas del año y mejoras significativas en comparación con la primera evaluación realizada en 2021. • Contamos con métricas ESG para el 90 % de nuestro portafolio, avanzando en nuestros esfuerzos de integración ESG.	

	Iniciativas de sostenibilidad	Logros	ODS
Simplicidad y transparencia	Simplicidad y transparencia	• Crecimos + 2 puntos en nuestro indicador de Simplicidad y Transparencia, recogido a partir de encuestas permanentes a nuestros clientes, en línea con nuestros esfuerzos de mejorar nuestros procesos para una pronta resolución de solicitudes.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
Responsabilidad social	Tan Fuertes como el Hierro Voluntariado corporativo	• Más de 7,000 personas beneficiadas en prevención de anemia. • El 70 % de los niños diagnosticados se ha recuperado de la anemia, y el 90 % ha mejorado sus niveles de hemoglobina. • Fuimos reconocidos con el Premio RENAVOL 2023 en la Categoría Voluntariado Corporativo por nuestro programa Comunidad Segura, otorgado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.	3 SALUD Y BIENESTAR 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

2.1.1. Creando una economía más sostenible e inclusiva

2.1.1.1. Inclusión financiera

GRI 203-2

Los seguros desempeñan un papel crucial en la protección de las familias contra los impactos económicos de eventos adversos. En los segmentos de menores recursos, en particular, la vulnerabilidad es aún mayor debido a la pérdida repentina y drástica de bienes como consecuencia de un siniestro. A pesar de la existencia de mecanismos como los seguros, la brecha de aseguramiento sigue siendo amplia, con el 85 % de los peruanos sin seguro, especialmente en los NSE C y D, históricamente desatendidos por el sector asegurador.

Además, los seguros tienen un impacto indirecto positivo en el desarrollo económico y social del país al garantizar la continuidad de las actividades económicas de las personas y empresas frente a eventos adversos. Por ello, estamos constantemente innovando en nuestros productos y educando a la población para que más personas vean en el seguro un mecanismo formal de prevención y transferencia de riesgos.

Es así que desde el 2021 impulsamos la gestión de seguros inclusivos mediante nuestra estrategia Seguros para Todos, la cual reúne esfuerzos para diseñar y gestionar una cartera de productos de aseguramiento inclusivos.

Seguros para Todos se ha convertido en un frente estratégico central dentro de la Compañía, siendo uno de los 9 indicadores más importantes, presente en nuestra pirámide estratégica al 2026. Esto nos permite que tenga foco organizacional, *accountability* en los equipos involucrados y seguimiento periódico que permitirá que esta estrategia no solo avance, sino que evolucione en el tiempo.

Nuestros logros

Nuestros logros en el año 2023 reflejan nuestro compromiso continuo con la protección de más peruanos mediante seguros accesibles, opcionales y simples. Actualmente, más de 2.3 millones de personas están aseguradas con alguno de nuestros productos Seguros para Todos y seguimos explorando nuevas soluciones y alianzas para expandir nuestra cobertura.

Desde el 2021 acompañamos más de 68 mil casos, pagando un total de más de S/141 millones a nuestros clientes que adquirieron seguros con un costo desde S/4 al mes. Esto materializa nuestra promesa de marca de que nadie tenga que enfrentar sus problemas solo.

Nuestra meta es ser los impulsores de la inclusión en seguros en el país, protegiendo a más peruanos con una meta de más de 6 millones de pólizas inclusivas vigentes al cierre de 2026. Al cierre del 2023, logramos contar con 3.2 millones de pólizas lo que representa un crecimiento del 52 % respecto a al 2021, gracias a nuestra alianza con Mibanco y BCP, nuestros principales canales estratégicos.

A través de la alianza con Mibanco y BCP tenemos la oportunidad de explorar nuevos mercados y también de proporcionar acceso a seguros a más peruanos. Estamos gestionando mejorar la comprensión de las pólizas adquiridas por parte de los clientes y seguir fortaleciendo la relación de estos con Pacífico como su aseguradora, en complemento a su relación con cada banco. Al cierre de 2023 Seguros para Todos ofrece 10 seguros optativos de bajo costo entre S/ 1 y S/ 20 con diversas coberturas, desde vida hasta negocios y salud.

Número de pólizas y clientes con seguros inclusivos

Criterio	2021	2022	2023
Número de pólizas de seguros inclusivos	2.1 millones	2.6 millones	3.2 millones

Además, para monitorear cómo estos esfuerzos se reflejan en nuestra relación y confianza con la población, implementamos mediciones con Kantar[1]. Al cierre de 2023, crecimos 3 puntos respecto a la medición del 2022 en el atributo “Es una empresa que se esfuerza por desarrollar más seguros al alcance de todos”.

> **Junto al BCP desarrollamos un nuevo producto, Efectivo Protegido, que permite asegurar el 100 % del efectivo retirado en ATMs y Agentes BCP desde S/1 de pago único.**

Gracias a Seguros para Todos recibimos varios reconocimientos durante el 2023:

- **Ingresamos en la lista “Empresas que transforman 2023”, organizando por RPP e IPAE**
- **Premio Creatividad empresarial 2023 de la UPC, en la categoría Servicios Financieros**
- **Premio Creatividad empresarial 2023, de la UPC, en la categoría especial Gran Empresa**

[1] Empresa líder mundial de datos, insights y consultoría.

Nuestra oferta de seguros inclusivos, denominada “Seguros para Todos”, busca que más peruanos puedan acceder a productos de seguro que protejan a sus familias y negocios, independientemente de su situación económica.

Nuestras metas

Para alcanzar nuestra meta de contar con más de 6 millones de pólizas vigentes de seguros inclusivos o de bajo costo para el 2026, implementaremos las siguientes acciones.

1. Fortalecer nuestra alianza estratégica con BCP y Mibanco, mientras exploramos nuevas colaboraciones con otros socios potenciales.
2. Lanzar nuevos productos en colaboración con nuevos socios.
3. Continuar promoviendo activamente la existencia de Seguros para Todos a través de estrategias comunicacionales efectivas que resalten los beneficios y la accesibilidad de nuestros productos.
4. Mantener nuestros esfuerzos en educación financiera para aumentar la conciencia sobre la importancia de tener un seguro, llegando a más personas y proporcionando información relevante sobre los beneficios y la protección que brindan los seguros.

GRI 3-3 | No GRI Inclusión financiera



seguros para todos

Onco Mujer

En conjunto con Mibanco, identificamos que la decisión de tomar un crédito en el segmento de mujeres emprendedoras estaba muy relacionada con la necesidad de cuidar de su familia y también de su salud. Además, notamos que tradicionalmente este segmento se atiende en el sistema público de salud, con las deficiencias que este ofrece.

Por ello, creamos el seguro “Onco Mujer” como parte de la oferta de valor de “Crédito Mujer”, para brindar no solo inclusión financiera en el segmento de mujeres, sino dándoles acceso a coberturas complementarias que puedan apoyarlas en materia de salud. “Onco Mujer” brinda protección ante los 2 tipos de cáncer más frecuente entre las mujeres peruanas: cáncer de mama y cáncer de cuello uterino, así como la posibilidad de tener orientación médica telefónica para consultas de baja complejidad.

Nuestros logros

- Logramos colocar cerca de 5,200 créditos mensuales a mujeres emprendedoras al cierre 2023.
- A través de “Onco Mujer” logramos bancarizar a más mujeres a través de un incremento del 36 % del “Crédito Mujer”.
- Al cierre 2023, contamos con más de 30,000 pólizas vigentes de “Onco Mujer” que vienen protegiendo a miles de mujeres de manera gratuita ante cáncer de mama o útero.

Vemos la oportunidad de seguir robusteciendo el Ecosistema Mundo Mujer desde Mibanco. Actualmente, “Onco Mujer” es parte de la oferta de valor de “Crédito Mujer”, pero se espera lanzar una cuenta de ahorro para mujeres que incluya un seguro gratuito. Esto nos permitirá seguir incrementando la inclusión financiera en el país acompañado de seguros que complementen los servicios de salud pública.



GRI 3-3 | No GRI oportunidades y productos para mujeres ONC

2.1.1.2. Inversiones sostenibles

En Pacífico reconocemos la importancia de integrar los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG) en nuestras decisiones de inversión para gestionar los riesgos de sostenibilidad a nivel global.

En línea con lo mencionado, la Compañía busca mantener alianzas estratégicas y participar en grupos de trabajo relacionados con el desarrollo e implementación de las mejores prácticas globales de sostenibilidad, incluyendo ser socios del Programa de Inversión Responsable (PIR) del Perú y signatarios de los Principios de Inversión Responsable (PRI) respaldados por las Naciones Unidas.

Pacífico Seguros cuenta con 3 políticas vinculadas a la sostenibilidad de las inversiones:



1. La Política de Inversión Responsable, actualizada en el 2022, que incluye el enfoque general, las estrategias de inversión y el gobierno relacionado con la sostenibilidad de las inversiones.
2. La Política de Relacionamiento Activo, publicada en el 2022, que describe el proceso a seguir en los esfuerzos de relacionamiento con el fin de mejorar la gestión sostenible de las empresas invertidas.
3. La Política de Proxy Voting, que fue publicada en el 2021 y describe la postura de Pacífico ante votaciones en juntas de accionistas a favor de propuestas que mejoran la gestión ESG de las inversiones.

Durante el 2023, nuestro equipo de inversiones se centró en desarrollar e implementar la estrategia de integración ESG en el portafolio de inversiones. Se dio con un enfoque especial en las inversiones locales debido a su alta materialidad y la relevante ausencia local de métricas de desempeño.

Con orgullo, actualmente podemos decir que logramos integrar el 90 % de los activos bajo gestión del portafolio en la estrategia ESG. Para ello empleamos procesos específicos por tipo de activo y basados en las mejores prácticas globales. Esto incluyó avances significativos en el análisis ASG para diversos tipos de inversiones, como renta fija corporativa, bonos soberanos, bonos municipales y fondos de terceros públicos.

Bonos corporativos locales.

Desarrollamos y aplicamos 18 cuestionarios por sector, adaptados de los Estándares SASB por Industria, junto con el Cuestionario de Indicadores Mínimos del PIR. Estos datos alimentan una metodología de evaluación por actividad, basada en los mapas de materialidad de MSCI, que resulta en un rating ESG propio.

Bonos corporativos del exterior

Implementamos una metodología de Ratings ESG propios basada en los indicadores MSCI ESG priorizados. También pusimos en marcha un método de triple filtro (ambiental, social y de gobierno) para los emisores sin cobertura en MSCI. La implementación se ha completado en su totalidad.

Fondos de terceros públicos

Hicimos un seguimiento de los indicadores priorizados de MSCI ESG y realizamos una actualización al cuestionario de procesos y prácticas de inversión responsable que será implementado en el 2024.

Bonos soberanos

Otra metodología de ratings ASG que desarrollamos e implementamos está basada en indicadores de desempeño ambiental y social de los gobiernos emisores de deuda. Esto incluye el uso de fuentes como MSCI ESG, el Índice de Desempeño Frente al Cambio Climático (CCPI) y datos de organizaciones no gubernamentales como *Freedom House y Transparency* International. La implementación también se ha completado al 100 %.

Fondos alternativos.

Logramos actualizar e implementar un cuestionario de procesos y prácticas de inversión responsable para gestores de fondos alternativos, con un seguimiento anual de las respuestas y una implementación del 99 %.

Inversiones inmobiliarias.

En este rubro, desarrollamos plantillas de recolección de datos ESG para el portafolio de inversiones inmobiliarias, con una implementación completa para inmuebles con uso de oficinas.

Además, completamos exitosamente el proceso de Reporting PRI 2023, que evalúa nuestras prácticas de sostenibilidad como signatarios de los Principios de Inversión Responsable (PRI). Obtuvimos resultados por encima de las expectativas y logramos mejoras significativas en comparación con la evaluación anterior realizada en el 2021. Cabe destacar, asimismo, los avances significativos en la medición de la huella de carbono del portafolio, incluyendo la recopilación de datos disponibles y la alineación de métricas de emisiones con los estándares PCAF. Logramos una cobertura de datos sobre el portafolio total del 68 %.

SASB - FN-IN-410a.1 **SASB - FN-IN-410a.2**



Nuestras metas

1. Refinar y mejorar continuamente nuestras metodologías de evaluación por tipo de activo y así lograr una mayor precisión y efectividad en la integración de criterios ESG en nuestras decisiones de inversión.
2. Ampliar nuestra cobertura de evaluación ESG a nuevos tipos de activos y mercados, permitiéndonos abordar de manera más completa los riesgos y oportunidades relacionados con la sostenibilidad en nuestro portafolio.
3. Profundizar nuestro relacionamiento con emisores y gestores locales para promover prácticas de gestión sostenible y transparencia en la divulgación de información sobre aspectos ESG.
4. Continuar participando activamente en iniciativas de relacionamiento colaborativo locales y regionales para contribuir al desarrollo y adopción de mejores prácticas en sostenibilidad en el mercado de capitales.
5. Reforzar nuestro proceso de monitoreo e implementación de exclusiones conductuales, asegurando que nuestras inversiones estén alineadas con nuestros valores y principios éticos, y promuevan el respeto a los derechos humanos y la integridad empresarial.

De otro lado, los principales riesgos asociados a la sostenibilidad en nuestras inversiones se clasifican en 4 categorías.



Estos riesgos se evalúan en función de la naturaleza de nuestras inversiones y se abordan a través de procesos de evaluación ESG específicos para cada tipo de activo en nuestro portafolio.

Finalmente, buscamos impulsar una mayor divulgación de información ESG por parte de las empresas en las que invertimos y aprovechar las oportunidades de inversión responsable. En especial a través de una estrategia centrada en bonos sostenibles, manteniendo un portafolio significativo en estos activos.

GRI 3-3 **No GRI Inversiones sostenibles**



2.1.2. Mejorando la salud financiera de los ciudadanos

2.1.2.1. Modelo de Educación y Prevención

Tenemos como misión impulsar una cultura de educación financiera en seguros y prevención frente a riesgos, que empodere a los peruanos para tomar decisiones informadas que mejoren su bienestar y el de sus seres queridos.

A través de nuestro modelo de educación, nos enfocamos en llegar a 3 audiencias clave: la sociedad en general, nuestros clientes individuales y clientes empresa. Valoramos enormemente el trabajo que hemos dedicado al desarrollo de nuestro modelo de educación sobre seguros, ya que al proporcionar a las personas el conocimiento necesario para conocer y prevenir sus riesgos, así como entender y aprovechar los beneficios de los seguros, estamos transformando positivamente sus vidas.



Este modelo se basa en 3 programas estratégicos: Comunidad Segura, ABC de Pacífico y Protege 365.

Comunidad Segura

Busca generar una cultura de prevención en poblaciones vulnerables. Para ello trabajamos con diversas comunidades, con el objetivo de construir una sociedad más resiliente ante eventos inesperados. A la fecha, hemos desarrollado talleres para líderes comunitarios, para familias y para colaboradores de empresas.

Audiencia: sociedad en general

ABC de Pacífico

Tiene como fin educar sobre seguros para generar conciencia sobre su importancia en las diferentes etapas de la vida de una persona.

Audiencia: nuestros clientes y público en general.

Protege365

Es un programa que busca capacitar sobre prevención de riesgos empresariales a nuestros clientes corporativos. Para ello ofrecemos diversos servicios que acompañan a las empresas pequeñas, medianas y grandes para lograr así entornos más seguros.

Audiencia: nuestros clientes empresa.

ABC de Pacífico

Salado & Piña

En el 2022 lanzamos la serie web Salado & Piña, que representó un hito innovador en la industria de seguros. Este contenido se diseñó para conectar con millones de personas y aumentar la conciencia sobre la necesidad de la prevención y el uso adecuado de los seguros en la vida diaria de los peruanos. Mediante un lenguaje sencillo, cercano y divertido, la serie aborda situaciones cotidianas con una pareja que parece tener la peor suerte del mundo. Su misión es destacar la importancia de la prevención frente a imprevistos y demostrar que confiar en un seguro es más confiable que depender de la suerte.

Cada episodio cuenta con la presencia de Ramón, un personaje clave que representa a Pacífico Seguros como un experto asesor en seguros. Actualmente, contamos con 2 temporadas que se encuentran a disposición del público en general en el canal oficial de YouTube de Salado & Piña .



Nuestros logros

Con orgullo, hoy podemos decir que superamos nuestras expectativas al educar a más de 2.3 millones de personas en temas financieros y obtener 6 millones de visualizaciones en nuestro formato de Salado & Piña.

SALADO & PIÑA

Resultados Salado & Piña (2022-2023)

KPIs reportados	2022	2023
Visualizaciones efectivas Número de personas que efectivamente llegaron al minutaje donde se da la información educativa del videoshow "Salado y Piña"	0.94 millones	2.3 millones
Visualizaciones totales	3.9 millones	5.9 millones

Con la finalidad de continuar impartiendo nociones de educación financiera a un mayor número de personas de manera casual, divertida y entretenida, tenemos previsto el lanzamiento de la tercera temporada de Salado & Piña. Este formato nos permite llegar incluso a un público más joven que pronto necesitará acceder a seguros. También ofrece una vía orgánica para compartir información relevante, como en una conversación informal sobre un tema de interés, enseñando que confiar en la suerte no siempre es la mejor opción, y que es preferible contar con un seguro.

Salado & Piña

GRI 3-3 No GRI Educación en seguros – ABC de Pacifico

En Letras Grandes

En Letras Grandes, es un videopodcast que lanzamos en el año 2023 y que surge a partir del reconocimiento de la percepción común de que “siempre hay letra pequeña en los seguros”. Nuestro objetivo es desmitificar estas creencias y ofrecer información clara y precisa sobre los beneficios de tener un seguro, proporcionada por expertos en la materia.

Para la difusión de esta iniciativa, hemos optado por utilizar plataformas como Youtube y Spotify. Esta disponibilidad garantiza que el material esté al alcance del público en general, facilitando así su acceso y promoviendo una mayor participación e interacción con nuestro contenido educativo.



Nuestros logros

Llegamos a más de 822 mil personas educadas financieramente, obteniendo más de 1.8 millones de visualizaciones al cierre del 2023.

Resultados de ‘En Letras Grandes’ en el 2023

KPIs reportados	2023
Visualizaciones efectivas Número de personas que efectivamente llegaron al 25 % del videopodcast “En Letras Grandes”	+822 mil
Visualizaciones Totales	+1.8MM

En el 2024, continuaremos reforzando nuestra iniciativa a través de la producción de nuevos episodios mensuales, con el objetivo de empoderar a más personas con conocimientos sólidos en educación financiera, transformando sus vidas y contribuyendo a un futuro más próspero y seguro para todos.

Youtube

Spotify

GRI 3-3

No GRI Educación en seguros

Protege365

Protege365 ofrece un programa integral de servicios educativos y de asesoría en gestión de riesgos para empresas. Se centra en las empresas a las que brindamos protección con los productos de Seguro Complementario para Trabajos de Riesgo y Vida ley (SCTR y VL), así como en 7 productos de Líneas Comerciales o Seguros Patrimoniales.

protege 365
prevención para tu empresa



- Transporte (Carga Anual / Carga Individual)
- Seguros para flotas de autos de empresas
- Seguro de Responsabilidad Civil
- Seguro de Aviación
- Seguros para cascos de embarcaciones
- Seguros de Construcción
- EPS

En el 2023 logramos un notable aumento en el número de empresas que utilizan nuestros servicios de Protege365, teniendo a más 5,500 empresas usuarias, con altos niveles de recomendación según nuestro NPS de 31.9, muy cerca de la meta establecida de 32. Además, aumentamos la tasa de permanencia de clientes con nuestra cartera de servicios de prevención de 87 % a 88 %.

Asimismo, pudimos reducir la incidencia de riesgos laborales en un 2.5 % para finales de 2023. Por otro lado, enriquecimos nuestra plataforma virtual con seminarios, capacitaciones, asesorías e inspecciones, y brindamos material de apoyo para los sistemas de gestión de nuestros clientes.

Sumado a ello, en el 2023 presentamos 47 cursos en *streaming* para nuestros clientes, ofreciendo una experiencia autogestionable desde la inscripción hasta la obtención de certificados.

Por último, en preparación para el Fenómeno El Niño, lanzamos una exitosa campaña con un especialista en gestión e investigación de desastres de origen geológico-climático que incluyó la realización de 4 *webinars*, 2 consultorios en vivo y la organización de ponencias en diferentes provincias. Gracias a estos esfuerzos fortalecimos nuestro compromiso con la educación y la prevención, con lo que alcanzamos un mayor impacto en nuestras empresas.



Resultados Programa Protege365

KPIs reportados	2022	2023
Clientes empresariales únicos impactados por programas de capacitación en prevención de riesgos desde el 2022	2,421	5,594
NPS	29	31.9
Renovación de clientes del programa PROTEGE365 (%)	87 %	88 %
Incidencia (%)	2.37 %	2.48 %

Con Protege365 buscamos ser un factor diferenciador en la industria y que sea la principal oferta de valor en prevención dentro de Grupo Credicorp. Aspiramos a consolidar a Pacífico como un referente en el sector en gestión de riesgos, tanto en Perú en el 2024 como a nivel Latinoamérica para el 2026.

En esa senda, en el año 2024, nos proponemos implementar una nueva perspectiva en nuestro enfoque empresarial, ofreciendo nuestro servicio Protege365 desde la fase de emisión. Asimismo, planeamos desarrollar una oferta de servicios sectorizada para las 5 actividades con mayor incidencia, cantidad de empresas y asegurados durante el primer trimestre.

Además, lanzaremos una zona pública del Protege365 para brindar este beneficio a más empresas y mejorar la oferta de nuestros cursos en *streaming* en nuestra plataforma virtual, asegurándonos de que sean totalmente acordes a las necesidades de nuestros clientes.

GRI 3-3

No GRI Educación en seguros - Protege 365

Comunidad Segura

En un contexto donde los eventos inesperados impactan de manera desproporcionada a las personas en situación de vulnerabilidad económica y con acceso limitado a servicios básicos, nace Comunidad Segura, nuestro programa de impacto social. Nuestro objetivo es promover la prevención de riesgos de desastres en el país para proteger la vida y el esfuerzo de los peruanos.

A través de nuestra iniciativa,fortalecemos la capacidad de respuesta de las familias y mejoramos la resiliencia de la economía y la sociedad a largo plazo. En un país como el nuestro, es altamente necesario reducir el impacto de los eventos naturales y los costos asociados con la recuperación y la reconstrucción.

A través de Comunidad Segura hemos capacitado a más de 50,000 personas desde su creación en más de 10 regiones a nivel nacional. Abordamos desafíos sociales y ambientales urgentes, como la necesidad de fortalecer la cultura de prevención en un país expuesto a sismos, incendios y fuertes lluvias, la desigualdad económica que limita la capacidad de las familias para prepararse, y la creciente influencia del cambio climático. Asimismo, es importante mencionar que el 100 % de nuestras operaciones involucran programas de participación de las comunidades locales, evaluación de impactos y/o programas de desarrollo.

De esta manera asumimos nuestro rol en el sector contribuyendo a la reducción del riesgo de desastre, cerrando brechas de acceso al conocimiento y fomentando la resiliencia de las comunidades peruanas. Esto nos permite materializar nuestro propósito de “Proteger la felicidad de las personas”. Para nosotros, el Perú es nuestra familia, y nunca la dejaremos sola.

Nuestra estrategia por implementar se basa en tres pilares fundamentales: comunicación efectiva, capacitación continua y promoción de hábitos responsables.

No GRI Compromiso con la sociedad | GRI 3-3 | GRI 413-1

Comunidad segura



Comunicación efectiva: utilizaremos diversos canales de comunicación para llegar a nuestra audiencia de manera clara y concisa. Desde redes sociales hasta campañas publicitarias, buscaremos transmitir mensajes que sensibilicen sobre la importancia de la preparación ante desastres y fomenten la adopción de hábitos seguros.

Capacitación continua: organizaremos talleres presenciales y virtuales, así como ferias educativas, para brindar a las personas las herramientas y conocimientos necesarios para enfrentar situaciones de emergencia. Trabajaremos de la mano con expertos en gestión de riesgos para asegurar la calidad y relevancia de nuestros programas de capacitación.

Promoción de hábitos responsables: a través de Comunidad Segura, venimos incentivando la elaboración, el uso de herramientas y acciones para la prevención como el Plan Familiar de Emergencia, la preparación de kits de supervivencia y la identificación de riesgos eléctricos en el hogar. Buscamos que estas prácticas se conviertan en parte integral de la vida cotidiana de las personas, contribuyendo así a una sociedad más segura y preparada.

Resultados Comunidad Segura en el 2023

KPIs reportados	2023
Personas educadas	38 mil
NPS respecto a clientes que conocen el programa	62.1
Oyente de Podcast Lima 8.8	+3MM

Implementamos una sección educativa que permite a las personas seguir aprendiendo, inscribirse en talleres vigentes y descargar su Plan Familiar de Emergencia.

Podcast Lima 8.8

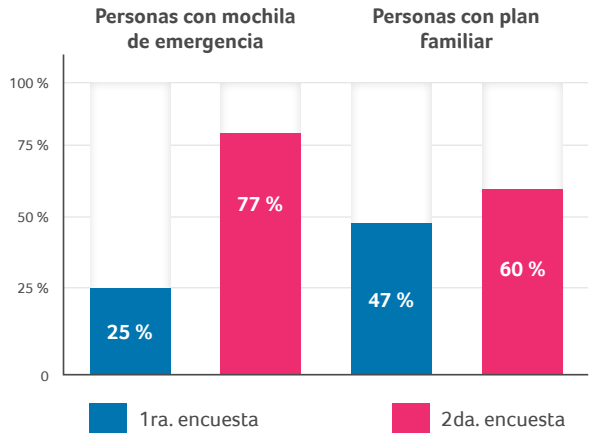
Plan Familiar de Emergencia

Lima 8.8: Alerta sismo

Pacífico Seguros y RPP lanzaron Lima 8.8: Alerta sismo, un podcast de audio-ficción de 8 episodios disponibles en AudioPlayer, que narra cómo sería afrontar un sismo de 8.8 de gran magnitud en la capital. A través de esta historia, buscan contribuir a que la audiencia esté mejor informada sobre cómo actuar antes, durante y después de una emergencia como esta.



Resultados antes y después de escuchar el podcast





En la misma línea, también alcanzamos los siguientes hitos significativos:

Educación

A través de ferias comunitarias y capacitación digital, educamos a más de 50 mil personas en comunidades expuestas a riesgos sobre la importancia de la preparación ante desastres.

Empoderamiento

Trabajamos de la mano con líderes comunitarios y familias en más de 10 regiones en situación de vulnerabilidad, a través de esta iniciativa les brindamos herramientas y conocimientos prácticos para que puedan prepararse mejor ante eventos naturales.

Acceso a información

Posicionamos a Comunidad Segura como una fuente confiable de información sobre riesgos y preparación ante eventos climáticos en todo el país. Gracias a nuestra alianza con Grupo RPP, hemos logrado más de 10 millones de impactos a nivel nacional, llegando a una amplia audiencia con mensajes clave sobre seguridad y prevención.

Alianzas

Establecimos más de 23 alianzas con organizaciones comprometidas, instituciones públicas, medios de comunicación y clientes. Estas alianzas estratégicas han amplificado el alcance y la efectividad de Comunidad Segura, permitiéndonos llegar a más personas y comunidades con nuestro mensaje de prevención y preparación ante desastres.

Estamos comprometidos con promover cambios de comportamiento y fortalecer la cultura de preparación y prevención de riesgos de desastres en el Perú. Con este enfoque, buscamos trascender los logros de alcance y enfocarnos en promover cambios de comportamiento cruciales para el año 2024.

2.1.2.2. Simplicidad y transparencia

Tenemos un compromiso firme con la gestión transparente de la información para nuestros usuarios y clientes, lo que se traduce en un impacto positivo en nuestra reputación. Cada vez que ofrecemos información clara y útil a un cliente potencial, le proporcionamos un mejor entendimiento de nuestra gama de productos, a la par que le brindamos las herramientas necesarias para comprender mejor el mundo de los seguros y fomentar la inclusión financiera a nivel nacional.

Este compromiso se refleja en nuestras políticas, como la Política de Conducta de Mercado, la Política de Venta Responsable y la Política de Sostenibilidad, que incluye la promoción de la simplicidad y la transparencia. De esa forma, desde nuestra plataforma de Simplicidad y Transparencia se desarrolla en colaboración con la Mesa de Experiencia del Cliente, con el objetivo de integrar activamente el principio de transparencia en todas las iniciativas de mejora propuestas.

Para medir nuestro progreso, utilizamos el Indicador de Simplicidad y Transparencia, que es parte del tablero ESG y que se obtiene a partir de encuestas. En el año 2023, logramos aumentar este indicador en +2 puntos con respecto al año anterior, alcanzando un 74 % de satisfacción, lo que demuestra nuestro compromiso continuo con la mejora de la experiencia del cliente y la transparencia en nuestra comunicación.

GRI 3-3

No GRI Simplicidad y transparencia

Tendencia de Percepción de Simplicidad y Transparencia en Encuestas Cliente-Persona (2021-2023)

Criterio	2021	2022	2023
Encuesta relacional cliente Persona: Simplicidad (simple y fácil de entender) Simplicidad T2B %	73 %	72 %	72 %
Encuesta relacional cliente Persona: Transparencia (Clara y transparente) Transparencia T2B (%T2B)	74 %	72 %	74 %

En la misma línea, nuestros resultados de las encuestas relacionales de clientes personas para evaluar la simplicidad y transparencia de los servicios ofrecidos en los años 2021, 2022 y 2023, también muestran que estos atributos se mantuvieron en niveles estables a pesar de ciertas fluctuaciones entre años lo cual es muestra de nuestro compromiso continuo con la claridad y la facilidad de comprensión hacía los clientes.

GRI 3-3 GRI 417-1

Asimismo, contamos con una Gerencia de Canales de Atención que lidera varios canales de atención para nuestros clientes y potenciales.

Organización de Canales de Atención



Vera



El 2023 fue un año de transformación para nuestro Chatbot Vera. Se logró ofrecer 26 flujos de consulta y/o requerimientos, 16 más que en 2022. Nuestros clientes ahora pueden preguntarle a Vera cómo y dónde registrar un siniestro y hacer su seguimiento en línea a su trámite.

Al cierre de año, los clientes que usan Vera han crecido 48 % y han realizado más de 100 mil consultas o requerimientos por este medio.

Vera se encuentra disponible en el chat de la web corporativa y en el canal de WhatsApp (+51 994 151 515), las 24 horas del día.

Mi Espacio Pacífico (MEP)



Plataforma desarrollada por Pacífico Seguros para que los clientes puedan gestionar la información de sus seguros.

En el 2023, sorprendimos a nuestros clientes con el nuevo Programa de Beneficios "Reconocerte" a través de Mi Espacio Pacífico. Además, migramos a una tecnología *mobile* nativa y lanzamos el home 2.0 de nuestra aplicación, donde en base a las necesidades de nuestros usuarios tenemos nuevas funcionalidades y secciones para hacer más fácil e interactiva su navegación.

Reconocerte



En 2023 lanzamos Reconocerte, un programa de beneficios que ofrece una experiencia digital personalizada con más de 200 descuentos en clínicas, restaurantes y entretenimiento.

Este nuevo programa tiene como eje central el bienestar no solo de nuestros asegurados, sino también el de sus familias, quienes además pueden utilizar los beneficios. Estos abordan los principales ámbitos de la salud física y emocional, ofreciendo más de 200 descuentos en clínicas, restaurantes y entretenimiento.

Por otro lado, el 2023 quisimos acercarnos más a nuestros asegurados a través de Experiencias presenciales pensadas en ellos, que les permitan pasar un tiempo de entretenimiento de calidad en familia. Asimismo, nuestros colaboradores asistieron a estos eventos y pudieron escuchar directamente la voz del cliente. Es así como nace CompARTE + Felicidad, una iniciativa dentro del programa que busca fomentar la cultura del país invitando a nuestros clientes a obras de teatro para grandes y chicos.

Y, finalmente, para nuestros asegurados de provincia también quisimos llevar esta experiencia artística muy valorada, por la cual comenzamos a implementar talleres virtuales dentro del programa. Es así como desplegamos nuestro primer taller de Acuarelas que tuvo un éxito rotundo.

Para dar a conocer el programa, preparamos un plan de comunicación segmentado en función a los principales intereses de cada uno de nuestros clientes, identificando cuáles eran sus expectativas en torno al programa y qué tipo de beneficios aportaban valor a su experiencia en Pacífico. Esto nos permitió incrementar 20 puntos en el NPS para los segmentos de alto valor de la Compañía.

En el 2024, seguiremos avanzando hacia nuestro gran objetivo: lograr ser el Programa de Beneficios más personalizado del mercado, buscando sumar en la vida de nuestros clientes y protegerlos mientras ellos son realmente felices.

Clínica Digital SANNA

App SANNA



A través de SANNA, ofrecemos varios canales digitales diseñados para mejorar la experiencia de nuestros usuarios en salud. Uno de los destacados es nuestra aplicación móvil, la *app* SANNA. Esta herramienta cuenta con funcionalidades diseñadas para simplificar la gestión de la salud, accesibles fácilmente desde el celular.

Estas son algunas de las funciones con las que cuentan los usuarios.

- Agendar citas presenciales, virtuales y chequeos preventivos.
- Acceder a los resultados de los exámenes de laboratorio.
- Buscar al médico de preferencia.
- Solicitar citas virtuales.
- Ver instrucciones para exámenes de laboratorio.
- Gestionar el delivery de medicamentos.
- Solicitar un médico a domicilio.
- Visualizar recetas médicas.
- Consultar el historial de citas.
- Realizar el pago de citas presenciales y virtuales.
- Solicitar ambulancias en caso de emergencia.

Logros y metas de la *app* SANNA

En 2023, logramos que el agendamiento a través de la app representara el 82 % de todos los agendamientos desde canales digitales (*app, web*, WhatsApp) y el 33 % de todos los agendamientos, incluidos los digitales, telefónicos y presenciales.

Para el año 2024, nos planteamos como desafíos incrementar el agendamiento digital al 50 % y lograr que el pago digital represente el 20 % del total de transacciones.

Chatbot Susanna



Esta es una de nuestras nuevas soluciones digitales, un asistente virtual disponible a través de WhatsApp, que facilita el agendamiento de citas desde cualquier lugar.

El *chatbot* permite:

- Agendar citas médicas presenciales y virtuales.
- Agendar citas en Dr. Online.
- Solicitar médicos a domicilio.
- Solicitar información sobre planes de vida SANNA.
- Consultar horarios de atención y servicios por sede.

Logros del CHATBOT SUSANNA

Agendamos 1,425 citas mediante esta nueva plataforma desde su lanzamiento oficial en septiembre.

Susanna se encuentra disponible en el canal de WhatsApp (+51 981 194 318), las 24 horas del día.

SANNA

Nuestro enfoque para informar a los clientes sobre nuestros productos y servicios



En el ámbito de las redes sociales, como parte fundamental de nuestra estrategia de comunicación digital, seguimos una directriz clara desde el punto de vista del *branding*: comunicar todos los aspectos relacionados con los beneficios de nuestros productos y la marca.

En nuestra página web, evitamos mencionar precios o características comerciales de los productos en las publicaciones. En su lugar, compartimos enlaces a páginas informativas que permiten al público obtener detalles más precisos sobre nuestros productos y servicios, así como comprender mejor nuestra propuesta de valor.

- Facebook
- Instagram
- Linkedin
- TikTok
- Página web
- YouTube Pacífico Seguros

Nuestro objetivo es garantizar que toda la comunicación con los clientes sea clara, transparente y fácil de entender, sin importar el canal utilizado. Esto se alinea con nuestro compromiso de proteger la felicidad de las personas. En consecuencia, nos esforzamos por transmitir de manera directa y simple las condiciones de nuestros productos.

Antes de cualquier publicación, el equipo de Marketing –en colaboración con cada área de Producto– revisa meticulosamente cada pieza publicitaria para asegurar que cumpla con nuestros estándares de marketing responsable. Estas directrices están en consonancia con el Código de Ética Publicitaria del Consejo Nacional del Comité de Autorregulación Publicitaria (CONAR), lo que refuerza nuestro compromiso con la transparencia y la honestidad en todas nuestras comunicaciones.

Nuestro proceso de planificación y ejecución de campañas se fundamenta en la transparencia y la simplicidad, con el objetivo de proporcionar información clara y comprensible a nuestros clientes. Iniciamos con reuniones anuales con las áreas de producto para comprender sus necesidades y objetivos, lo que nos permite diseñar una estrategia integral. Esta estrategia se traduce en un *brief* de campaña que recopila los objetivos, antecedentes y mensajes clave, asegurando una comunicación efectiva.

GRI 3-3 GRI 417-1

Dentro de esta dinámica, colaboramos estrechamente con nuestra agencia de publicidad para desarrollar propuestas creativas alineadas con la estrategia establecida, garantizando que los materiales sean fáciles de entender y accesibles para nuestros clientes. Una vez aprobados, planificamos la difusión en los medios adecuados, siempre monitoreando la ejecución para evaluar su efectividad y adaptarnos según sea necesario. Este enfoque nos permite informar a nuestros clientes de manera transparente y sencilla, asegurando una experiencia positiva en cada interacción.

SASB FN-IN-270a.4

En cuanto a la información requerida sobre nuestros seguros, cumplimos rigurosamente con las disposiciones del Código de Protección al Consumidor de Perú. La descripción minuciosa de las características de nuestros productos se encuentra detallada en nuestras pólizas, asegurando así la transparencia y el cumplimiento normativo. Además, en términos de evaluación de cumplimiento, todas las categorías significativas de productos o servicios están cubiertas y evaluadas, alcanzando un sólido 100 %, dado que este estándar proviene directamente de la regulación establecida.

GRI 417-1

Nuestros logros

Los logros relacionados al marketing y redes sociales para el año 2023 han sido significativos y reflejan el impacto positivo de nuestra estrategia digital.

Logros relacionados al marketing

Indicador	Logrado 2023
Alcance	15.5 millones de personas
Interacciones	Logramos más de 1.1 millones de interacciones
Sentimiento positivo neutral	90 %



2.1.2.3. Satisfacción y experiencia del cliente

En Pacífico, como empresa líder en el mercado asegurador peruano, nos dedicamos a ofrecer la mejor experiencia al cliente. Esto no es solo un objetivo: es parte de nuestra cultura organizacional y guía la creación de iniciativas en nuestros equipos ágiles, así como la mejora continua de nuestros procesos internos.

Para garantizar que cumplimos con este compromiso, implementamos un sistema de medición de la experiencia del cliente en toda la empresa, a través de un indicador clave: el NPS. Su medición es mensual y compartimos los resultados con toda la organización, así como con los responsables específicos de productos, puntos de contacto y procesos. Además, complementamos el análisis con observaciones internas sobre las situaciones particulares que surgen, lo que nos permite identificar áreas de mejora a corto y mediano plazo.

Este sistema nos permite entender cómo perciben nuestros clientes su relación con Pacífico y evaluar el nivel de servicio en cada interacción que tienen con nosotros.

GRI 3-3

No GRI Satisfacción y experiencia del cliente

Nuestros logros

Durante este año realizamos mejoras significativas en nuestros servicios clave para los clientes. Lo hicimos mediante evaluaciones continuas de sus principales preocupaciones y la implementación de soluciones que abordan estas problemáticas de raíz.

- En el proceso de atención a requerimientos y consultas, destacan el servicio de *call center* y el chat, que han experimentado un aumento notable en su NPS, con un incremento de 15 y 24 puntos, respectivamente, en comparación con el año anterior.
- En agosto, introdujimos el Pool Platino, diseñado para atender a nuestros clientes más valiosos. Este lanzamiento ha sido el más exitoso en la historia de la Compañía, registrando un NPS promedio de +75 puntos durante sus primeros 4 meses de operación.
- En el manejo de siniestros vehiculares, nuestras asistencias han mantenido un NPS promedio superior a 70 a lo largo del año, lo cual representa un estándar de clase mundial en la industria.
- En cuanto a los siniestros relacionados con la salud, destacan los servicios de médicos a domicilio y reembolsos, que han experimentado un crecimiento significativo en su NPS, con aumentos de 22 y 21 puntos, respectivamente, en comparación con el año anterior.
- Por último, en el proceso de reclamos, hemos logrado un impresionante aumento de +40 puntos en el NPS con respecto al año anterior.



Medición del NPS Relacional: Evolución

Criterio	2021	2022	2023
NPS Relacional: Medición de la experiencia del cliente a través del Net Promoter Score. Del 0 al 10, ¿qué probabilidades hay de que nos recomiendes a un amigo o familiar?	28.9	29.9	35.9

Nuestras metas

Nuestra principal meta al 2024 consolidar y reforzar la relación y conexión con nuestros clientes, especialmente durante el período de inactividad, mediante una comunicación directa más sólida y la oferta de beneficios adicionales.

Por otro lado, reconocemos que los siniestros representan momentos críticos, auténticos puntos de inflexión. Por ello, nos comprometemos a seguir perfeccionando la experiencia del cliente, combinando un trato humano excepcional con servicios digitales de vanguardia.

Por último, la atención post venta es uno de nuestros pilares estratégicos, donde nos esforzamos por integrar la tecnología de manera progresiva para ofrecer un servicio digital de primera categoría y avanzar hacia una experiencia omnicanal completa.

GRI 3-3

No GRI Satisfacción y experiencia del cliente

Gestión de reclamos

Regulatoriamente, estamos bajo la supervisión de la SBS y SUSALUD, y nos adherimos a sus regulaciones, como lo refleja nuestro Manual de Reclamos Salud. Nuestro objetivo es brindar una atención óptima a los reclamos, no solo cumpliendo con los plazos legales establecidos por la SBS, sino también superando las expectativas de nuestros clientes en términos de experiencia.

Reclamos de Seguros

Como parte de nuestras políticas y compromisos hacia la atención de reclamos, establecimos una serie de procedimientos con el fin de garantizar una experiencia positiva para nuestros clientes.

1. Cumplimiento normativo: nos comprometemos a cumplir con la normativa vigente relacionada con la atención de reclamos, asegurando que el formato del registro sea amigable y fácil de completar.
2. Contacto telefónico: implementamos el contacto telefónico al 100 % para los clientes que presentan reclamos, a cargo del ejecutivo responsable de la atención del reclamo.
3. Comunicación bidireccional: facilitamos la comunicación de ida y vuelta, permitiendo que el cliente pueda escribir o llamar al ejecutivo de reclamos para conocer el estado de su reclamo.
4. Atención rápida: buscamos brindar una atención rápida utilizando autonomías.

Nuestros logros

- Para el 2023 superamos la meta anual de nuestro NPS, lo que indica una experiencia mejorada con nuestra Compañía como resultado directo de la gestión de reclamos implementada. También logramos una mejora en el porcentaje de satisfacción en todos los atributos evaluados, incluyendo la claridad en la información y respuesta, el cumplimiento de los plazos y la respuesta sustentada adecuadamente.

- Además, en el 2023 teníamos una meta de que el 50 % de los reclamos sean atendidos en los primeros 5 días, al cierre del 2023, logramos atender el 58 % de los reclamos en los primeros 5 días hábiles.

- En el 2023, logramos atender el 100 % de los reclamos dentro del límite de tiempo establecido por la SBS, cumpliendo así con los nuevos plazos regulatorios. Destacamos un incremento del 23 % en el porcentaje de reclamos atendidos en un plazo de 6 a 10 días hábiles, en comparación con el año anterior.

En el 2024 nos proponemos 2 objetivos claros y concretos. En primer lugar, nos enfocaremos en agilizar la atención de reclamos, con la meta de ofrecer un servicio en línea desde el primer contacto del cliente con el ejecutivo de reclamos. En segundo lugar, planeamos implementar un sistema de seguimiento de reclamos en línea a través de nuestra plataforma digital MEP.

Reclamos de Salud

En Reclamos de Salud, nos comprometemos a mantener los más altos estándares éticos y legales en todas nuestras operaciones diarias, garantizando el cumplimiento de las normativas nacionales y la protección de los datos personales de nuestros clientes. Nuestras políticas de cumplimiento y ética, como el Código de Conducta para colaboradores EPS, el Código de conducta para terceras partes EPS, la Política Corporativa de la Prevención de la Corrupción y del Soborno EPS, el Manual del Modelo de Prevención EPS, la Política de Protección de Datos Personales EPS y el Manual de Reclamos Salud, sustentan nuestra gestión.

Nuestros logros

Entre los atributos calificados en el proceso de experiencia del cliente con la atención a sus reclamos, resalta la satisfacción con el proceso, que aumentó en un 11 % respecto al año anterior. Algunos comentarios de nuestros clientes reflejan una atención amable y solícita por parte de nuestro equipo, lo que demuestra nuestro compromiso con la mejora continua.

En el 2024 actualizaremos la arquitectura del Libro de Reclamaciones Virtual para mejorar la experiencia del cliente, el incremento del contacto telefónico del ejecutivo de reclamos con el cliente y la implementación de acciones correctivas para reducir la causa raíz de los eventos reportados por los clientes. Además, gestionaremos los requerimientos con los prestadores de salud propios a través de nuestros canales de atención, buscando siempre mejorar la calidad de nuestros servicios.

GRI 3-3

No GRI Simplicidad y transparencia - Reclamos



Quererte Sano es nuestra nueva plataforma web centrada en la gestión de la salud y el bienestar de nuestros asegurados y el público en general. Busca ayudar a las personas a tomar las mejores decisiones en cuanto al cuidado de su salud. Queremos emplear este recurso para capacitar a más personas, brindándoles conocimientos y herramientas, de modo que gestionen mejor su salud y bienestar. Esta plataforma es de acceso gratuito, pues estamos decididos a brindar acceso a información de salud de calidad para que más peruanos puedan llevar vidas más saludables. La plataforma se lanzó como piloto en noviembre de 2023 y será oficialmente lanzada en enero de 2024.

Con Quererte Sano acompañamos a nuestros asegurados y al público en general en todo momento, no solo cuando están enfermos. Y eso es porque queremos que las personas estén prevenidas, protegidas y acompañadas en su camino hacia una vida más saludable.

Estamos contigo en cada momento a través de nuestros tres pilares:

Te queremos prevenido

Comienza a fortalecer una vida sana, con hábitos de prevención que hacen la diferencia.

Te queremos protegido

Aprovecha tu seguro al máximo conociendo los beneficios y programas centrados en tu bienestar.

Te queremos acompañado

Tu salud es lo primero: descubre con nosotros programas que te cuidan en todo momento.

A continuación, explicamos cada uno de los contenidos de Quererte Sano.

1. **Vive Sanamente:** contenido gratuito y altamente confiable creado y validado por especialistas de la salud. Permite aprender sobre salud mental, nutrición, *fitness*, bienestar, prevención de enfermedades y más, en formatos entretenidos como video, infografías, artículos, podcasts, entre otros.

2. **Buscador inteligente de Síntomas y Enfermedades:** una sección ayuda a identificar enfermedades y conocer más sobre los principales síntomas, consejos de prevención y orientación sobre cuándo acudir al médico.

3. **Programas de Salud y Bienestar:** permite conocer e inscribirse en todos los programas de bienestar disponibles para nuestros clientes con seguro o plan de salud.

4. **Herramientas para tu salud:** herramientas a tu disposición: mejora el seguimiento de tu salud y bienestar con nuestras calculadoras: calculadora IMC, calculadora de calorías, calculadora de estatura y calculadora de ovulación

2.1.2.4.Protección y privacidad de datos personales

La protección y privacidad de los datos personales de nuestros usuarios, colaboradores y proveedores es una prioridad de la que nos ocupamos activamente. Para garantizar esta seguridad, implementamos rigurosos estándares y aseguramos la confidencialidad absoluta de los datos personales.

Dichos estándares se comunican de manera transparente a todos nuestros grupos de interés a través de nuestras cláusulas de Protección de Datos Personales (PDP) al inicio de cada relación contractual. Además, contamos con políticas claras, como nuestro Código de Ética, Política de Protección de Datos Personales y Política de Privacidad.

Además, nuestro compromiso con la protección de datos personales se traduce en prácticas concretas.

- Obtención transparente del consentimiento para el uso de datos personales.
- Tratamiento adecuado de los datos personales, con la debida autorización, compartiéndolos de manera segura y utilizándolos solo para los fines establecidos inicialmente.
- Vigilancia constante de la legalidad en la obtención y tratamiento de datos personales.

En Pacífico, todos asumimos la responsabilidad del tratamiento de Datos Personales y la Privacidad de la información, la misma que, a tono con las exigencias de estos tiempos, manejamos de manera ética y responsable.

- Utilizamos la información con reserva y exclusivamente para los fines autorizados.
- Custodiamos con responsabilidad la información confidencial, protegiéndola de posibles amenazas.
- Limitamos la cantidad y el período durante el cual compartimos información.
- Resguardamos la información de las operaciones de nuestros clientes de acuerdo con las regulaciones vigentes sobre confidencialidad. Este enfoque integral refleja nuestro compromiso duradero con la privacidad y seguridad de los datos en Pacífico Seguros.



Nuestros objetivos

Nos propusimos los siguientes objetivos relacionados a la gestión de la privacidad de datos durante el 2023.

Objetivo 1. Fortalecer la cultura de Protección de Datos Personales en la Compañía

Desarrollamos capacitaciones específicas dirigidas a las unidades que manejan con mayor intensidad los Datos Personales de nuestros clientes. Llevamos a cabo 4 capacitaciones prácticas y didácticas para los equipos ágiles. Además, se implementaron talleres de GenÉtica LAB dirigidos a los líderes de estas unidades.

Objetivo 2. Reforzar el eje de sensibilización en la Protección de Datos Personales

En el desempeño, nos comprometimos activamente con la sensibilización en la importancia de la protección, cuidado y manejo adecuado de los Datos Personales en la Compañía. Difundiendo comunicados y videos informativos en WorkPlace para todos nuestros colaboradores. Además, pusimos a disposición la Guía Práctica de Protección de Datos Personales como recurso adicional.

Objetivo 3. Consolidar los monitoreos para el Programa de Protección de Datos Personales

Establecimos la meta de definir la periodicidad y relevancia de los principales monitoreos, buscando así mitigar los riesgos de incumplimiento a la normativa vigente.

Realizamos con éxito dos nuevos monitoreos centrados en el consentimiento y los derechos ARCO, contribuyendo de manera efectiva a la robustez de nuestro Programa de Protección de Datos.



Nuestros logros

- Logramos establecer sinergias efectivas con las operaciones comerciales, generando un mayor grado de sensibilización en materia de Protección de Datos Personales.
- Implementamos estrategias de marketing focalizadas en fortalecer el programa de Protección de Datos Personales, con especial énfasis en el ámbito del consentimiento. Estas campañas han sido cruciales para difundir de manera efectiva los principios y prácticas clave entre nuestros colaboradores y usuarios.
- Realizamos la actualización exhaustiva de la matriz de riesgos de Protección de Datos Personales a nivel entidad de la Compañía. Además, se han implementado los habilitadores de cumplimiento a nivel piloto, marcando un hito importante en nuestra estrategia de fortalecimiento continuo.

En el 2024 buscaremos elevar la salud del programa de Protección de Datos mediante la ejecución de las Acciones de Mejora identificadas en la Matriz de Riesgos del programa y a través de desarrollos específicos a nivel operativo.

Por otro lado, será esencial que nos preparemos para afrontar una eventual presión regulatoria en Protección de Datos Personales, ya que hay propuestas legislativas en marcha para modificar la normativa actual. Anticipándonos a estos cambios, es crucial ser flexibles y adaptables, asegurándonos de cumplir con la nueva regulación que pueda surgir el próximo año, especialmente en el contexto de los avances en inteligencia artificial.

GRI 3-3

No GRI Privacidad de Datos y Ciberseguridad

Para ver el desglose de los casos de quejas sobre la privacidad de nuestros clientes en los últimos 3 años, ver la sección de anexos sociales.

Anexos Sociales.

2.2. Integrando la sostenibilidad en el negocio

Desde 2021, buscamos incorporar la sostenibilidad a la cultura organizacional a través de nuestro habilitador corporativo de gestión del cambio estructurado en torno a cuatro ejes cruciales:

Entendimiento y Convicción:

Nuestra comunicación interna, intencionada y estratégica, ha cimentado una comprensión y compromiso sólidos hacia los valores de sostenibilidad. Desdes Pacífico contamos con un Boletín de Sostenibilidad mensual que es compatido a todos nuestros colaboradores.

Mecanismos de Refuerzo:

Aplicamos procesos y ofrecemos incentivos que subrayan nuestro enfoque en fomentar prácticas sostenibles en todos los niveles organizativos. Desde este frente, venmos trabajando en nuestra herramienta Atractivo ESG, utilizado por los Product Owners de las principales líneas de negocio para calificar que tan sostenible son sus iniciativas.

Conocimiento y Habilidades:

Desplegamos un plan de capacitación específico por segmentos, asegurando que cada empleado, sin importar su posición, esté debidamente instruido para avanzar en nuestras iniciativas de sostenibilidad. En Pacífico desplegamos nuestro curso normativo para líderes sobre Sostenibilidad, el cuál fue desarrollado por el 89 % del público objetivo. Además desarrollamos un taller a todos los Product Owners y Tribe Liders de nuestras principales líneas de negocio con el objetivo de brindarles mayor entendimiento de la aplicabilidad de la sostenibilidad en el sector. El 97 % posterior al taller declaro que lo aprendido le permitirá integrar de manera práctica y tangible la sostenibilidad en su gestión.

Rol Modelo y Posicionamiento:

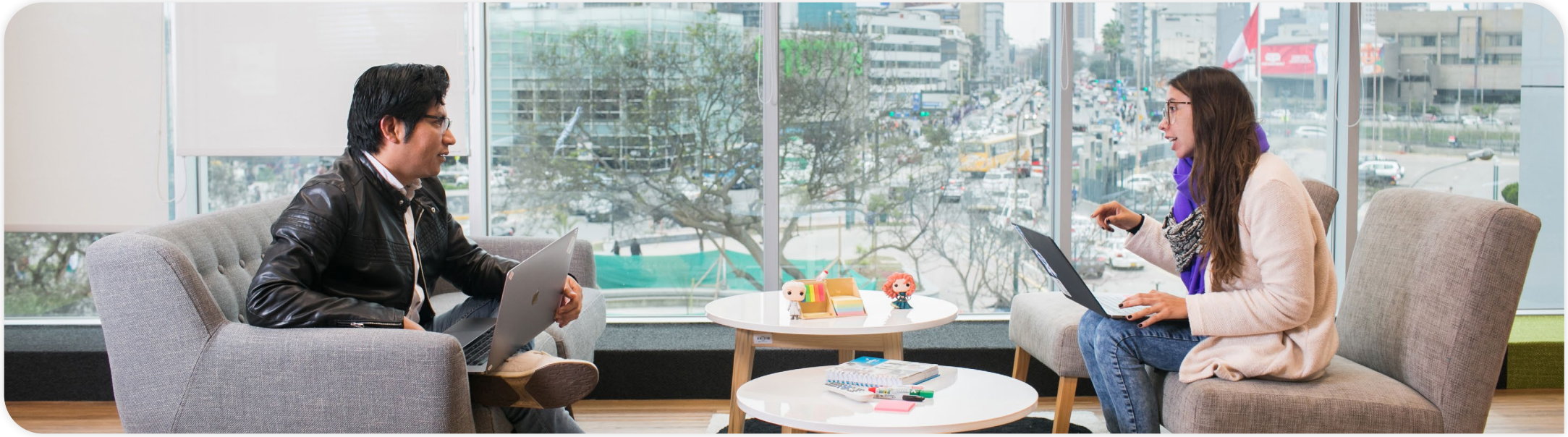
Nuestros líderes, como emblemas de la sostenibilidad y figuras inspiradoras, elevan el estándar industrial y motivan una transformación positiva extendida. En el año 2023 ganamos premios y reconocimientos por nuestra gestión en sostenibilidad. Para mayor detalle, revisar la sección de Premios y reconocimientos del documento.



Esta estrategia integral de cambio no solo fortalece la cultura de sostenibilidad interna, sino que también nos posiciona como ejemplos en el ámbito corporativo, llevando adelante un impacto positivo significativo.

Nuestros resultados en la encuesta anual de Clima 2023 son favorables:

Pregunta	Pacífico Seguros
Considero que los líderes de Pacífico y de Credicorp impulsan la sostenibilidad a través de sus acciones, comunicación y estrategia	88 %
Credicorp y Pacífico han tenido avances tangibles y concretos en cuanto a sostenibilidad	90 %
Comprendo la relevancia de la sostenibilidad para el éxito de Pacífico, Credicorp y sus grupos de interés	95 %



2.3. Desempeño ambiental

El objetivo de nuestra Política Ambiental es establecer un marco de referencia claro para la planificación e implementación de acciones que promuevan la mejora continua del desempeño ambiental y la gestión efectiva de los impactos directos e indirectos de nuestras operaciones. Con esta Política, buscamos garantizar que nuestras actividades empresariales sean sostenibles y respetuosas con el medio ambiente, cumpliendo así con nuestro compromiso de contribuir a un futuro más sostenible.

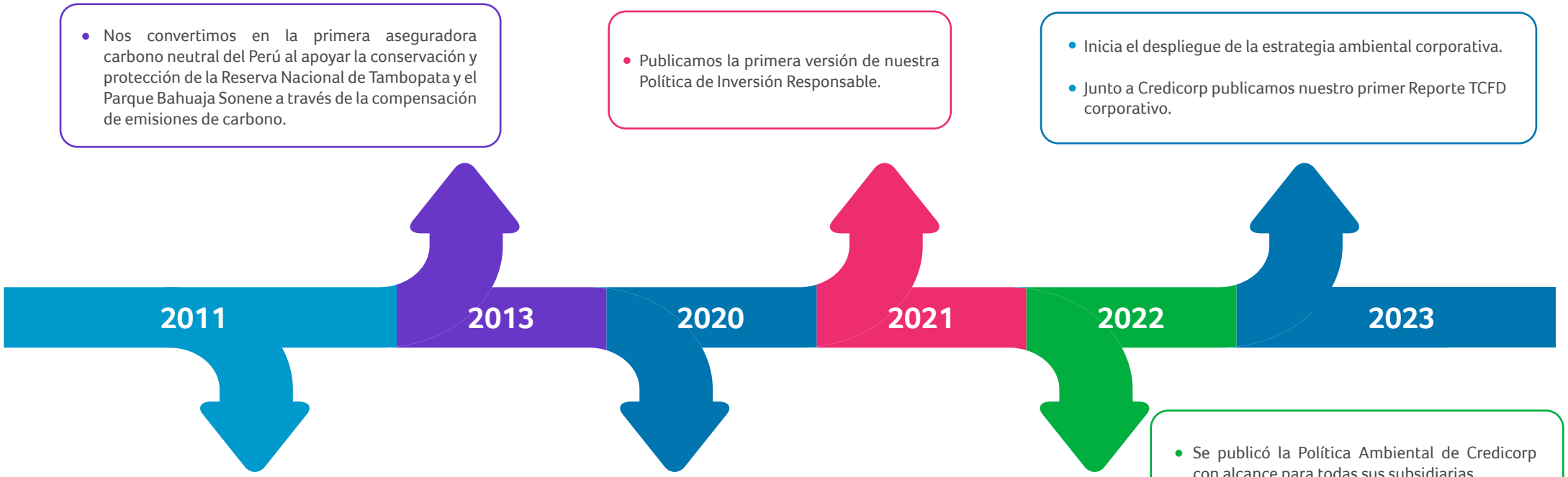
A nivel corporativo, Credicorp tiene la meta de ser carbono neutral al 2032 en todas sus operaciones, mediante acciones de reducción o compensación. En el caso de Pacífico Seguros, somos carbonos neutrales desde el 2010, por lo que nuestro foco está en acciones de reducción cada año para seguir siendo referentes en materia ambiental en el rubro y en el Perú.

Alineados a nuestra visión corporativa de ser líderes locales en el apoyo a la transición a una economía ambientalmente sostenible En el 2023 desplegamos nuestra estrategia ambiental corporativa 2023-2025, mediante la generación de capacidades y conocimientos que impulsen los negocios sostenibles y gestionen de forma temprana los riesgos ambientales.

Nos hemos planteado la ruta para la incorporación de aspectos climáticos en las decisiones de negocio en respuesta a las potenciales regulaciones en cambio climático e impacto en el sector. En el 2023 logramos publicar junto a Credicorp el primer Reporte TCFD corporativo, donde damos cuenta de nuestros esfuerzos en el frente ambiental.



Gracias a nuestro compromiso con el ambiente, no hemos recibido denuncias respecto al tema ambiental en los últimos tres años.



2011

- Iniciamos nuestro proceso de medición y gestión de la huella de carbono operativa de la organización.

2013

- Nos convertimos en la primera aseguradora carbono neutral del Perú al apoyar la conservación y protección de la Reserva Nacional de Tambopata y el Parque Bahuaja Sonene a través de la compensación de emisiones de carbono.

2020

- Firmamos los principios para la inversión responsable (PRI) de la ONU.
- Nos convertimos en miembros del PIR (Programa de Inversión Responsable) en el Perú.
- Añadimos el alineamiento a los Estándares SASB para aseguradoras a nuestro Reporte de Sostenibilidad.
- Nos convertimos en la primera aseguradora del Perú en recibir 4 estrellas en la plataforma Huella de Carbono Perú.

2021

- Publicamos la primera versión de nuestra Política de Inversión Responsable.

2022

- Inicia el despliegue de la estrategia ambiental corporativa.
- Junto a Credicorp publicamos nuestro primer Reporte TCFD corporativo.

2023

- Se publicó la Política Ambiental de Credicorp con alcance para todas sus subsidiarias.
- Participamos en el Proyecto LACADI para divulgar activos climáticos, formando parte del primer diagnóstico de recomendaciones TCFD para aseguradoras y administradoras de fondos de pensión en Perú.
- Expandimos nuestro proceso de medición y gestión de la huella de carbono operativa para incluir todas las oficinas a nivel nacional y los vehículos de Pacífico Asiste.

2.3.1. Nuestro impacto ambiental

Nuestro modelo operativo incorpora acciones para reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones.

Por eso, todos los años desarrollamos nuestro Plan de Gestión Ambiental que se enfoca en 5 ejes de trabajo: emisiones de gases de efecto invernadero, energía, agua, residuos, papel y gestión de proveedores.

Por otro lado, nos comprometemos con nuestra cadena de valor y trabajamos en conjunto con nuestros proveedores: SANNA (Servicio de ambulancia) y Pacífico Asiste (Servicio de ayuda mecánica), en la medición de su huella de carbono y planes de descarbonización en sus operaciones.



Emisiones

En el 2023 seguimos gestionando efectivamente la huella ambiental de nuestras operaciones, incluyendo en su alcance todas las oficinas a nivel nacional y los vehículos de Pacífico Asiste. Medimos esta huella según los requerimientos de la norma ISO 14064-1 y los lineamientos del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (*Greenhouse Gas Protocol*), que elaboran el *World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)*. Asimismo, auditamos externamente los resultados de la medición desde el 2010.

Ver el detalle de emisiones por requerimiento en la sección anexos ambientales

Ver el detalle de emisiones en la sección de anexos ambientales

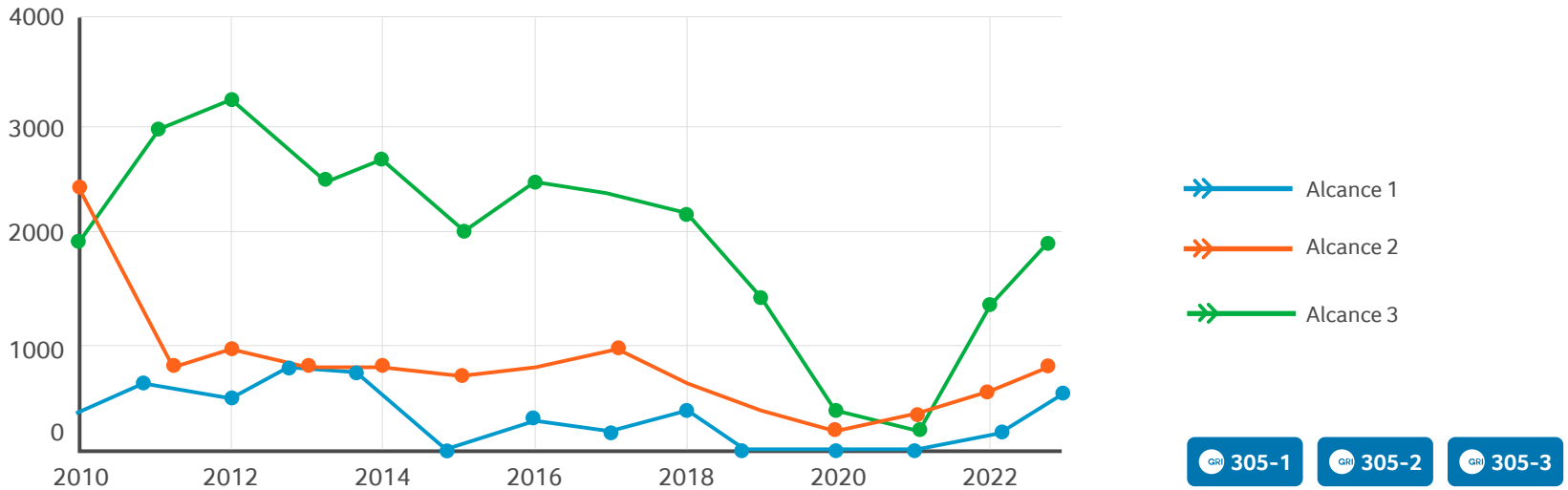
GRI 3-3 GRI 305

Nuestras principales medidas de mitigación en el año:

- Programa Full Flex, donde nuestros colaboradores realizan trabajo híbrido, por lo que se evita emisiones por desplazamiento del personal equivalentes a 777.79 tCO_2.
- Penetración de 91 % de las pólizas electrónicas, dejando de imprimir 845,090 pólizas (53,821,871 hojas de papel) con un peso acumulado de 251,765 toneladas y que equivale a 240.6 tCO_2.

En el 2023 emitimos 2,646.84 tCO_2eq, lo cual equivale a una huella de carbono per cápita de 0.845 y de 0.082 por metro cuadrado. La variación Huella de carbono respecto al 2022 es de un aumento de 860.58 tCO_2eq y se explica principalmente por el aumento de un día de presencialidad, el mayor uso de equipos de aire acondicionados y grupos electrógenos, mayor consumo de electricidad por las obras en la sede de Tamayo y el aumento de viajes aéreos dentro de la Compañía.

Evolución de la huella de carbono Pacífico 2019 - 2023 (En toneladas de Dióxido de Carbono Equivalente)*



Año	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Alcance 1	338.13	507.77	53.05	827.32	756.01	48.76	145.15	150.64	196.11	44.9	19.66	38.23	60.93	196.67
Alcance 2	2,154.03	876.72	928.34	864.67	800.67	732.57	786.09	892.7	633.58	398.98	262.39	208.69	427.54	563.29
Alcance 3	1,852.9	2,993.75	3198.17	2,351.79	2,524.57	2,030.06	2,367.31	2,285.62	2,188.98	1,405.69	397.66	146.77	1,297.79	188.,88
TCO_2eq	4,345.06	4,378.24	4,658.56	4,043.78	4,081.25	2,811.39	3,298.55	3,328.96	3,018.67	1,849.57	679.71	393.69	1,786.26	2,646.84

* El retorno tras la pandemia así como las obras en el edificio de Pacífico marcaron un incremento razonable de las emisiones. Las reducciones ya se están gestionando para los años siguientes.

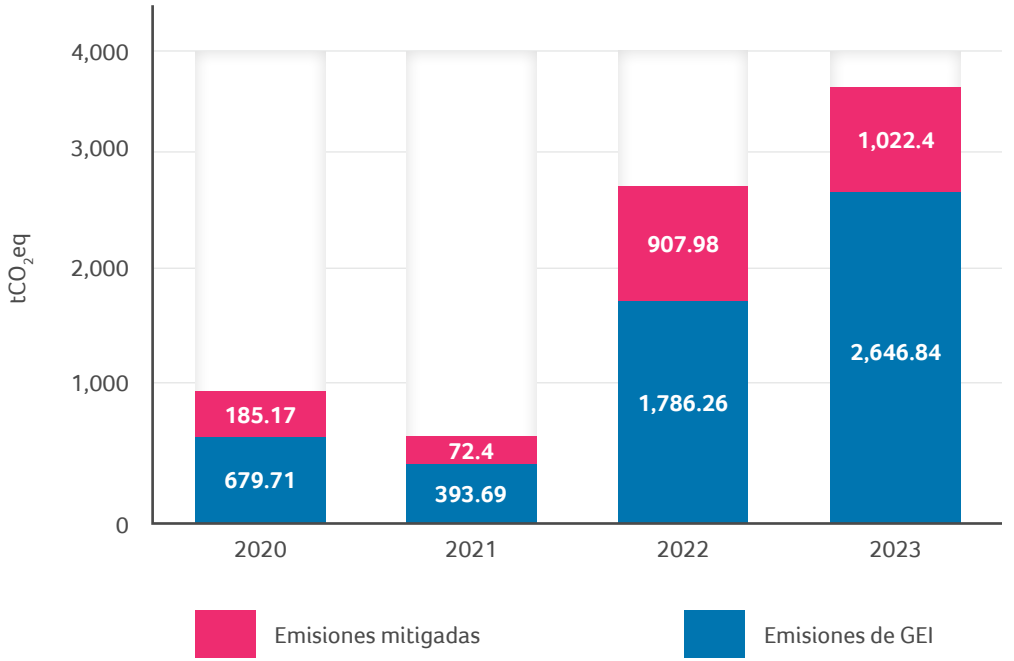
Resultados de Mitigación de Emisiones de CO_2 en 2023 por Iniciativas Específicas

Acciones de mitigación	2023 (toneladas de CO_2eq evitadas)
Programa Full Flex	777.79
Pólizas electrónicas	240.6
Compra de vehículos eléctricos - Asiste	3.21
Uso de drones - Asiste	0.8



Tendencias Anuales en la Huella de Carbono y Emisiones Mitigadas de HC Pacífico

Evolución de HC Pacífico + emisiones mitigadas



Materiales – Reducción de consumo de papel

A nivel general, en Pacífico Seguros dividimos el consumo de papel en el servicio de atención al cliente, asistencia, recaudación, gestión de cobranzas, proyecto y gestión de proveedores, y emisión de pólizas. Contamos con un KPI de Penetración de pólizas electrónicas, que mide la cantidad de transacciones asociadas a pólizas de ese tipo emitidas a partir del total de transacciones de pólizas emitidas. Por lo tanto, el aumento de este KPI genera implicancias en la reducción en el consumo de papel.

Desde el 2017, la penetración electrónica incrementó en todas las líneas de negocio, incentivando la selección de una póliza electrónica al momento de la venta y a través de campañas de migración.

En el Plan de Gestión Ambiental 2023, en el eje de papel, buscamos ser más eficiente en el Almacenamiento, seguir monitoreando pólizas electrónicas y tener el Proyecto Almacenes Integrales.

GRI 3-3 GRI 301

Logros 2023

En el 2023, se emitieron 845,090 pólizas electrónicas, que evitaron el uso de 251,765 toneladas de papel.

Ver el detalle de nuestro consumo en materiales en la sección de anexos ambientales



Agua

Durante el 2023, el consumo de agua fue de 195,456 megalitros. Las actividades con consumo de agua fueron: refrigeración del agua, servicios higiénicos de nuestros colaboradores, dispensadores de agua, limpieza de oficinas y mantenimiento de las áreas verdes.

El agua utilizada en todas nuestras actividades proviene de la red pública de SEDAPAL y es vertida directamente en el alcantarillado público. Por nuestro lado realizamos las evaluaciones mensuales del consumo de agua y mantenimiento semestrales a nuestras instalaciones (tanques cisterna y tanque elevado) para garantizar la calidad el agua en nuestro edificio.

Ver el detalle de nuestro consumo en materiales en la sección de anexos ambientales

GRI 303-1 GRI 303-2

Energía

Durante el 2023, el consumo de energía fue de 2,626.01 MWh. El total se desglosa en 2,025.6 MWh registrados en todas las sedes de Pacífico a nivel nacional y 610.41 MWh consumidos por los *data centers*. Como medidas de mitigación durante 2023, se llevó a cabo la sustitución de la torre de enfriamiento en la sede Tamayo por una de mayor eficiencia, la instalación de luces LED en las sedes de Chiclayo y Trujillo, la devolución de monitores por parte de los colaboradores y el reemplazo de ascensores de menor consumo eléctrico.



Como futuros proyectos hemos planteado acciones tenemos:

- Comprar certificados IREC, que indica que el consumo de energía realizada es de fuentes renovables.
- Cambio e instalación de nuevos ascensores.
- Cambio de torres de enfriamiento por tecnologías más eficientes.

Ver el detalle de nuestro consumo en materiales en la sección de anexos ambientales

GRI 3-3 GRI 302



Residuos

El 2023 fue un año transcendental de nuestra gestión de residuos. Como parte de las actividades de implementación del Plan de Gestión Ambiental se crea el Protocolo de Manejo de Residuos Sólidos.

Durante el 2023 generamos 53,157 toneladas de residuos de las diferentes sedes de Pacífico a nivel nacional.

Ver el detalle de nuestro consumo en materiales en la sección de anexos ambientales

GRI 3-3 GRI 306

Protocolo de Manejo de Residuos Sólidos

Desarrollado el 2023 como parte de nuestra gestión de residuos, tiene como finalidad asegurar la correcta gestión de los residuos para de Pacífico Seguros en su sede del edificio Tamayo.

Su principal objetivo es establecer las etapas y pasos a seguir para implementar el manejo integral de los residuos sólidos desde la recolección (donde se incluye la generación y la segregación), almacenamiento, transporte, valorización y disposición final, así como las capacitaciones, seguimiento y monitoreo de las actividades.

El proceso de elaboración de nuestro protocolo consideró:

- Instalación de nuevos contenedores que permitan la correcta segregación de los residuos.
- Caracterización de residuos sólidos para conocer el tipo de generación de residuos en Pacífico.
- Convenios con instituciones para el manejo de residuos sólido (residuos aprovechables, residuos descartados).

Impactos significativos relacionados a nuestros residuos generados

Los residuos orgánicos representan la fracción más significativa de nuestros desechos y, a su vez, representan un riesgo potencial para la salud y el ambiente si no se gestionan adecuadamente. Por otro lado, los residuos que se generan como resultado de las actividades de oficina se clasifican por tipos: no aprovechables, papel/cartón, plásticos, vidrios y orgánicos.

En cuanto a los residuos de construcción por la remodelación de ascensores y torres de enfriamiento de la Torre Tamayo, es fundamental destacar que una gestión inadecuada podría tener consecuencias negativas significativas. Hasta el momento llevamos a cabo una gestión efectiva de estos desechos, con datos precisos sobre la cantidad reciclada, la disposición adecuada y las emisiones de CO_2 equivalente evitadas.

GRI 306-1

Manejo de residuos sólidos de construcción

De acuerdo con el Protocolo de Residuos Sólidos en las sedes ubicadas en San Isidro (Tamayo y Arona) contamos con 2 fases para el manejo de residuos.

La primera es la segregación en la fuente a través de estaciones, ubicadas en cada piso del lugar, donde los colaboradores depositan residuos aprovechables y no aprovechables.

La segunda fase es realizada por una empresa que presta servicios de manejo de residuos sólidos (EO-RS) en el punto de acopio. Aquí los residuos segregados son retirados por la empresa operadora de residuos y trasladados para una correcta disposición final o reciclaje, según corresponda. Además, se realizará una recolección de RAEE y residuos descartados (muebles) para un manejo posterior donde se recupera insumos y se realiza reusó de materiales.

Para recopilar información sobre los residuos sólidos, llevamos a cabo una caracterización a principios del año 2023. Durante una semana, se recopilaron datos sobre la generación de residuos por tipo. Esta caracterización actúa como una guía fundamental para comprender la generación anual de residuos por parte de Pacífico Seguros, la cual se determina mediante proyecciones.

GRI 306-2

Objetivos 2023

- Buscamos fomentar la segregación de residuos en los colaboradores.
- Realizar alianzas de trabajo con diferentes instituciones el reciclaje de residuos sólidos.
- Ser responsables con los residuos generados en actividades externas a la empresa.

Próximos proyectos

- Instalación de contenedores de residuos sólidos en otras sedes de Pacífico.
- Generar convenios con diferentes instituciones para el manejo de residuos: RAEE, residuos descartados y residuos aprovechables.
- Manejo de residuos orgánicos (residuos de café y del comedor).

Logros 2023

- Realizamos la caracterización de residuos sólidos.
- Elaboramos del protocolo de residuos sólidos de Pacífico.
- Realizamos el manejo de residuos de construcción con el proveedor a cargo de las mejoras del edificio Tamayo.
- Realizamos capacitación a nuestro proveedor Eulen y colaboradores sobre el manejo de residuos.

2.4. Desempeño social

2.4.1. Tan fuertes como el hierro

Tan Fuertes como el Hierro (TFCH) es nuestra iniciativa enfocada a contribuir a la prevención y recuperación de la anemia infantil en niños y niñas en edad preescolar en el Perú. En la actualidad, implementamos una estrategia de intervención aprobada por la Gerencia General de Pacífico Salud.

#TANFUERTES COMOELHIERRO

Nuestra Estrategia para TFCEH

¿Qué queremos lograr? Nos comprometemos a contribuir en la prevención y recuperación de la anemia infantil, mediante el diagnóstico, acompañamiento y fomento de prácticas que promuevan una alimentación saludable en niños, sus familias y la comunidad educativa.

¿Cómo lo lograremos? A través de nuestros 3 pilares:

Pilar Resolutivo:

Desarrollaremos campañas de salud dirigidas por especialistas para diagnosticar y tratar la anemia en niños en edad preescolar.



Pilar Educación:

Promoveremos la adquisición de conocimientos y hábitos saludables en la comunidad educativa para mejorar las prácticas alimentarias.



Pilar Visibilidad:

Sensibilizaremos a través de medios de comunicación y campañas de concienciación sobre la importancia de prevenir la anemia en el país.



Contexto de la anemia infantil en el Perú

En el Perú, la anemia infantil representa un grave problema de salud pública que afecta a miles de niños. Según el Informe de Indicadores de Resultados de los Programas Presupuestales de la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar de 2022 (ENDES), el 42.4 % de los niños menores de 3 años sufre esta afección. Esto significa que en el Perú, 4 de cada 10 niños tienen anemia.

La anemia es conocida como una “enfermedad silenciosa” debido a que puede tener consecuencias de largo alcance en la vida de un niño. Su impacto en el desarrollo físico y mental podría afectar directamente su rendimiento escolar, limitando sus oportunidades educativas e incluso laborales.

El bajo rendimiento académico derivado de la anemia, además, aumenta la probabilidad de deserción escolar y retrasos, lo que genera una pérdida en capital humano y un impacto en la productividad futura de estos niños en el mercado laboral.

Nuestros logros

En 2023, nos propusimos beneficiar a 4,142 personas, incluyendo niños y sus padres, mediante tamizajes y capacitaciones sobre prevención y recuperación de la anemia. Logramos beneficiar a 7,328 personas. Además, también alcanzamos los siguientes hitos.

- Logramos que más de 2,000 niños accedan gratuitamente a despistajes de anemia.
- Donamos más de 1,800 frascos de suplemento de hierro.
- Realizamos 20 campañas de salud, 10 para el diagnóstico y 10 para conocer la evolución.
- Beneficiamos a 10 colegios estatales de nivel inicial de San Juan de Lurigancho.
- El 70 % de los niños diagnosticados se ha recuperado de la anemia, y el 90 % ha mejorado sus niveles de hemoglobina.
- Educamos en alimentación y hábitos saludables a más de 4,200 familias.
- Capacitamos a más de 200 docentes en materia de prevención de la anemia infantil.
- Realizamos campañas de sensibilización y despistajes de anemia en Piura, Trujillo y Huaycán, en el marco de la prevención por el Fenómeno El Niño, logrando beneficiar a casi 1,000 personas de comunidades vulnerables.



Nuestras metas y perspectivas

En 2024, continuaremos fortaleciendo la iniciativa Tan Fuertes como el Hierro, sumando aliados públicos y privados para ampliar el impacto positivo que hemos alcanzado en el 2023. Colaborar con otras organizaciones sociales e instituciones será fundamental para brindar un apoyo sostenido a los niños y sus familias, y así seguir contribuyendo a la lucha contra la anemia infantil.



Intervención en colegios públicos de San Juan Lurigancho

En el 2023, llevamos a cabo campañas de salud dirigidas a 2,000 niños de 3 a 5 años en situación de vulnerabilidad, provenientes de 10 colegios públicos de nivel inicial en San Juan de Lurigancho. Nuestras intervenciones tuvieron un enfoque integral que incluyó triaje médico, despistaje de anemia, consulta pediátrica y capacitaciones. Como resultado, identificamos que alrededor del 20 % de los niños tamizados tenía anemia. A estos niños les proporcionamos suplementos de hierro y recibieron acompañamiento médico y nutricional.

En misma línea, en colaboración con Muna&Co, un emprendimiento social peruano enfocado en proyectos de nutrición, llevamos a cabo sesiones educativas para promover conocimientos y hábitos saludables en la comunidad escolar, dirigidas a tres grupos clave.

En primer lugar, organizamos jornadas educativas para niños, que incluyeron clases lúdicas de nutrición. En segundo lugar, realizamos talleres de cocina demostrativa dirigidos a padres, madres, apoderados y miembros del Comité de Alimentación Escolar (CAE). Por último, brindamos asesoría a docentes, con la creación de materiales educativos que promueven hábitos y estilos de vida saludables.

Para obtener más información, visita nuestra página web

Nuestra alianza con medios de comunicación

Formamos una alianza de valor compartido con el Grupo RPP para impulsar iniciativas afines con el propósito de promover el progreso de los peruanos y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En esta ocasión, articulamos con ellos para la campaña Tan Fuertes como el Hierro.

Mantuvimos el objetivo de difundir y sensibilizar sobre la prevención de la anemia, por lo que desplegamos una estrategia en la multiplataforma del Grupo RPP. Informamos sobre las causas, consecuencias y factores de riesgo de la anemia infantil, la importancia del tamizaje y la actitud preventiva, y el acompañamiento frente a un diagnóstico positivo, recuperación y mantenimiento.

Además, emitimos *tips* en radio y videos en redes sociales de sus principales emisoras como RPP Noticias, Radio Felicidad y Radio Corazón con consejos de comidas nutritivas y alimentos ricos en hierro para combatir y prevenir la anemia. También preparamos secuencias multiplataforma donde abordamos temas relacionados con la anemia en el Perú, sus problemáticas y consejos.

Gracias a estas acciones pudimos informar a más de 7 millones de peruanos a nivel nacional, generando 50 millones de impacto sobre la prevención de la anemia.

2.4.2. Voluntariado Pacífico: nuestros Lideres Eco-Sociales

Nuestro voluntariado corporativo denominado Líderes Eco-sociales Pacífico, permite a nuestros colaboradores desarrollar habilidades blandas y sociales para dirigir y apoyar nuestros programas e iniciativas.

Principales programas de intervención

Comunidad Segura

Nuestros voluntarios se enfocaron en los 3 pilares estratégicos del programa: preparación ante emergencias, respuesta ante emergencias y recuperación ante emergencias.



Tan Fuertes como el Hierro

Nuestros voluntarios realizaron labores de acompañamiento a los niños y sus padres en los tamizajes de hemoglobina y capacitaciones sobre prevención y recuperación de la anemia.



Adicionalmente, nuestros voluntarios colaboraron en actividades conjuntas con importantes aliados como BCP, Mibanco, Fundación Romero, municipios y casas de estudio con el objetivo de promover temas como la educación financiera, el emprendimiento y la prevención de la anemia.

Nuestra principal meta en el programa es alcanzar el 100 % de satisfacción de nuestros colaboradores con el programa de voluntariado. Para lograrlo, implementamos diversas acciones destinadas a mejorar su experiencia y el impacto de su participación en actividades voluntarias. Estas acciones incluyen la ampliación de la oferta de espacios de voluntariado alineados con el giro del negocio, el reconocimiento y capacitaciones a lo largo del año para mejorar sus habilidades blandas relacionadas a las actividades de voluntariado.

Durante el 2023, nuestros más de 210 voluntarios Pacífico dedicaron más de 3,200 horas efectivas a labores de voluntariado, logrando así un impacto significativo y positivo en la comunidad peruana.

Logramos capacitar a familias y emprendedores, formar brigadas voluntarias de primera respuesta y participar activamente en la reconstrucción de zonas afectadas. Este esfuerzo ha tenido un impacto positivo en familias en Lima, Piura y Trujillo.

Además, fuimos reconocidos con el Premio RENAVOL 2023 en la Categoría Voluntariado Corporativo por nuestro programa Comunidad Segura, otorgado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Este logro destaca la calidad y efectividad de nuestras prácticas de voluntariado, reafirmando nuestro compromiso con el bienestar de las comunidades a las que servimos.

Continuaremos fortaleciendo nuestro programa de voluntariado buscando aumentar el número de voluntarios nuevos.

GRI 3-3

No GRI Programa de voluntariado Pacífico

2.4.3. Nuestras prestadoras de salud

Estamos comprometidos en mejorar la salud de los peruanos a través de nuestra red de prestaciones de salud. En el 2023 desarrollamos acciones sociales con un impacto favorable en la salud y bienestar de poblaciones vulnerables en distintas regiones del país. Además, junto a nuestros especialistas de clínicas y laboratorios, participamos en ferias de prevención contra el Fenómeno El Niño (FEN), brindando atenciones de salud preventiva a miles de personas. Nuestro compromiso con la salud de los peruanos nos impulsa a trabajar los 365 días del año por su bienestar.

A continuación, presentamos con mayor detalle los logros y hechos de relevancia de nuestras iniciativas sociales vinculadas a nuestro frente de Salud en el 2023.



SANNA

1 **SANNA División Ambulatoria,** donó 50,000 soles a la ONG PAMS para el mejoramiento de infraestructura y crecimiento del policlínico en Chincha - Ica, en beneficio de 226,000 personas de dicho sector.

2 **SANNA Clínica el Golf,** realizó cirugías y terapias físicas valorizadas en aproximadamente 100 mil soles para ayudar a niños y jóvenes con discapacidad física provenientes de Yurimaguas – Loreto y mejorar la calidad de vida de estas personas.

3 **SANNA Clínica Belén,** debido a las lluvias del fenómeno Yaku, brindó orientaciones médicas sobre el dengue en sectores críticos de Piura para ayudar a la comunidad en prevención y saber cómo actuar ante los posibles signos de la enfermedad. Además, donó a la comunidad miles de repelentes, impactando en más de 5,000 personas vulnerables.

4 **SANNA Centro Clínico Miraflores y Chacarilla** fueron acreditados como vacunatorios oficiales por el Ministerio de Salud (Minsa) para trabajar de manera articulada a favor de los peruanos. En el 2023, han aplicado más de 9,000 vacunas de manera gratuita entre asegurados y particulares que acudieron a los centros de vacunación.

SANNA

5

Con el soporte de Clínica Belén, Clínica Sánchez Ferrer, Clínica San Borja, Clínica El Golf y la División Ambulatoria de la red SANNA, acompañó a las familias peruanas a prepararse frente al Fenómeno El Niño (FEN), movilizando personal médico para asistir a comunidades vulnerables de Piura, Trujillo y Huaycán – Ate. En el último trimestre del 2023, centró la ayuda con atenciones médicas y de nutrición y capacitó sobre prevención de enfermedades relacionadas al FEN, beneficiando a más de 2,000 personas.

Participaron:

- 12 médicos, siendo 3 especialistas en emergencia e infectología.
- 15 técnicas en enfermería y personal asistencial.
- 6 nutricionistas

Servicios brindados:

- +500 atenciones de triaje: medición de peso, talla y presión arterial.
- +500 atenciones médicas.
- +250 orientaciones nutricionales.
- Pusimos a disposición una ambulancia tipo III, en beneficio de más de 1,000 personas.

ROE Laboratorio

6

ROE y Precisa Laboratorio, también se sumaron a las acciones de prevención y preparación ante el Fenómeno El Niño; trabajó articuladamente con Pacífico en la iniciativa Tan Fuertes como el Hierro para realizar despistajes de anemia en Piura, Trujillo y Lima. Además, brindó consejería nutricional sobre alimentos ricos en hierro a personas de sectores vulnerables.

Participaron:

- +700 despistajes gratuitos de anemia.
- 3 médicos generales y 3 nutricionistas.
- 10 flebotomistas y 11 técnicas en enfermería y personal asistencial.



GRI 3-3 | No GRI Nuestras prestadoras

2.4.4. Nuestra respuesta ante la emergencia

A principios del 2023, el Perú se enfrentó al Ciclón Yaku y La Comisión Multisectorial encargada del estudio nacional del Fenómeno El Niño (ENFEN) activó su alerta de Niño teniendo la expectativa de que El Niño Costero se extienda e intensifique su impacto en el primer trimestre de 2024.

En Pacífico, comprometidos con nuestro propósito de proteger la felicidad de los peruanos y entender nuestro rol en el cambio climático, activamos nuestro Plan de Respuesta a Emergencias diseñado para fomentar acciones de prevención y respuesta oportuna ante escenarios que puedan arriesgar la seguridad de las personas. Desde el negocio, se establecieron reservas para atender los potenciales siniestros derivados del riesgo climáticos y activamos nuestras coberturas de seguros para apoyar a quienes resultaron afectados por eventos relacionados con las lluvias. Al cierre del año 2023, acompañamos 2,411 casos con pagos que suman US$ 17.7 millones.

En los primeros seis meses de 2023, el Ciclón Yaku generó intensas lluvias y afectó a 2,662 de nuestros clientes, principalmente en el norte del país. En este contexto, nuestras coberturas de seguros se activaron para apoyar a quienes resultaron afectados. Brindamos asistencia y pagamos un total de US$ 30 millones por eventos relacionados con las lluvias.







Otra línea de respuesta que tuvimos fue el lanzamiento de nuestra campaña #FrenteAlNiñoNoEstásSolo, apoyando a familias y negocios en 11 distritos con mayor riesgo ante los efectos del FEN. Con estas medidas beneficiamos directamente a 15,928 personas e indirectamente a 998,320 en Lima, Trujillo y Piura.

GRI 203-2

Destacamos, además, las siguientes acciones:

Municipios Resilientes:

Capacitamos a 29 funcionarios públicos en gestión de riesgos de desastres en La Libertad y Piura, impactando positivamente a más de 600 mil habitantes en 10 distritos.

Ferias Comunitarias:

Realizamos 3 ferias en Piura, Trujillo y Lima, beneficiando directamente a 2,000 personas e indirectamente a 6,000 familias.

Logramos impactar a más de 1 millón de personas con nuestra estrategia #FrenteAlNiñoNoEstásSolo

Preparación Comunitaria:

Fortalecimos las capacidades de las Asociaciones de Ayuda Humanitaria en El Mirador 1 y 2, y en La Esperanza – Trujillo, beneficiando a 5,139 personas mediante campañas educativas y fortalecimiento del sistema de comunicación.

Almacenes de Ayuda Humanitaria:

Preparamos 11 almacenes pre-provisionados y capacitamos voluntarios locales como brigadistas, beneficiando a 8,760 personas.

Además, junto a BCP y Mibanco unimos esfuerzos en la campaña conjunta **“Con la camiseta puesta ante el Fenómeno El Niño”** con el objetivo de sensibilizar y mejorar la resiliencia de nuestros grupos de interés. Fortalecimos nuestros canales de ayuda ofreciendo recomendaciones para establecer un plan de acción, asesoría digital asíncrona a clientes que reciben apoyo para reorganizar su economía y ayudas crediticias frente a clientes con problemas de pago.

Al cole con todo 2023

A principios del 2023 nos unimos a la campaña escolar #AlColeConTodo de Fundación Oli para la entrega de kits escolares junto a material de prevención (planes de emergencia).

Logramos beneficiar a 200 niños y niñas de IEI Gotitas de Amor en Iquitos, además, 300 padres de familia recibieron capacitaciones sobre prevención junto a sus kits escolares con mochilas hechas de 20 botellas de plástico de 2.5 litros.

Capítulo 3

Nuestro gobierno corporativo

3. Nuestro gobierno corporativo

3.1. Ética, cumplimiento y gobierno corporativo

3.1.1. Gobierno corporativo

La confianza entre accionistas, inversionistas, colaboradores, asegurados y otros grupos de interés se ve reforzada por un buen gobierno corporativo. Nuestra Política de Gobierno Corporativo, que establece los estándares para un adecuado gobierno y control interno de la Compañía, sirve como nuestra guía para asegurar esto.

La adecuada implementación y cumplimiento de esta política, la cual está alineada con las políticas de gobierno corporativo de Credicorp, son responsabilidad de la División Legal y de Prevención de Fraudes. Por otro lado, contamos con una estructura de gobierno conformada por 3 órganos. Cada uno asume roles y responsabilidades claramente establecidas.

GRI 2-9 GRI 2-12 GRI 3-3

No GRI Gobierno Corporativo

Directorio Pacífico

Directorio

Nuestro máximo órgano de gobierno, conformado por 8 directores, incluyendo al Presidente y Vicepresidente, que supervisa a 9 comités, entre los que se encuentran el Comité Ejecutivo, el Comité Corporativo de Auditoría, el Comité Corporativo de Compensaciones y el Comité de Gestión Integral de Riesgos.

El Directorio se reúne mensualmente para revisar la gestión de riesgos, los resultados y la estrategia empresarial. Cabe mencionar que en estos espacios también se reportan los avances y cumplimiento de la estrategia de sostenibilidad. Por último, se actualizan políticas, manuales y procesos según las necesidades de cada área.

GRI 2-12

Todos nuestros directores son personas de reconocida trayectoria que tienen conocimiento y experiencia en los diversos sectores de la actividad económica, en el Perú y en otros países; 4 de ellos son independientes*. Los accionistas eligen a los miembros del Directorio cuando corresponde y fijan su retribución.

GRI 2-10

En el Reglamento del Directorio describimos las funciones de los directores durante sus 3 años de administración. Las principales consisten en la definición de los objetivos estratégicos de la organización; la aprobación de la estrategia empresarial y las políticas, los manuales y los procesos que guían las actividades de la Compañía; y velar por un sólido sistema de gestión de riesgos. El Directorio de Pacífico Salud también está integrado por 8 directores, que asumen funciones y obligaciones similares a las del Directorio de Pacífico Seguros. Para más detalle revisar el reglamento del Directorio Pacífico.

GRI 2-18

* Los otros miembros del directorio entran en la clasificación de no ejecutivo

Comités de Pacífico Seguros

Para asegurar una gestión eficaz de la Compañía, en Pacífico Seguros contamos con diversos comités especiales en nuestro Directorio:

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

GRI 2-9

Además, en el ámbito gerencial, seguimos prácticas de Buen Gobierno Corporativo mediante comités clave como:

- Comité de Activos y Pasivos (ALCO)
- Comité de Riesgo de Crédito
- Comité de Inversiones y comités específicos por la línea de negocio (autos, salud, propiedad y líneas personales)





Junta de Accionistas

Todos los accionistas de Pacífico Seguros y Pacífico Salud tienen a su disposición la Guía del Accionista, que establece sus derechos y compromisos. Entre otros derechos, tienen participación y voto en las juntas de accionistas. En Pacífico Seguros realizamos juntas ordinarias dentro del primer trimestre de cada año, cuyas convocatorias se publican con un mínimo de 10 días antes de la junta en el diario El Peruano.

En las reuniones, los accionistas reciben el informe anual de los auditores y los estados financieros del ejercicio terminado, eligen a los miembros del Directorio cuando corresponde, fijan la retribución de los directores, designan a los auditores externos para el año fiscal siguiente y resuelven cualquier otro asunto sometido a la junta. Además, en cualquier momento del año se puede convocar juntas generales extraordinarias para tratar asuntos no contemplados en la junta general ordinaria, pero que requieren aprobación de los accionistas según los estatutos.

Gerencia

La gerencia es responsable de la definición y la implementación de la estrategia de las líneas de negocios y de las políticas, procedimientos y objetivos de las diferentes áreas de la empresa. Asimismo, al menos de modo trimestral, debe informar al Directorio sobre la marcha económica de la empresa, nuevos productos y, en general, iniciativas gerenciales relevantes que puedan conllevar un impacto material y preocupaciones críticas en el perfil de riesgo de la organización.

Es importante mencionar que operamos bajo la estrategia de liderazgo de Credicorp, que contempla que los gerentes de primera línea reciban capacitación relacionados a tendencias, tanto en lo social, ambiental y de negocio.

GRI 2-16 GRI 2-17

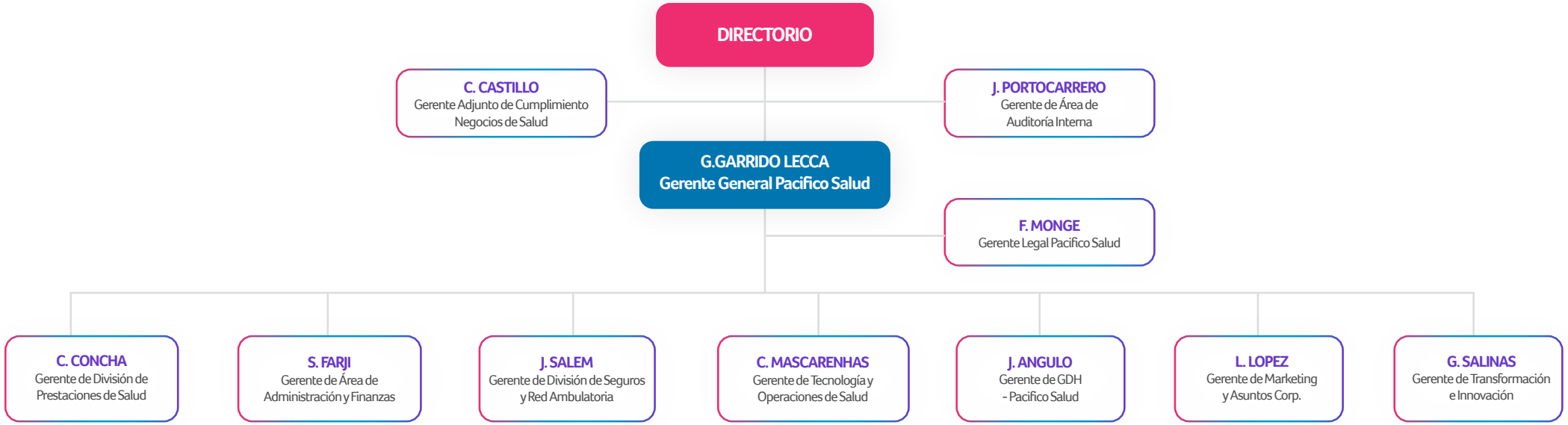
Organigrama

PACÍFICO SEGUROS



Organigrama

PACÍFICO SALUD



Gestión de remuneraciones

La remuneración de los directores de Credicorp y sus subsidiarias es propuesta por el Comité de Remuneraciones y Nominaciones Credicorp y se aprueba en la Junta General de Accionistas de cada entidad. Su compensación total está compuesta por una remuneración anual por ser miembro del Directorio, sumada a una remuneración adicional para aquellos directores que, además, pertenezcan a alguno de los Comités del Directorio.

El Comité de Remuneraciones y Nominaciones Credicorp establece la estrategia que las subsidiarias seguirán en relación con la política de pagos y sistemas de remuneraciones vigentes. Una vez que estos lineamientos son aprobados o se produzcan cambios en los existentes, se presentan en una sesión del Directorio y luego se escalan al equipo de compensaciones de la Compañía para su implementación.

En Pacífico Seguros, la estrategia de compensaciones aborda varios aspectos importantes. Esto incluye determinar el mercado de referencia en el cual deseamos posicionarnos, así como el punto de comparación al que aspiramos ser competitivos. Además, se abordan temas como la metodología de valorización de puestos, la aplicación de políticas corporativas y la presentación de resultados de cumplimiento relacionados con el cálculo del bono anual o la participación adicional de utilidades.

GRI 2-20

Asimismo, dentro de la estructura de compensación anual para nuestros colaboradores, que abarca desde el personal operativo hasta los altos ejecutivos, se contempla un componente denominado Participación Adicional de Utilidades. Este componente está directamente vinculado al cumplimiento de la utilidad neta de la Compañía, la cual es un elemento fundamental de nuestros objetivos estratégicos.

Además, los líderes dentro de sus respectivas áreas pueden ser evaluados en función de diversos indicadores que están alineados con nuestra pirámide estratégica. Estos indicadores pueden incluir métricas relacionadas con aspectos como ESG (ambientales, sociales y de gobierno corporativo), NPS cliente, seguros inclusivos, entre otros. Esta estructura de evaluación refleja cómo nuestras iniciativas impactan en el entorno externo y contribuyen al logro de nuestros objetivos organizacionales.

GRI 2-19



3.1.2. Ética y cumplimiento

La conducta empresarial responsable es un pilar fundamental tanto para Pacífico como para el Grupo Credicorp en su conjunto. Reconocemos plenamente nuestro papel crucial en la sociedad como empresa privada, lo que nos impulsa a reafirmar en todas nuestras actividades y relaciones nuestro firme compromiso con la ética y la conducta empresarial responsable. Para lograrlo, nos basamos en un robusto Sistema Normativo interno que engloba todas nuestras mejores prácticas, compromisos y directrices que deben seguir todos nuestros colaboradores, bajo la supervisión del órgano máximo de administración.

El Código Corporativo de Ética es el documento central de nuestro Sistema Normativo, el mismo que establece las directrices generales y remite a las políticas adicionales que detallan cada compromiso específico. Además, la Gerencia de Cumplimiento y Ética se encarga de garantizar el cumplimiento de esta normativa, así como de promover una cultura de cumplimiento en toda la organización y entre nuestros grupos de interés. Este equipo vela por que cada individuo internalice y aplique los lineamientos establecidos.

Conoce nuestras políticas aquí

La Gerencia de Cumplimiento y Ética desempeña un papel fundamental al evaluar y llevar a cabo la debida diligencia con respecto a nuestros grupos de interés, ya sean clientes, proveedores, colaboradores o contrapartes. Esta evaluación se lleva a cabo antes de iniciar cualquier relación comercial, con el objetivo de establecer vínculos con terceros que compartan nuestros valores y principios empresariales.

GRI 2-23 GRI 2-24

Por otro lado, contamos con la Política Corporativa para la Gestión de Conflictos de Intereses, la cual proporciona a nuestros colaboradores las pautas necesarias para evitar y gestionar los conflictos de intereses, así como para comprender su impacto y saber cómo actuar en caso de identificarlos.

Además, en el área de Cumplimiento y Ética, mantenemos una bitácora en la que se registran los posibles casos de conflicto de interés y su correspondiente gestión. Es importante destacar que no hemos tenido casos de conflicto de interés en el año 2023 ni en los últimos tres años, y tampoco hemos recibido quejas o denuncias provenientes de comunidades locales durante este período.

GRI 2-15

Nuestros colaboradores

Tienen el deber de reportar cualquier hecho o indicio de actos que violen los lineamientos establecidos en el Código de Ética Credicorp, la Política Corporativa de Ética y Conducta o alguna de sus políticas complementarias.

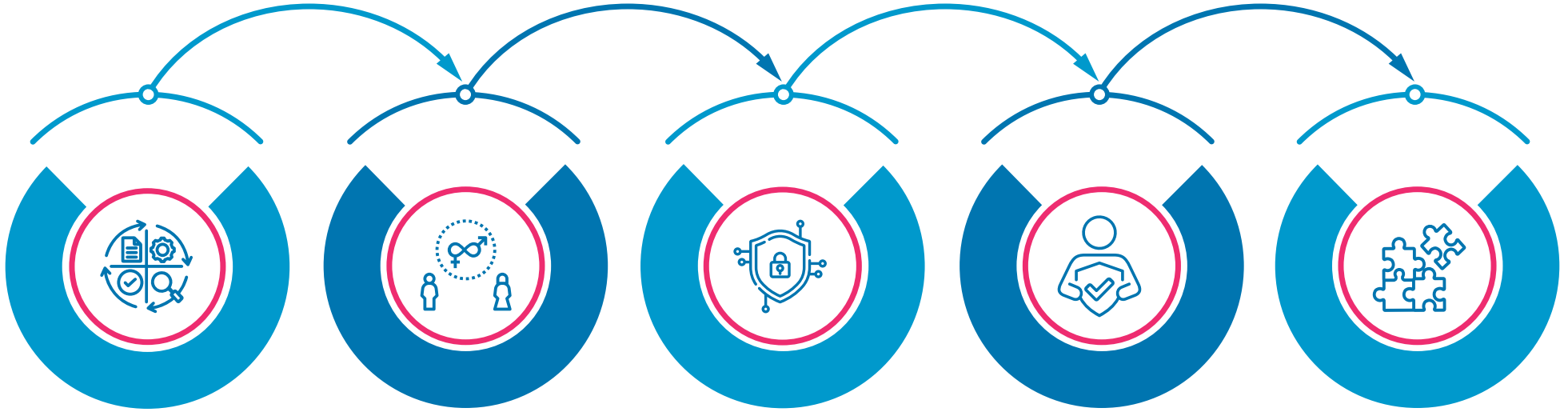


REPORTAMOS TODA FALTA AL CÓDIGO DE ÉTICA

- El principal medio para reportar infracciones es el canal de integridad Alerta GenÉtica Credicorp, disponible en la página web de Credicorp y accesible tanto para colaboradores como para inversionistas, clientes, proveedores y otros interesados.
- La información que se proporciona a Alerta GenÉtica Credicorp es tratada con confidencialidad y anonimato, con respeto a la decisión de aquellas personas que desean reservar su identidad. El canal es administrado por una entidad independiente y externa a Credicorp, y garantiza la protección contra discriminación, intimidación o cualquier otro tipo de represalia.

Alerta GenÉtica

¿Qué podemos alertar por Alerta GenÉtica?



Actos de corrupción. Discriminación y hostilidad laboral.

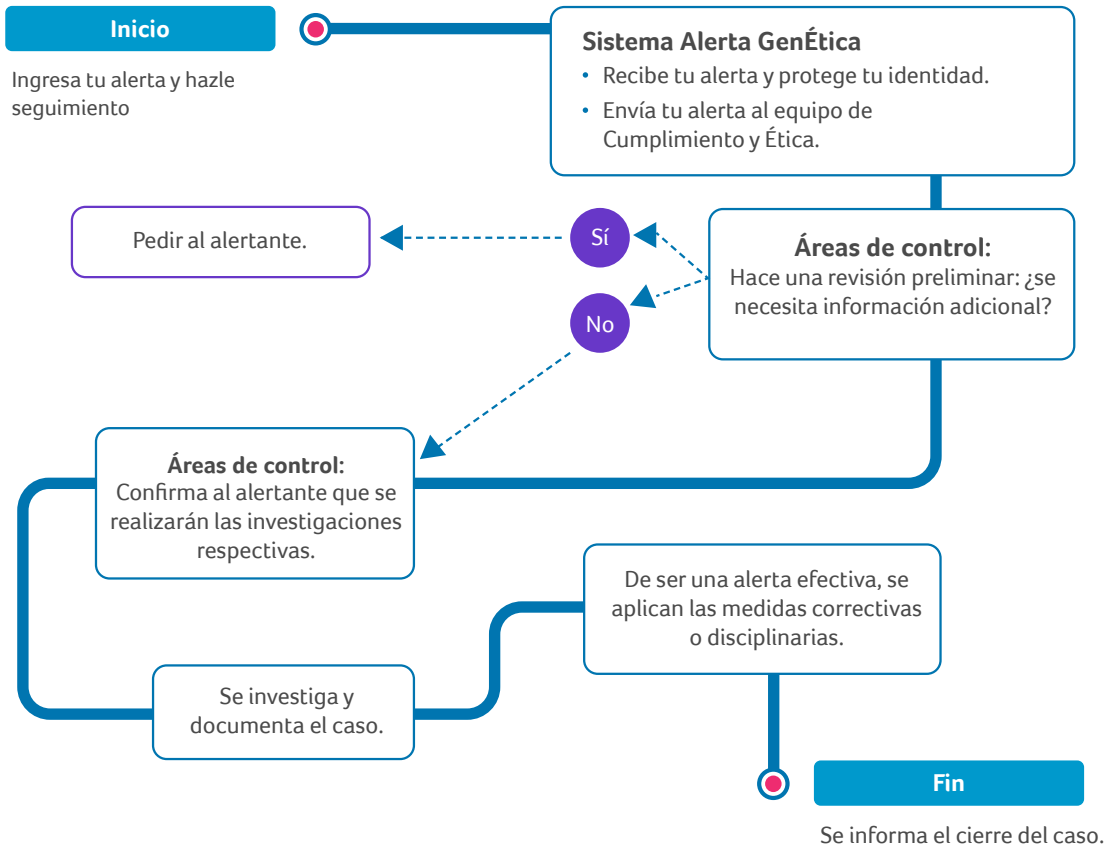
Hostigamiento sexual laboral y faltas a los derechos humanos.

Uso indebido de información privilegiada y manipulación de mercado.

Conflicto de intereses y malas prácticas de venta. Concertación de precios y fraude.

Otros actos que vayan en contra del Código de Ética. Represalias.

¿Cómo funciona Alerta GenÉtica?



GenÉtica Lab

ALERTA GENÉTICA CREDICORP

Durante el año 2023, se implementó con éxito GenÉtica Lab, el programa de capacitación dirigido a líderes de Credicorp que operan en unidades de alto riesgo. A lo largo del año, se organizaron 13 talleres que contaron con la participación de aproximadamente 129 líderes de todas las empresas Credicorp en Perú. Estos talleres se centraron en reforzar los principales lineamientos de nuestras políticas de cumplimiento y ética, así como en promover comportamientos éticos en el liderazgo de manera interactiva y práctica. Es importante mencionar que los participantes expresaron un alto nivel de satisfacción con el programa. [3]

[3] Extraído del Reporte de Credicorp 2023.

Cumplimiento normativo

En Pacífico Seguros, la Gerencia de Cumplimiento y Ética gestiona el Programa de Cumplimiento Normativo, dirigido por el Oficial de Cumplimiento Normativo y el Coordinador Corporativo, según lo establecido en el Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgo (Res. SBS 272-2017). Este programa refleja el compromiso del Directorio de implementar los mecanismos necesarios para garantizar el cumplimiento normativo.

Por otro lado, en Pacifico Salud, demostramos nuestro compromiso y respeto por el cumplimiento de leyes y regulaciones a través de las directrices establecidas en nuestros marcos normativos internos. Durante el año 2023, implementamos también el Programa de Cumplimiento Normativo en Pacifico EPS. Este programa tiene como objetivo velar por la correcta implementación de nuevas normas y garantizar el correcto funcionamiento del modelo de negocio.



El Programa de Cumplimiento Normativo aborda la prevención, detección y corrección de cualquier actividad que contravenga la normativa vigente desde cuatro frentes de acción:



Para la evaluación del Programa de Cumplimiento Normativo contamos con diversos indicadores para determinar su madurez como Programa. Estos indicadores están directamente vinculados a los requisitos regulatorios detallados en la Ley N° 26702 - Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y sus modificatorias, así como en la Resolución SBS N° 272-2017 – Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos.

Además, en el ámbito de Cumplimiento Normativo, contamos con el Manual Corporativo de Cumplimiento Normativo, que detalla las normas del sistema de gestión interna de Compañía. Este manual es una herramienta importante para guiar nuestras prácticas y asegurar que estamos alineados con los estándares establecidos.

Gracias a ello, durante el año 2023 y los últimos tres años no hemos recibido denuncias relacionados a temas sociales.

GRI 2-27

Nuestros logros

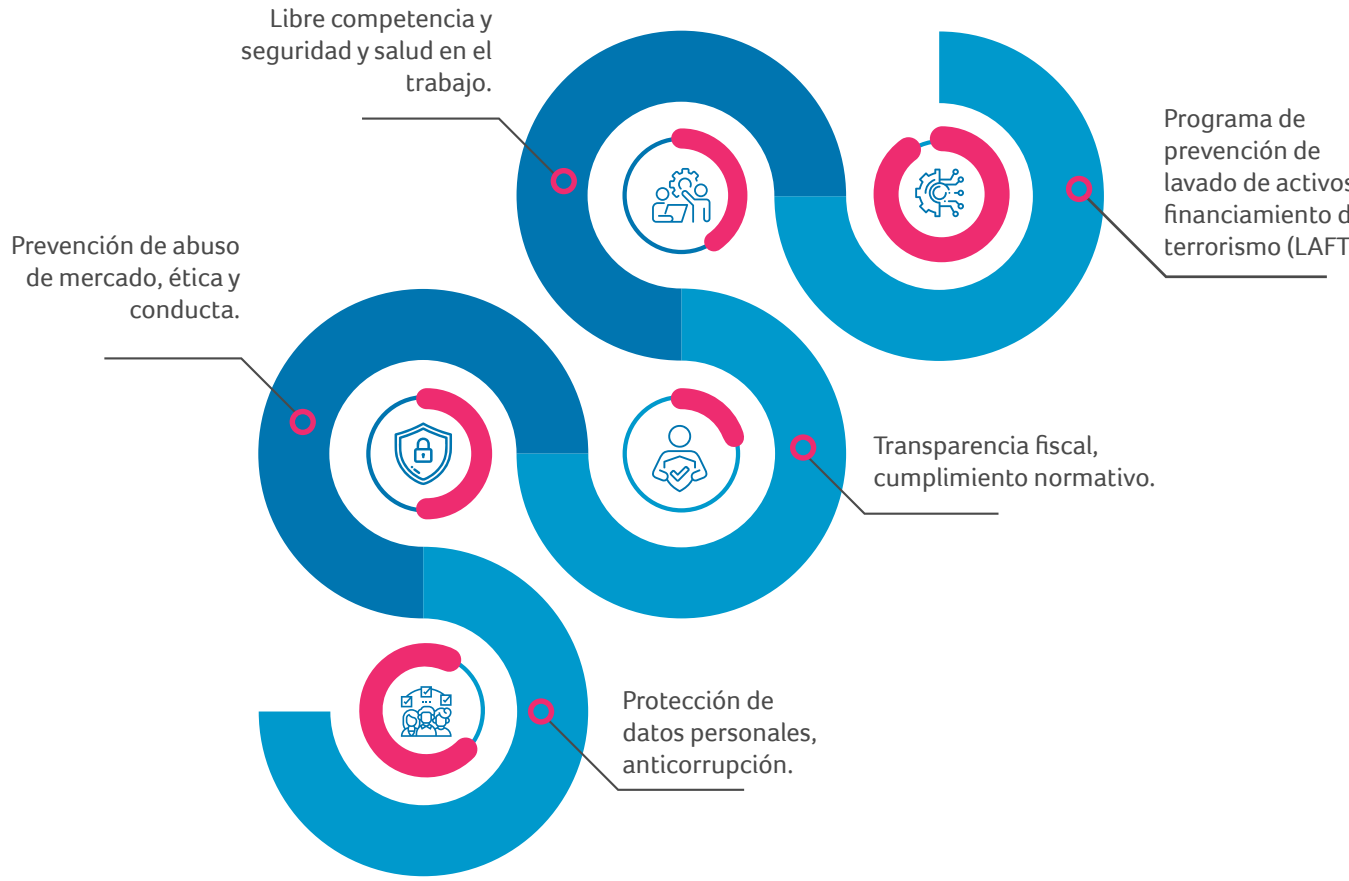
Durante el año 2023, en Pacífico logramos importantes avances en nuestra gestión ética a través de una serie de acciones clave:

- En el marco del Plan Anual de Trabajo 2023, llevamos a cabo la Gestión de Normas, asegurando la conformidad con los lineamientos establecidos.
- Como parte de este proceso, presentamos el Informe Semestral para su revisión y aprobación por parte del Directorio.
- En Pacífico Seguros, realizamos debida diligencia reforzada sobre proveedores, contrapartes y colaboradores.
- En Pacífico Salud, desplegamos el Programa de Cumplimiento Normativo.
- Implementamos medidas robustas para mitigar los riesgos en nuestros procesos.
- Capacitamos a colaboradores, corredores y proveedores sobre la importancia de la ética y la denuncia de actos indebidos.
- En la misma línea, en Pacífico Salud, desarrollamos y socializamos el Código de Conducta de Terceros, logrando su implementación efectiva por parte de nuestros socios estratégicos.
- Mejoramos nuestros indicadores de cumplimiento en procesos como consultas en listas y perfilamiento de colaboradores y proveedores.
- Actualizamos nuestra matriz de riesgos y desplegamos un plan de trabajo para mitigar los riesgos identificados.



Estas acciones nos permitieron alcanzar varios logros significativos, incluyendo la implementación exitosa del Código de Conducta de Terceros, un índice de cumplimiento del 100 % en procesos clave y la actualización completa de nuestras matrices de riesgos.

Gerencia de Cumplimiento y Ética. Se encarga de velar por el cumplimiento estricto de la normatividad vigente y aplicar las medidas correspondientes si llega a detectarse algún incumplimiento. También asesora a todas las gerencias de Pacífico Seguros en materia de gestión de riesgos en relación con los programas que tiene a su cargo:



Para realizar estas labores, también tiene a cargo crear, modificar y derogar políticas o procedimientos internos que se vinculen con sus programas, además de recomendar las modificaciones que requieran en los documentos internos de las demás áreas de la Compañía.

Nuestras metas

En el horizonte del 2024, desde Pacífico Seguros nuestro enfoque está en potenciar el Programa de Cumplimiento Normativo. Para lograrlo, nos centraremos en fortalecer los controles y actualizar la matriz de riesgos de cumplimiento normativo, garantizando así una gestión más efectiva.

Paralelamente, nos proponemos consolidar el eje de capacitación, cultura y sensibilización. Además, desplegaremos habilitadores específicos de Cumplimiento y Ética para que los squads, nuestras iniciativas de negocio, los utilicen de manera efectiva.

GRI 2-9 | No GRI Cumplimiento normativo

Desde Pacífico Salud, buscaremos dar continuidad a las acciones del Programa de Cumplimiento Normativo a través de las siguientes iniciativas específicas:

- Continuaremos monitoreando la implementación de las nuevas normas con sesiones de tratamiento e información en Pacífico EPS.
- Crearemos indicadores de rendimiento para el programa de cumplimiento normativo.
- Implementaremos la primera fase del programa en 3 subsidiarias: Clínica El Golf, Clínica San Borja y Clínica San Felipe.

Contamos con el buzón de Cumplimiento, al que se puede acceder a través de **cumplimiento@pacifico.com.pe** Este canal está abierto a todos los miembros de la organización para enviar sus preguntas, consultas o inquietudes sobre nuestros documentos internos.

GRI 2-26

3.1.3. Anticorrupción

Pacífico ratifica su compromiso con la lucha contra la corrupción en todas sus relaciones con sus grupos de interés. Fomentamos y consolidamos una cultura de integridad a través del Modelo de Prevención de Delitos, instaurado en cumplimiento de las normas locales e internacionales para mitigar el riesgo de corrupción y soborno. Además, contamos con nuestra Política Corporativa Anticorrupción, difundida tanto interna como externamente.

En el 2023 fortalecimos nuestra lucha contra la corrupción con una serie de acciones concretas. En Pacífico Seguros, implementamos medidas para adaptar nuestro Modelo de Prevención de Delitos a los cambios normativos:

- Identificamos nuevos escenarios de riesgo y actualizamos nuestra matriz de riesgos para abordarlos de manera efectiva.
- Colaboramos estrechamente con el Área Legal y Contabilidad para integrar estos nuevos riesgos en nuestra matriz y desarrollar un plan de trabajo para mitigarlos.
- Obtuvimos nuevamente la Certificación ISO 37001 y no hubo inconformidades en la auditoría interna anual .

Política Corporativa Anticorrupción

A raíz de esto, en Pacífico Seguros y Pacífico Salud, comunicamos y capacitamos al 100 % a todos nuestros directores sobre las políticas y procedimientos relacionados con la lucha contra la corrupción.

Durante el 2023 y en los últimos años, no hemos tenido casos jurídicos públicos por corrupción, ni en Pacífico Seguros ni en Pacífico Salud, ni contra nuestros empleados. Por último, no hemos tenido casos de incumplimiento por competencia desleal en los últimos años.

GRI 3-3 GRI 205-2 GRI 205-3 GRI 206-1

Para el 2024, seguiremos trabajando en contar con un amplio número de proveedores de bienes y servicios comprometidos con la integridad y la lucha contra la corrupción. Para lograrlo, desarrollaremos nuevos enfoques innovadores para capacitar y sensibilizar a nuestros socios comerciales sobre la importancia de estas cuestiones fundamentales.

Por otro lado, nos comprometemos a relacionarnos únicamente con terceros que compartan nuestros valores éticos y estén alineados con nuestras políticas anticorrupción. Con este fin, redoblaremos nuestros esfuerzos para implementar controles preventivos más sólidos y para identificar tempranamente cualquier indicio de riesgo o alerta, garantizando así la transparencia y la confianza en todas nuestras operaciones.

Finalmente, es importante mencionar que, según nuestra Política de Prevención de la Corrupción y el Soborno, en Credicorp y sus subsidiarias está prohibido hacer contribuciones o proporcionar beneficios a organizaciones políticas o sus miembros, ya sea de forma monetaria o no monetaria, directa o indirectamente. Por lo tanto, durante el 2023, no realizamos ninguna contribución a partidos políticos de ningún tipo.

GRI 415-1

3.1.4. Derechos humanos

Tenemos un compromiso con el respeto absoluto a los derechos humanos en cada aspecto de nuestro negocio. Ponemos a las personas y sus derechos fundamentales en el centro de todo lo que hacemos.

Por ello creamos un ambiente de trabajo que respeta y protege los derechos de nuestros colaboradores. También trabajamos con nuestros proveedores para asegurarnos de que sigan las leyes y principios sobre derechos humanos, ofreciéndoles la capacitación necesaria.

Parte de nuestro compromiso involucra el respeto a la libertad de asociación, sindicalización y negociación colectiva, garantizando un ambiente laboral que fomente la igualdad de oportunidades y prohíba cualquier forma de discriminación. Rechazamos de manera contundente la esclavitud moderna, el trabajo infantil y el trabajo forzoso, asegurando que todas nuestras operaciones estén libres de estas prácticas. Actualmente no contamos con un sindicato establecido, ni acuerdos de negociación colectiva vigentes.

GRI 2-30

Además, velamos por la seguridad y salud, tanto física como mental, así como el bienestar emocional de nuestros colaboradores y terceros. Nos comprometemos a cumplir rigurosamente con las leyes laborales, asignando remuneraciones y compensaciones dignas, y nos esforzamos por erradicar sesgos inconscientes en los procesos de selección y desarrollo.

En cada uno de nuestros proyectos e inversiones, nos aseguramos de que se respeten los derechos humanos. Seguimos pautas internas que cumplen con regulaciones y compromisos internacionales, como el Pacto Global y los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas, para tener un impacto positivo.

Al igual que Credicorp y las demás empresas del Grupo, respetamos y promovemos los derechos fundamentales de las personas. En ese sentido, nuestra gestión se enfoca directamente en garantizar los siguientes puntos.

- El cumplimiento de leyes laborales, al asignar remuneraciones y compensaciones dignas.
- El respeto a la libertad de asociación, sindicalización y negociación colectiva.
- La garantía de seguridad y salud física, mental y bienestar emocional de colaboradores y terceros.
- El rechazo a la esclavitud moderna, el trabajo infantil, el trabajo forzoso y el tráfico de personas.

Para asegurar nuestro compromiso con los derechos humanos, implementamos diversas acciones que se dividen en áreas específicas:

Comunicación y transparencia

- Difundimos nuestros compromisos y progresos en la gestión de derechos humanos a través de nuestro Reporte de Sostenibilidad.
- Ofrecemos canales efectivos para presentar quejas o denuncias sobre derechos humanos. Estos canales garantizan procesos de investigación objetivos, confidencialidad y protección contra represalias al denunciante. Además, establecemos acciones correctivas y planes de remediación según sea necesario.
- Promovemos mecanismos de escucha activa con nuestros grupos de interés y creamos espacios internos de aprendizaje para recibir retroalimentación que enriquezca nuestra gestión.

Con colaboradores

- Mantenemos un ambiente laboral positivo donde el respeto, el profesionalismo y la confianza son fundamentales.
- Velamos por la seguridad y salud, tanto física como mental, de nuestros colaboradores y terceros.
- Fomentamos igualdad de oportunidades, libre de hostilidad y discriminación, a lo largo de la trayectoria profesional.
- Prohibimos el tráfico de personas y cualquier forma de trabajo obligado o forzado.
- Respetamos los derechos de los niños, niñas y adolescentes, rechazando el trabajo infantil.
- Garantizamos un entorno laboral libre de violencia, acoso u hostigamiento.
- Respetamos el derecho de asociación, sindicación y negociación colectiva.
- Ofrecemos remuneración digna y razonable, de acuerdo con estándares de la industria y legislación vigente.
- Capacitamos en aspectos como equidad de género, salud y seguridad en el trabajo, ética y anticorrupción, para promover una cultura de trabajo basada en el respeto y la tolerancia.

Con proveedores y terceros

- Difundimos nuestro Código Corporativo de Ética y Política Corporativa de DDHH, alentando a los proveedores a establecer sus propios lineamientos en derechos humanos.
- Propagamos buenas prácticas de derechos humanos.
- Capacitamos a proveedores en temas como salud y seguridad en el trabajo, anticorrupción, y el uso de la línea ética para reportar violaciones a derechos humanos o ética.
- Incluimos el respeto y garantía al Código de Conducta para proveedores como parte de sus obligaciones contratadas.

Con la comunidad

- Rechazamos tajantemente corrupción, soborno, fraude, lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- Impulsamos una cultura ambiental responsable e implementamos planes para reducir el impacto ambiental de nuestras actividades, según lo establecido en nuestra Política Ambiental.

Por todo lo expuesto, durante el 2023 reforzamos nuestro compromiso de no contar con operaciones propias o de terceros que corran riesgo de vulnerar los derechos humanos, por ello, no tuvimos ningún problema relacionado con derechos humanos en los últimos 3 años.

Continuaremos nuestra búsqueda constante de fortalecimiento en materia de derechos humanos a través de la capacitación de nuestros colaboradores en áreas clave como equidad de género, salud y seguridad en el trabajo, ética, anticorrupción y sostenibilidad. Así, aspiramos a fomentar una cultura de trabajo arraigada en el respeto, el diálogo y la tolerancia.

GRI 3-3 | GRI 406-1 | GRI 408-1 | GRI 409-1

3.1.5. Gestión de la cadena de suministro

Es importante destacar que, en Pacífico Seguros, el proceso de compras general sigue un esquema descentralizado, sin embargo, muchas categorías recaen en el área de Compras y Logística. En consecuencia, nuestra cadena de suministro abarca una amplia gama de proveedores de bienes y servicios.

Nuestra área de Compras y Logística, guiada por nuestra Política de Compra de Bienes y Servicios, tiene la responsabilidad de garantizar la provisión de bienes y servicios al menor costo y en el menor tiempo posible. Nuestro equipo se esfuerza continuamente por simplificar los procesos, agilizar las transacciones y cultivar relaciones comerciales mutuamente beneficiosas con nuestros proveedores, todo con el fin de ofrecer la mejor experiencia de compra a nuestros colaboradores.

En el 2023, se ha desarrollado y puesto en marcha una aplicación de gestión de procesos que ha generado impactos positivos significativos. Entre ellos, se incluye la reducción del tiempo de atención de 5 días a 2 días, el establecimiento de tarifas negociadas con el proveedor durante el año 2023 y la mejora general de la experiencia del colaborador.

Por otro lado, nuestros procesos de adquisición se rigen por nuestra Política de Evaluación de Proveedores, la cual establece criterios clave para la evaluación y selección de proveedores, asegurando que cumplan con los siguientes requisitos:

Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo (PLAFT).

Se realiza una validación con el área de Cumplimiento para asegurar que el proveedor no esté vinculado a actividades relacionadas con el Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo.

Contrato Legal.

Los modelos de contrato legal incluyen el Código de Conducta y una cláusula que hace referencia a las cosideraciones del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, asegurando así el compromiso ético y legal de ambas partes.

Órdenes de Compra

En el correo de envío de la orden de compra a los proveedores, se adjunta el Código de Conducta, reforzando nuestros estándares éticos y de cumplimiento en todas las transacciones.

Nuestros logros

- Implementamos una mesa ágil que reúne a expertos en cumplimiento, riesgos, ciberseguridad e información para evaluar a fondo cada proveedor. Nuestra exhaustiva debida diligencia comienza incluso antes de iniciar cualquier relación comercial. Utilizamos Filtro ATO, un repositorio de antecedentes compartido por las empresas del Grupo Credicorp, para detectar cualquier señal de alerta. Esta herramienta nos permite identificar incidentes o actos ilícitos cometidos por proveedores en el pasado, blindando nuestro ecosistema de contratación.
- Como parte de nuestros esfuerzos por promover prácticas éticas y de cumplimiento, implementamos la inclusión del Código de Conducta en las órdenes de compra enviadas a proveedores sin contrato. Esta medida garantiza que nuestros proveedores estén al tanto y se comprometan con nuestros estándares éticos y de conducta en todas las transacciones comerciales.
- Durante el año 2023, nuestras compras a proveedores superaron los S/ 9 millones y mantuvimos relaciones con 62 proveedores recurrentes, siendo el 100 % nacionales.
- El 100 % de nuestros proveedores pasan por nuestra evaluación PLAFT (Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo).

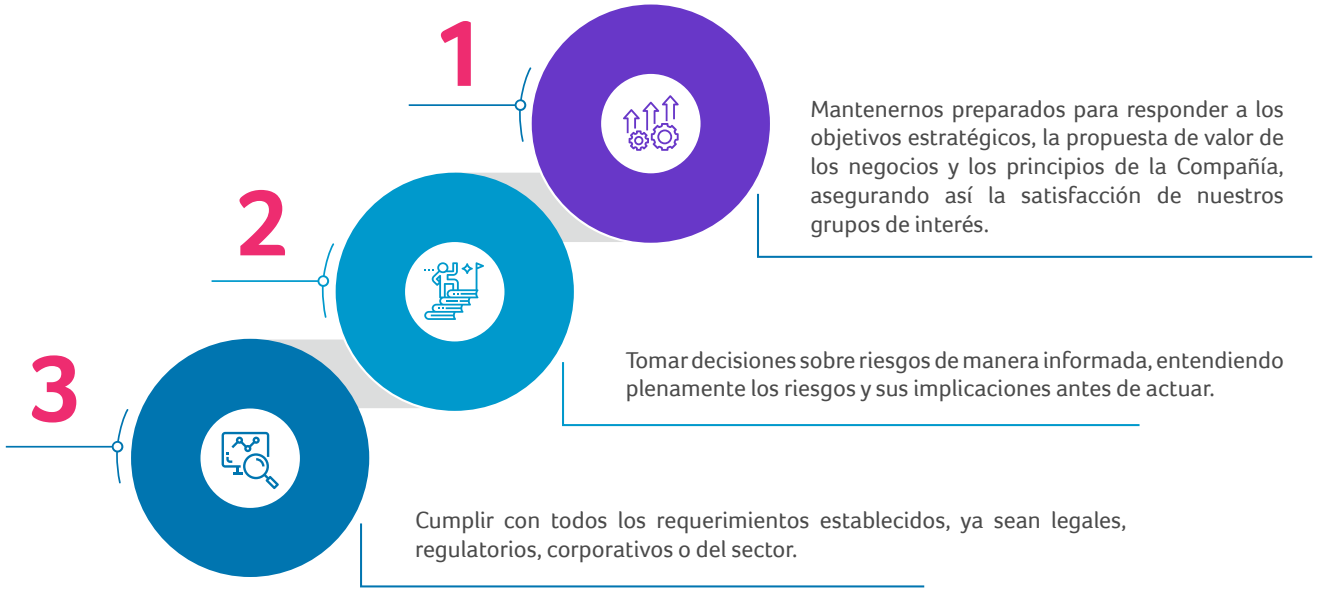
GRI 3-3 GRI 2-6 GRI 414-1

En el 2024 buscaremos el desarrollo de indicadores de gestión para evaluar el progreso en la prevención y mitigación de impactos ambientales, sociales y de gobierno de los proveedores, lo que nos permitirá una evaluación más integral y efectiva.

3.2. Gestión integral de riesgos

Asumimos la Gestión Integral de Riesgos como un proceso crucial en Pacifico Seguros. Por tal motivo es liderado por el Directorio, la Gerencia y todo el personal. Este proceso, arraigado en nuestra estrategia, está diseñado para identificar posibles eventos que puedan afectarnos y gestionarlos según nuestro apetito por el riesgo y así brindar una seguridad razonable para alcanzar nuestros objetivos. Este enfoque abarca todas las áreas de Pacífico, nuestras líneas de negocio, procesos y unidades organizativas, considerando todos los riesgos relevantes.

Nuestra Gestión Integral de Riesgos se centra en salvaguardar la propuesta de valor de la Compañía. Para lograrlo, nos guiamos por 3 premisas fundamentales.



El Sistema de Administración de Riesgos, implementado en toda la Compañía, es nuestra principal herramienta en este proceso. Este nos permite identificar, medir, evaluar, responder, monitorear y comunicar diversos tipos de riesgos. Al mismo tiempo, crea un entorno propicio que nos ayuda a asegurar de manera razonable el logro de nuestros objetivos.

El gobierno de gestión de riesgos se compone de políticas, metodologías y procesos, algunos de los cuales son aplicables a todos los riesgos, mientras que otros son específicos para ciertas áreas de administración. Nuestro enfoque se basa en estándares internacionales, como ISO31000, requisitos regulatorios y las mejores prácticas corporativas de Credicorp. Esta combinación nos permite garantizar una gestión efectiva de riesgos en todas nuestras operaciones. Cabe señalar que, como empresa aseguradora, cumplimos con regulaciones establecidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, así como por SUSALUD.

En el 2023 mantuvimos la clasificación y gestión de nuestros riesgos basados en 6 ejes.



Riesgos financieros: relacionados con variables que podrían afectar nuestra solvencia patrimonial y nuestra capacidad para cumplir con obligaciones futuras. Monitoreamos el Riesgo de Crédito, Riesgo de Mercado y Liquidez, así como el Riesgo Técnico.

Riesgos operacionales: se refieren a la ejecución de procesos, el funcionamiento de sistemas, el comportamiento del personal y las condiciones del entorno. Desde 2018, contamos con un área dedicada a la Seguridad de la Información, encargada de proteger los datos de la Compañía.

Riesgos de nuestros clientes: al adquirir un seguro, nuestros clientes transfieren sus riesgos a nuestra Compañía. Para reducir la probabilidad de que estos riesgos se materialicen, realizamos inspecciones periódicas en las instalaciones de clientes con riesgos considerados altos, especialmente en casos de incendio, sismo y robo.

Riesgos de ética y cumplimiento: están relacionados con el cumplimiento de normativas internas y externas, así como con actos deshonestos como corrupción, soborno, fraude y lavado de activos. Para prevenir estas acciones, implementamos el Modelo Corporativo de Cumplimiento.

Riesgos políticos: estos riesgos son difíciles de prever y mitigar, y nos adaptamos a ellos según sea necesario. Algunos ejemplos incluyen la disolución del Congreso u otros cambios políticos significativos.

Riesgos ambientales: se refieren a fenómenos naturales que pueden amenazar tanto a nuestros clientes como a nuestras operaciones comerciales. Por ejemplo, eventos como El Niño pueden tener un impacto significativo en nuestras actividades y en nuestros clientes.

Nuestros logros

Destacamos nuestros principales logros durante el 2023 en materia de gestión de riesgos.

1. Establecimos el marco de gobierno para la Gestión Regulatoria y Corporativa del Riesgo de Modelo en nuestra Compañía, implementando el seguimiento de los modelos de Riesgos Financieros, Riesgo Operacional, Fraude y Cumplimiento, entre otros.
2. Automatizamos los flujos de reporte y preevaluación de iniciativas relacionadas con el riesgo operacional, así como el seguimiento de actividades y Pre-BIA para garantizar la continuidad del negocio.
3. Calculamos y analizamos los resultados del Segundo Estudio de Impacto Cuantitativo de Capital Basado en Riesgo (CBR) e integramos los hallazgos en nuestra gestión para una mejor toma de decisiones.
4. Implementamos el tercer nivel de madurez del framework de Ciberseguridad Corporativo FFIEC para fortalecer nuestras defensas contra amenazas cibernéticas.
5. Nos adecuamos a la Resolución 504-2021-SBS: Reglamento de Ciberseguridad para garantizar el cumplimiento normativo en materia de seguridad digital.
6. Definimos límites de apetito de riesgo de Ciberseguridad de Pacífico para establecer parámetros claros en la gestión de la seguridad informática.

En el 2024 seguiremos fortaleciendo nuestros controles de ciberseguridad en BYOD (Bring Your Own Device) y dispositivos móviles. Además, nos enfocaremos en integrar en la gestión del portafolio de inversiones el enfoque de Riesgos ESG, estableciendo niveles de apetito.

GRI 3-3 | No GRI Gestión integral de riesgos | SASB FN-IN-550a.3.

3.2.1. Ciberseguridad

La ciberseguridad va más allá de ser una simple obligación normativa en Pacífico Seguros. Por eso entendemos que es un compromiso esencial para proteger a nuestros clientes y preservar su confianza. En tal sentido, estamos completamente alineados con la Ley de Protección de Datos Personales y el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad SBS N° 504-2021.

Para garantizar la seguridad cibernética, nos basamos en el marco de trabajo de la FFIEC (Consejo Federal de Exámenes de Instituciones Financieras), un estándar globalmente reconocido. Asimismo, contamos con políticas y estándares de ciberseguridad que establecen directrices para el uso seguro y la protección de la información de nuestros clientes, en cumplimiento con la normativa local y las mejores prácticas de la industria.

Además, continuamos invirtiendo en tecnología, de modo que aseguremos que nuestros sistemas y personal estén siempre preparados para hacer frente a las amenazas cibernéticas.

Durante el año 2023, avanzamos significativamente en nuestra estrategia de gestión de riesgos de ciberseguridad. Nuestro primer objetivo se centró en gestionar el riesgo de exposición a ciber amenazas que pudieran ocasionar pérdidas económicas para la Compañía.

En paralelo, nuestro segundo objetivo se centró en mantener un nivel de madurez adecuado en ciberseguridad. El éxito se logró al aplicar completamente el marco de trabajo de la FFIEC en sus tres niveles de madurez (Baseline, Evolving e Intermediate). Esto implicó implementar todos los controles de seguridad planificados y encontrar maneras de mejorarlos para aumentar su efectividad.

Por último, nos enfocamos en renovar la Póliza de CyberRisk. Nuestra meta consistió en implementar herramientas de ciberseguridad que nos permitieran mejorar nuestra postura frente a los riesgos cibernéticos y así poder renovar nuestra póliza de manera satisfactoria. Logramos alcanzar este objetivo utilizando 9 herramientas de seguridad informática que nos ayudaron a dividir y proteger mejor nuestra red, a detectar puntos débiles en nuestra infraestructura y programas, y a administrar actualizaciones y accesos especiales de usuarios, tanto en sistemas internos como en la nube.

Como parte de nuestro enfoque en ciberseguridad, establecimos métricas específicas de ciberseguridad, que han sido presentadas en diversos comités y foros. Nos complace informar que los resultados obtenidos a través de estas métricas –que evalúan la efectividad de nuestro programa de ciberseguridad– se mantuvieron dentro de los límites aceptables. Destacamos especialmente la implementación exitosa de un plan de acción diseñado para abordar el deterioro tecnológico.



Además, hemos puesto en marcha medidas de seguridad planificadas para el año 2023, las cuales se basan en el marco de trabajo proporcionado por el FFIEC. Estos avances han sido de gran ayuda para cumplir con los requisitos establecidos en el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad SBS N° 504-2021.

Seguimos adelante con la implementación del modelo Zero Trust en nuestro entorno en la nube, con el fin de mantener niveles adecuados de ciberseguridad. Asimismo, realizamos esfuerzos continuos para mejorar nuestros procesos de detección y respuesta frente a posibles amenazas cibernéticas. En cuanto a la concienciación sobre ciberseguridad, fortalecimos nuestro programa interno, incorporando una mayor variedad de cursos, talleres y pruebas de entrenamiento destinados a nuestros colaboradores.

En Pacífico Seguros nos enfrentamos a diversos riesgos en términos de ciberseguridad y privacidad de datos. Los principales son la fuga de información y la extorsión, a menudo desencadenados por ataques de *phishing* y *ransomware.* Estos riesgos no solo ponen en peligro la integridad de nuestros sistemas y datos, sino que también pueden afectar nuestra reputación y la confianza de nuestros clientes.

Para mitigar estos riesgos, implementamos medidas proactivas como el fortalecimiento de procesos y controles, el monitoreo constante de amenazas a través de CyberSOC[4] y la protección de equipos. Nuestro compromiso es mantenernos actualizados con las mejores prácticas en seguridad y privacidad, adaptándonos rápidamente a los cambios en el panorama de las amenazas cibernéticas.

GRI 3-3 **No GRI Privacidad de Datos y Ciberseguridad**

[4] CyberSOC, o Centro de Operaciones de Seguridad Cibernética, es una entidad especializada en la monitorización, detección y respuesta a amenazas en línea.

3.2.2. Desempeño económico

Los resultados obtenidos en el 2023 superaron con creces nuestras expectativas como empresa. Al cierre de diciembre de 2023, Pacífico Grupo Asegurador reportó una utilidad de S/ 695 millones, lo que representa un incremento de S/ 169 millones en utilidad neta. Este notable resultado nos posiciona como líderes del mercado en términos de participación por utilidad, con un 31 %. Para un mayor detalle por favor revisar la sección de anexos económicos.

El éxito de los resultados se atribuye principalmente a la disminución de los niveles de siniestralidad, gracias al menor impacto de la COVID-19 y a una mejor situación sanitaria. Además, nuestro crecimiento en primas superó incluso al del mercado asegurador en general, lo que nos permitió mantener la segunda posición en el mercado y liderar en los negocios de Vida.

En el segmento de Vida, el aumento en la utilidad se debe a la reducción de los niveles de siniestralidad, un mayor crecimiento en primas –especialmente en los negocios de AFP, Vida Grupo y Vida Individual–y un rendimiento superior en nuestro portafolio de inversiones. Por otro lado, el negocio de Generales registró resultados menores en comparación con el año anterior, principalmente debido a una mayor siniestralidad en Autos y Líneas Personales, aunque este efecto se vio mitigado por el incremento en primas en todas las líneas de negocio.

GRI 3-3 GRI 201-1

Somos la empresa aseguradora con el mejor resultado del mercado peruano, con más de 30 % de participación en utilidad.

Mantenemos la calificación BBB+, la más alta del mercado asegurador peruano, establecida por Fitch Internacional, una de las más importantes calificadoras de riesgo a nivel internacional.

Mantenemos la segunda posición en primas y lideramos los negocios de Vida.

Anexos económicos.

Para lograr un buen desempeño, nos establecimos 3 objetivos principales:

Objetivo 1: Ser 1° en crecimiento

- Primas modulares vía canales Credicorp.
- Pólizas emitidas vía canales digitales.



Objetivo 2: Ser 1° en experiencia

- Experiencia de clientes (NPS).
- Los mejores en experiencia del colaborador.
- Autogestión.



Objetivo 3: Ser 1° en eficiencia

- Crecimiento Seguros inclusivos.
- Utilidad Neta.
- Rentabilidad.



Puedes revisar nuestros estados financieros aquí

Capítulo 4

Nuestro equipo



4. Nuestro equipo

El éxito de nuestra empresa se fundamenta en el compromiso y los logros sobresalientes de nuestros colaboradores. En Gestión y Desarrollo, trabajamos arduamente para atraer a los talentos más destacados y proporcionar un entorno laboral propicio donde puedan desarrollar su máximo potencial.

Para gestionar a nuestro equipo, en el año establecimos 3 metas principales:



1

Promover la equidad de género en nuestros procesos de selección para procurar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

En el 2023, incorporamos el foco en incrementar el número de postulantes mujeres en nuestras ternas de procesos digitales, como parte de nuestro compromiso por promover la equidad de género en todos nuestros procesos de selección. Esto se alinea con nuestra visión de procurar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en el ámbito laboral, especialmente en áreas donde tradicionalmente han estado subrepresentadas.

2

Promover el posicionamiento de la Marca Empleadora de Pacífico Seguros.

Participamos activamente en 3 ferias laborales y diversas iniciativas de empleabilidad para fortalecer el posicionamiento de Pacífico Seguros como una marca empleadora de elección. Estas actividades nos permitieron interactuar con potenciales candidatos y compartir nuestra visión, valores y oportunidades de crecimiento profesional en la empresa. Asimismo, colaboramos en charlas y evaluaciones de talento en coordinación con instituciones educativas, consolidando nuestra presencia como un empleador atractivo y comprometido con el desarrollo de talento.

3

Promover la retención del talento interno.

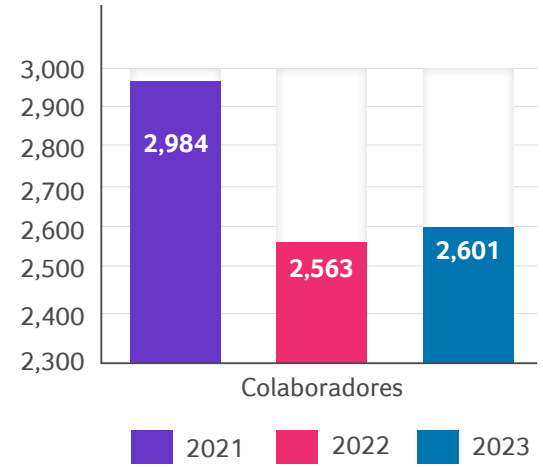
Reforzamos nuestra estrategia de retención del talento interno mediante la cobertura de posiciones con talento de Credicorp, así como la contratación de practicantes y movimientos de talento entre compañías del grupo. Estas acciones nos han permitido mantener un ambiente laboral estimulante y en constante evolución, donde los colaboradores encuentran oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la Compañía.

Composición de nuestro equipo

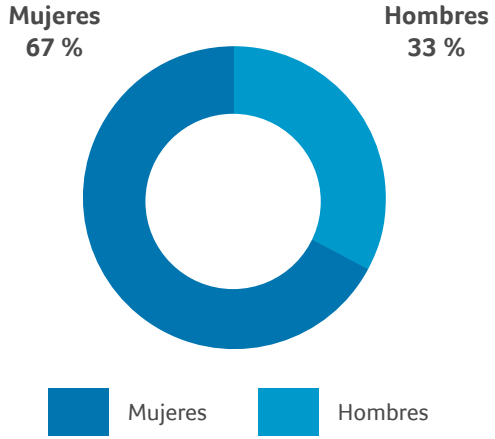
GRI 2-7

Pacífico Seguros

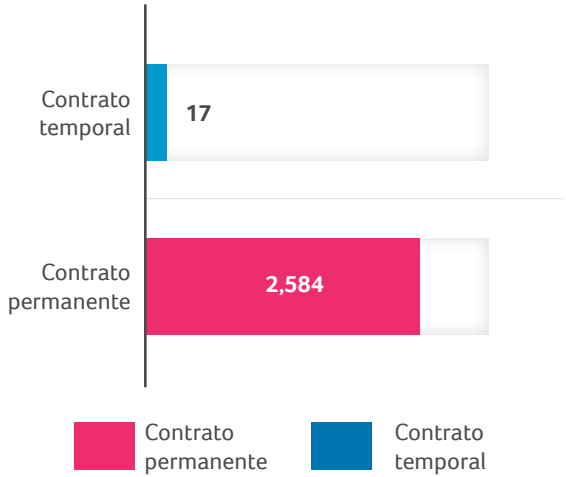
Número de colaboradores



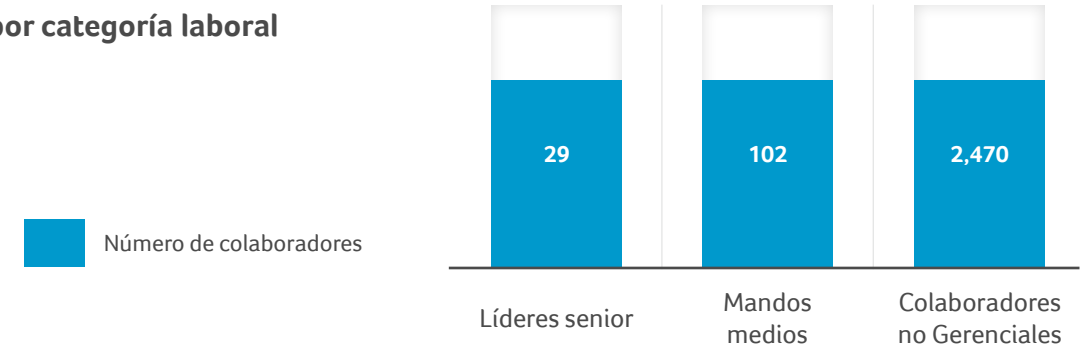
Desglose por sexo



Desglose por sexo y categpría laboral 2023

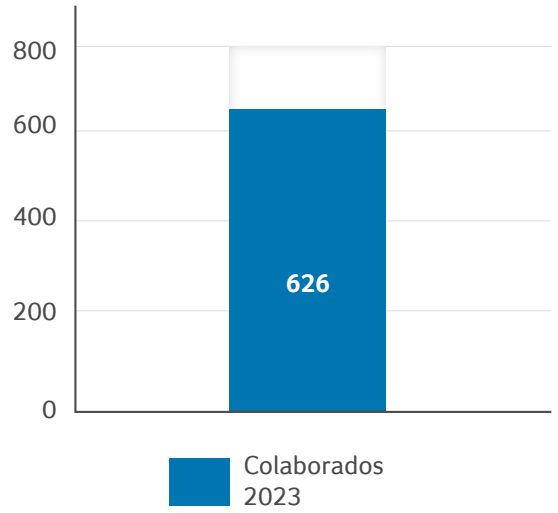


Desglose por categoría laboral

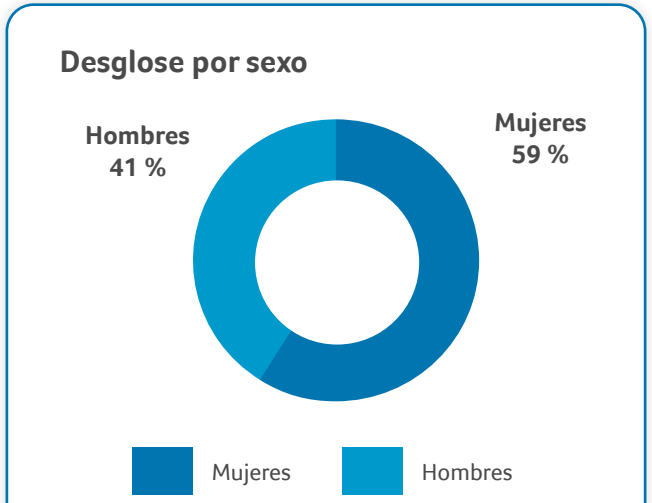


Pacífico Salud

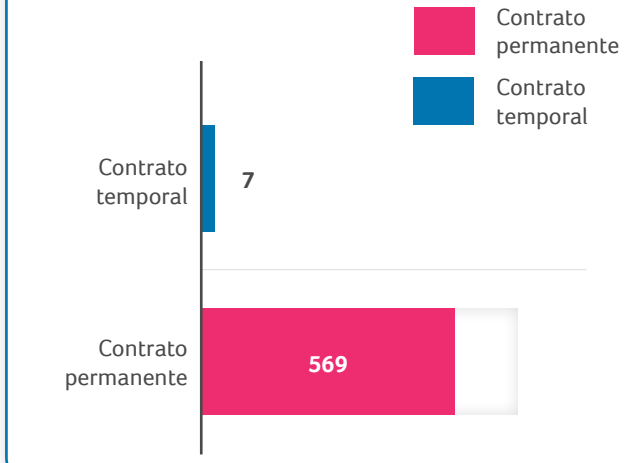
Número de colaboradores



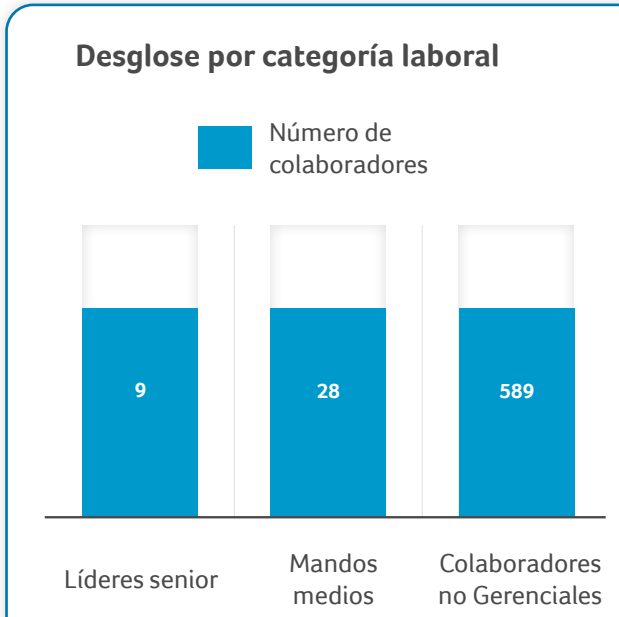
Desglose por sexo



Desglose por sexo y categoría laboral 2023



Desglose por categoría laboral



4.1. Experiencia del colaborador y clima laboral

Cultura, experiencia y clima

En Pacifico Seguros, implementamos el modelo de Experiencia del Colaborador en el año 2020 y desde entonces realizamos mediciones para asegurarnos de que las iniciativas implementadas tengan un impacto en los temas que realmente tienen mayor valor para nuestros colaboradores.

Hemos implementado acciones en cada uno de los *journeys* del colaborador.



En el *journey* de reclutamiento y selección, nos aseguramos de tener procesos inclusivos y buscamos siempre la equidad de género, con acciones concretas para eliminar sesgos inconscientes y garantizar que los candidatos de ambos géneros estén en condiciones similares.

El *journey* de *onboarding* se modificó para lograr un mejor encuentro con los nuevos colaboradores y una presentación más clara de nuestro modelo de trabajo híbrido.

En los *journeys* Reconocimiento llevamos a cabo diversas iniciativas. Por ejemplo, renovamos nuestro programa de reconocimiento incluyendo más categorías para incluir tanto a líderes como a colaboradores.

En el *journey* del Mi día a día, fomentamos el reconocimiento diario, destacando el esfuerzo mostrado y la aplicación de los comportamientos alineados a nuestros principios culturales. Además, colaboramos estrechamente con el equipo de TI para mejorar la atención de la mesa de ayuda y definir prioridades con respecto a las actualizaciones de los equipos que se les brindan a los colaboradores.

Nuestro compromiso como Compañía es seguir mejorando para ascender en la escala de NPS a excelente y ofrecer a nuestros colaboradores una experiencia ASU (Asombrosa, Sin Igual). Queremos que las personas se sientan felices, ya que solo los colaboradores que experimentan esta emoción se comprometen a proteger la felicidad de los demás. Por eso nos esforzamos en crear un ambiente laboral inspirador que fomente el desarrollo de relaciones amistosas y brinde satisfacción profesional. Uno de nuestros principios es #SéFeliz y contamos con un completo plan que abarca clima laboral, cultura y comunicación interna.

Parte fundamental de este programa es nuestra encuesta de clima laboral, que realizamos anualmente para evaluar la satisfacción de todos los colaboradores en cuatro áreas específicas:



COMPROMISO

El grado de identificación y compromiso de los colaboradores, tanto con sus responsabilidades como con los principios empresariales.

CONDUCTORES DEL COMPROMISO

El nivel de acompañamiento por parte de los jefes directos para fortalecer el compromiso con el trabajo de la organización.

SOPORTE PARA EL ÉXITO

La satisfacción de los colaboradores respecto de las oportunidades de aprendizaje, así como el crecimiento y desarrollo personal.

CONDUCTORES DE SOPORTE PARA EL ÉXITO

La satisfacción de los colaboradores respecto del apoyo que reciben de sus jefes directos para desarrollarse profesionalmente y crecer. De esta manera, recolectamos información sobre los factores que tienen más impacto en el clima laboral.

En nuestra encuesta de clima laboral, mantuvimos altos niveles de satisfacción con un 86 %. Destacamos el compromiso y orgullo de los colaboradores, la percepción positiva sobre el liderazgo y el ambiente de respeto e igualdad de oportunidades. También valoran nuestro enfoque en sostenibilidad y la cooperación en equipos, así como la relevancia y desafío de sus tareas.

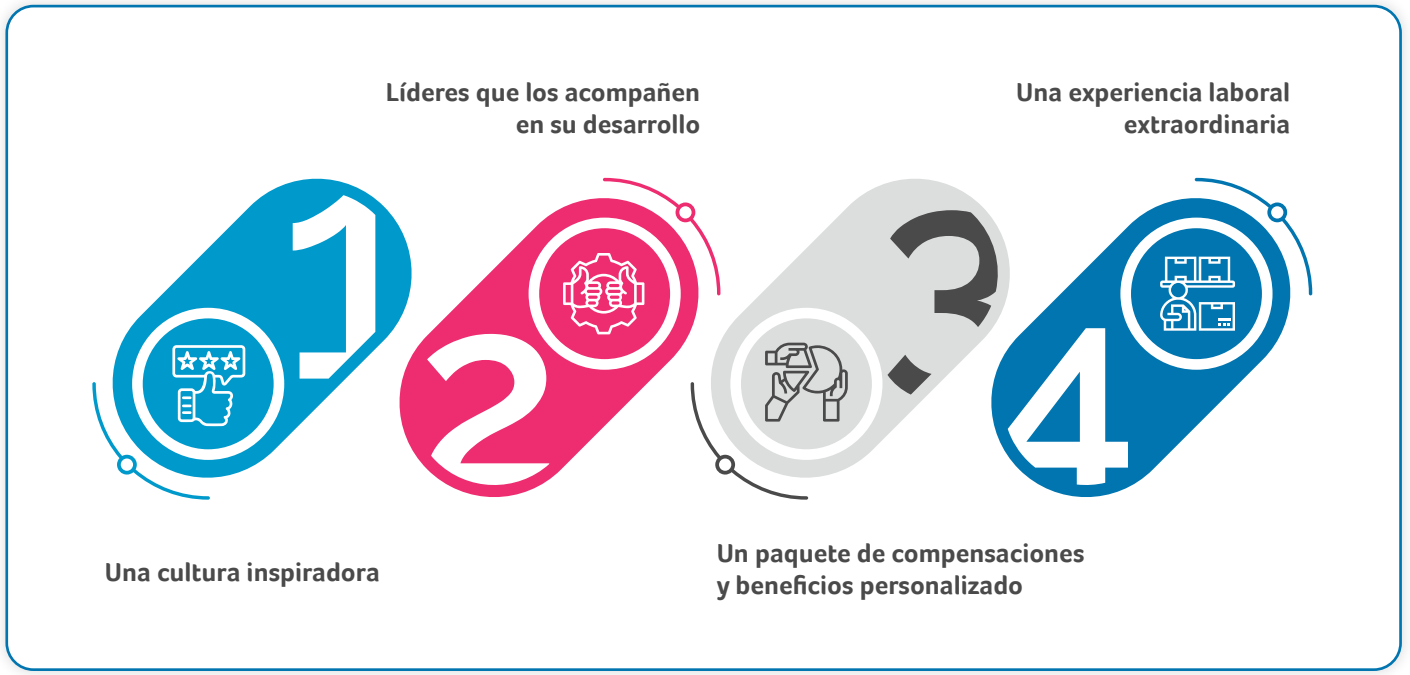
Nivel de compromiso de los colaboradores (%) - 2021-2023

Ejercicio	2021	2022	2023
Nivel de compromiso de los colaboradores (%)	85 %	86 %	86 %

Durante el 2023, incrementamos las actividades presenciales, realizamos 10 Pac Days[5] en Lima y provincias, y promovimos iniciativas como pausas activas y masajes. Identificamos equipos con menor satisfacción y realizamos focus groups para mejorar junto a sus líderes.

Para el futuro, seguiremos con el trabajo híbrido, fortaleciendo la experiencia de la fuerza de ventas, actualizando nuestra cultura y ofreciendo capacitaciones en temas digitales, de datos y experiencia para todos los colaboradores.

En la misma línea, en Pacifico Salud, nuestro objetivo es que nuestros colaboradores vivan la mejor experiencia con nosotros. Para lograrlo, nos apoyamos en 4 pilares fundamentales que impactan directamente en su satisfacción.



Asimismo, para fortalecer la cultura de los colaboradores, implementamos el programa Reconocimiento Brillas por tu valor, que nos permite visibilizar y reconocer acciones destacadas que reflejen nuestros valores a través de la plataforma Rakmi y tarjetas físicas.

También, buscamos posicionar nuestra cultura como elemento clave de *engagement y driver* del negocio. En el 2023, lanzamos nuestro modelo de liderazgo Liderando con propósito, logrando un índice de efectividad de líder del 85 % y un NPS líder de 58 %. Además, organizamos el evento Salud con Todos Fest y renovamos el *branding* de nuestras oficinas, con una mejora notable en la experiencia presencial de nuestros colaboradores.

[5] Actividades de integración, reconocimiento y celebración para todos los colaboradores de la Compañía.

Asimismo, nuestras metas para el futuro incluyen seguir posicionando nuestra cultura como elemento clave de *engagement*, continuar potenciando el liderazgo femenino y construir espacios de *networking* para mejorar nuestros indicadores de equidad de género. También estamos diseñando una propuesta de valor atractiva para el mercado y desarrollando estrategias de cultura y liderazgo, mejorando nuestros espacios físicos y capacitando en habilidades blandas para potenciar a nuestros colaboradores.

GRI 3-3 GRI 401

En el 2023 implementamos acciones que influyeron positivamente en la satisfacción de nuestros colaboradores de salud:



1 Realizamos una campaña de cultura de respeto que mejoró nuestros niveles de entendimiento y conocimiento en materia de Hostigamiento sexual laboral.

2 Potenciamos nuestra cultura Pacifico Salud con iniciativas como el primer evento de fin de año Salud con Todos Fest con un NPS del 50 %, un nuevo branding y espacios en las oficinas, además de un diagnóstico cultural.

3 Implementamos un acompañamiento continuo a las áreas con menor satisfacción para mejorar su experiencia laboral.

En el 2024, nos enfocaremos en potenciar aún más nuestra cultura a través de nuestra estrategia de Cultura 2.0, complementada con programas como Brillas por tu Valor y Liderando con Propósito 2.0.

Además, nos centraremos en destacar el valor de la presencialidad en nuestra gestión de personas en un modelo de trabajo híbrido, promoviendo el trabajo colaborativo en nuestras oficinas mediante acciones como eventos, charlas, campañas festivas y la creación de espacios de desconexión para pausas activas e interacción. En este sentido, remodelamos nuestras oficinas, aumentando las salas de reuniones híbridas y presenciales, implementando zonas de trabajo colaborativo y mejorando la red *wifi* y los puntos de red disponibles.

4.2. Formación y capacitación

Durante el 2023, en Pacífico Seguros, mantuvimos nuestro compromiso de ofrecer una educación profesional de calidad mediante diversos programas diseñados para desarrollar habilidades que les permitan adaptarse a un entorno laboral dinámico y en constante cambio.

En términos de formación, nos enfocamos en renovar nuestra propuesta de aprendizaje, conocida como FORTALECE. A través de esta metodología flexible y adaptable, nos centramos en seis temas estratégicos: Conecta, Experiencia Ágil, Sostenibilidad, Equidad de Género, Regulatorios y Desarrollo Profesional.

Para nuestro equipo de ventas, desarrollamos el programa Proyéctate, diseñado para impulsar su crecimiento profesional y ofrecerles independencia económica en función de su desempeño y resultados comerciales. Este programa, tanto para asesores como para gerentes, se basa en una evaluación mensual que considera resultados comerciales, permanencia en la categoría y cumplimiento de cursos normativos.

Además, contamos con 3 iniciativas clave para gestionar la formación de nuestros colaboradores.

Onboarding Pacífico

Este programa tiene como objetivo integrar de manera eficiente a los nuevos colaboradores, proporcionándoles información clave para desempeñar su rol de manera efectiva y adaptarse rápidamente a nuestra cultura organizacional. Establecimos una meta de alcanzar un 85 % de cumplimiento y nos complace informar que logramos un desempeño del 88 % de participación durante el proceso.

Planes de aprendizaje

Esta iniciativa consiste en la creación de planes personalizados de formación para cada colaborador, los cuales incluyen la identificación de brechas de conocimiento, el diseño conjunto del plan de entrenamiento y el seguimiento del desarrollo de las habilidades requeridas.

El objetivo es capacitar a nuestros colaboradores con el conocimiento necesario para sus puestos. Además, los líderes desempeñan un papel fundamental al motivar a sus equipos a gestionar su propio desarrollo de manera continua. Nos complace informar que alcanzamos un desempeño del 80 % de colaboradores *staff* con planes de desarrollo. Con ello cumplimos con el objetivo de tener todos los roles priorizados para el 2023 con un plan de desarrollo.

Por último, también es importante mencionar que los colaboradores que dejan la Compañía por acuerdo mutuo debido a una reducción de personal pueden acceder a un programa de recolocación laboral. A través de este programa, les brindamos apoyo para encontrar un nuevo trabajo, iniciar un emprendimiento o planificar su jubilación.

Pacífico Academy

Se trata de un nuevo programa integral de desarrollo de habilidades, diseñado para fortalecer las capacidades de nuestros colaboradores, ya que creemos firmemente que su crecimiento profesional contribuye al éxito de nuestro negocio. Este programa se estructura en 3 categorías: Technical Skills, Power Skills y Business Fundamentals. Establecimos una meta de tener 120 participantes únicos en el programa. Nos alegra informar que superamos esta meta, contando con la participación de 168 colaboradores únicos, lo que refleja el interés y compromiso de nuestro equipo con su crecimiento profesional.

GRI 404-2

Desde Pacifico Salud, también nos comprometimos a fortalecer el desarrollo continuo de nuestros colaboradores mediante nuestro Plan Anual de Capacitación. Este plan, diseñado para satisfacer las necesidades de nuestra organización, se evaluó a través de indicadores como el porcentaje de ejecución, el número de horas efectivas de capacitación y el cumplimiento del presupuesto, entre otros. Implementamos el programa “Conecta con tu Aprendizaje”, que ofreció talleres y *webinars* para el desarrollo de habilidades, junto con iniciativas específicas como “Liderando con Propósito” y “Mujeres 360”, destinadas a fortalecer el liderazgo femenino.

Nuestros logros

Desde Pacífico Seguros, lanzamos el programa *Trainee Data y Analytics* (D&A) para formar futuros profesionales especializados en soluciones innovadoras basadas en datos. Este programa estructurado les permite adquirir una visión integral del mundo D&A y especializarse en una práctica específica, acompañados por un líder mentor. Además, reformulamos nuestra estrategia de marca empleadora para atraer a jóvenes talentos al mercado laboral.

Desde Pacífico Salud, nuestro objetivo fue incrementar el porcentaje de capacitación y mejorar la experiencia de aprendizaje del colaborador. Entre nuestros logros destacados se encuentra el diseño y despliegue del Plan Conecta con tu Aprendizaje, así como el cumplimiento del plan de capacitación al 83 % y la ejecución total del presupuesto de capacitación al 73 %.

Asimismo, logramos un nivel de satisfacción del 94 % y un nivel de participación del 92 %. También llevamos a cabo el Plan de Capacitación para Líderes (Liderando con Propósito) con un cumplimiento del 80 % y una satisfacción del 85 %.

Nuestras metas

Para el 2024, en Pacífico Salud tenemos como meta realizar un análisis de necesidades de capacitación en toda la organización para diseñar un Plan transversal alineado con nuestro marco cultural y de transformación. Mientras que, en Pacífico Seguros, también planeamos implementar un plan de comunicación que involucre a los colaboradores desde el principio, con *focus groups* para escuchar sus necesidades, comunicar los beneficios de las capacitaciones y trabajar con los líderes para promover las iniciativas. Además, adaptaremos todo el contenido al marco cultural y a los desafíos actuales del mercado para fomentar la participación y relevancia del programa de capacitación.

Además, planeamos implementar el programa de practicantes para gestionar el talento y fortalecer su desarrollo profesional. También continuaremos nuestra participación en ferias laborales y otras actividades de difusión de nuestra propuesta de valor como empleador preferido. Además, reforzaremos el ingreso y la formación de perfiles *entry level*, como Trainees y Practicantes.

Por último, planeamos continuar con el despliegue de Pacífico Academy, ampliándolo a posiciones staff, líderes y regiones. También incorporaremos un nuevo frente llamado “Business Fundamentals”, con cursos especializados en seguros. Además, priorizaremos el papel del líder en el acompañamiento y ejecución de los planes de aprendizaje, reconociendo su importancia en el desarrollo profesional de los colaboradores.

GRI 3-3 GRI 404

4.3. Diversidad, inclusión e igualdad de género

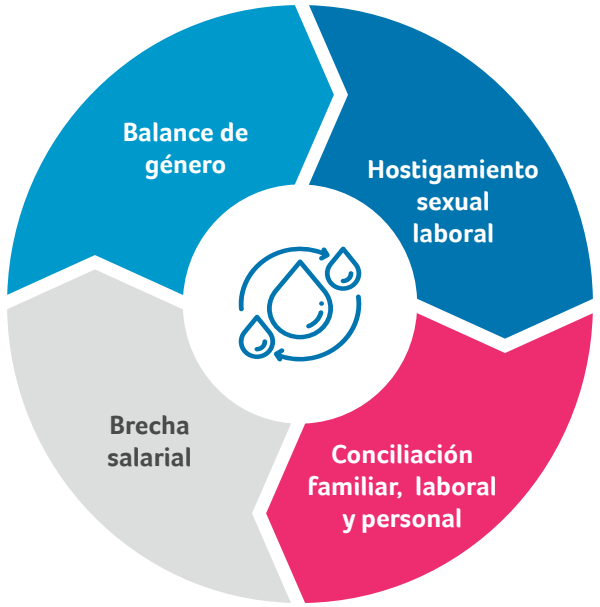
Creemos que el desarrollo pleno de un país se logra cuando hombres y mujeres, en todos los ámbitos sociales, disfrutan de igualdad de oportunidades y condiciones. Por esta razón, nos esforzamos por garantizar que todos nuestros colaboradores tengan las mismas oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, sin importar su género, raza, orientación sexual, nivel socioeconómico, u otras características.

En este sentido, implementamos la Política de Equidad de Género Credicorp a través del Programa de Equidad de Género desplegado desde Credicorp, que busca potenciar la equidad de género para nuestra Compañía.

El Programa de Equidad de Género Credicorp se enfoca en 4 áreas principales, las mismas que fueron identificadas a partir de un diagnóstico organizacional realizado en la Compañía desde el año 2019: balance de género, prevención del hostigamiento sexual laboral, cierre de la brecha salarial y promoción de la conciliación entre la vida familiar, laboral y personal.

GRI 3-3 GRI 405-1









En el 2023, continuamos enfocados en brindar igualdad de oportunidades a hombres y mujeres. Dimos continuidad a las acciones implementadas dentro del proceso de selección, como la incorporación de una guía para realizar entrevistas sin sesgos de género en nuestro *toolkit* de equidad de género.



Mantuvimos la implementación del indicador de ternas paritarias, que nos permite dirigir nuestros esfuerzos hacia la selección de candidatos de ambos géneros. A través de talleres dirigidos a líderes, seguimos trabajando en la eliminación de sesgos inconscientes y estereotipos.



Mantuvimos la implementación de nuestro modelo *full flex*, que permite el trabajo híbrido con una frecuencia de presencialidad de 2 veces por semana, en el día y horario que mejor se acomode al colaborador. Esta flexibilidad promueve un mejor equilibrio entre la vida laboral y personal de nuestros colaboradores.



Hemos continuado fomentando el equilibrio entre la vida personal y laboral, con iniciativas como el retorno progresivo para madres y la extensión de la licencia de paternidad a 21 días adicionales.



Seguimos trabajando en la tolerancia cero frente al hostigamiento sexual laboral (HSL). Por tercer año consecutivo, desplegamos la encuesta ELSA (Espacios Laborales Sin Acoso) en colaboración con Genderlab.

Aunado a esto, para seguir avanzando en el balance de género en los niveles superiores de la organización, hemos establecido una aspiración clara: llegar a un nivel equitativo en estos niveles. Sabemos que son los niveles con menor rotación, por lo que queremos aprovechar las oportunidades para atraer talento femenino que cumpla con el perfil de estas posiciones o desarrollar a nuestras colaboradoras para que estén preparadas para asumirlas.

Nuestro enfoque se centra en el desarrollo de mujeres que destaquen por su desempeño en la organización. Queremos brindarles las herramientas y oportunidades necesarias para que puedan crecer y asumir roles de liderazgo. Además, buscamos atraer talento femenino a las áreas en las que son minoría, promoviendo una mayor diversidad e inclusión en todos los niveles de la Compañía.

Seguiremos trabajando de manera constante y enfocada en este objetivo, ya que creemos firmemente en la importancia del balance de género para el éxito y la sostenibilidad.

Balance de género

Mostramos avances significativos en la participación de las mujeres, especialmente en roles de liderazgo senior y en los directorios. Mientras que en 2021 y 2022 la presencia femenina en el directorio de Pacífico Seguros se mantenía en el 11 % y 12.5 % respectivamente, en 2023 se duplicó alcanzando el 25 %. Nuestro objetivo principal seguirá siendo aumentar el balance de género en el nivel senior a través de diversas estrategias, como fomentar una mayor presencia de mujeres en los mandos medios, con la visión de que puedan ascender a posiciones de mayor liderazgo.

Por otra parte, en 2023, en Pacífico Seguros, observamos un aumento significativo en el balance de género en posiciones de liderazgo. En el nivel de líderes senior, el porcentaje de mujeres aumentó del 20 % en 2022 al 28 % en 2023. Este incremento representó un avance hacia la equidad de género en roles de alta responsabilidad dentro de nuestra compañía. En contraste, en el nivel de mandos medios, el porcentaje de mujeres se mantuvo estable en un 46 %, lo que indica una consolidación de la presencia femenina en este nivel de la jerarquía organizacional.

Balance de género según categorías laborales (% mujeres) – 2021 vs. 2023

Pacifico Seguros

Balance de género (Mujeres/total segmento) %	2021	2022	2023
Líderes senior	20 %	20 %	28 %
Mandos medios	46 %	46 %	46 %
Colaboradores no gerenciales	69 %	64 %	68%
Total	**68 %**	**66 %**	**67%**

Pacífico Salud

Balance de género (Mujeres/total segmento) %	2023
Líderes senior	33 %
Mandos medios	50 %
Colaboradores no gerenciales	60 %
Total	**63 %**

Brecha Salarial

En Pacífico Seguros y en todas las empresas del grupo Credicorp, nos enfocamos en revisar la brecha salarial de manera regular, con el objetivo de entender si las disparidades observadas están influenciadas por factores de género. Por ello, hemos mantenido un seguimiento constante del *Equal Pay Gap*, un indicador que evalúa las variaciones salariales entre hombres y mujeres en cargos de similar responsabilidad y dentro del mismo rango salarial. En 2023, llevamos a cabo nuestra tercera evaluación de la brecha salarial utilizando el *Equal Pay Gap*[6].

A nivel Credicorp, en 2023 el cálculo de equal pay gap dio como resultado -1.7 % (-2.1 % en 2022). En tal sentido, la compensación total anual de las mujeres, considerando las mismas responsabilidades y banda salarial, es 1.7 % menor que la de sus pares hombres; es decir, una diferencia que no sería material.

Equal Pay Credicorp (%)

2021	2022	2023
-2,9	-2,1	-1,7

[6] Este indicador calcula la brecha por grado salarial, siendo más preciso, ya que permite comparar posiciones con el mismo valor y por ende niveles similares de compensación total anual.

Conciliación laboral, familiar y personal

Nos dedicamos a favorecer un equilibrio óptimo entre las esferas familiar, laboral y profesional.

Por esta razón, y para asegurar que nuestro colaborador disfrute de una armonía entre su vida privada y su carrera, hemos implementado un esquema de trabajo híbrido. Este modelo combina la presencia física en la oficina con una frecuencia aumentada, aconsejando la asistencia dos veces por semana, en días y horarios que cada miembro del equipo puede acordar con su líder.

Nuestra meta fue alcanzar un equilibrio en la pregunta sobre el balance entre vida laboral y personal en la encuesta de Experiencia del Colaborador (%H/%M = 1). Logramos progresar, aumentando del 55 % al 59 % en general, con resultados de 55 % en mujeres y 65 % en hombres.

Nos comprometemos a ser una organización que promueva activamente la corresponsabilidad en la crianza de los hijos. Es por esto por lo que, en Pacífico Seguros y en todas las empresas del grupo Credicorp, hemos puesto en marcha dos beneficios que superan los requisitos legales de los países donde tenemos presencia. Este apoyo se extiende igualmente a situaciones de adopción y a parejas del mismo sexo.

Permiso postnatal masculino

21 días luego de nacimiento

Retorno progresivo femenino

hasta el 7mo. mes luego del nacimiento



Hostigamiento sexual laboral (HSL)

Nuestra firme Política de Tolerancia Cero contra el Hostigamiento Sexual Laboral (HSL) es una pieza clave en nuestra estrategia interna para abordar esta problemática. Esta política comprende el fomento de la conciencia y la educación en torno a esta materia, el empleo de canales de denuncia, y la motivación para que nuestros colaboradores reporten cualquier incidente del que sean testigos o víctimas directos. Por tercer año consecutivo somos miembros de la iniciativa internacional ELSA (Espacios Laborales Sin Acoso), creada por Genderlab con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo – BID, y hemos experimentado un progreso continuo desde 2021 hasta 2023.

Con respecto a esto, deseamos resaltar dos puntos cruciales: la comprensión de la temática y la familiarización con nuestro sistema de prevención. Nuestros últimos resultados demuestran un progreso significativo en el entendimiento de las cuestiones relacionadas, como se refleja en el cuadro que muestra que un mayor número de empleados respondieron acertadamente a las preguntas en comparación con años previos y, además, hemos rebasado nuestros objetivos de referencia para 2023 en Perú y la región.

Percepción sobre las acciones de Pacífico Seguros - 2021-2023

Percepción sobre las acciones de la organización[7]		Pacífico Seguros	Credicorp	Benchmark Perú	Benchmark región
La persona debe mostrar rechazo (FALSO)	jul-21	61 %	67 %	73 %	73 %
	jul-22	55 %	57 %	65 %	66 %
	jul-23	42 %	46 %	60 %	63 %
La persona que acosa u hostiga debe tener la intención clara de hacerlo (FALSO)	jul-21	56 %	58 %	62 %	63 %
	jul-22	53 %	56 %	63 %	64 %
	jul-23	35 %	37 %	59 %	62 %
Debe suceder más de una vez (FALSO)	jul-21	24 %	27 %	34 %	36 %
	jul-22	20 %	22 %	30 %	31 %
	jul-23	16 %	20 %	26 %	29 %
La conducta la debe realizar un/a jefe/a (FALSO)	jul-21	12 %	16 %	20 %	19 %
	jul-22	11 %	16 %	23 %	22 %
	jul-23	8 %	11 %	20 %	19 %

[7] Nota: los porcentajes indican quienes marcaron las afirmaciones abajo indicadas como verdaderas, cuando, en realidad, todas son falsas. En tal sentido, mientras menor sea el porcentaje, mejor es el nivel de entendimiento del tema.

Respecto a la familiarización con nuestro sistema de prevención de HSL, los datos muestran que hemos logrado un incremento notable en el entendimiento y la formación relacionada con las estrategias de prevención de HSL. Continuaremos redoblando esfuerzos para elevar aún más la concienciación y el conocimiento en esta materia, manteniéndonos firmes en nuestra Política y Cultura de Tolerancia Cero frente al HSL.

Conocimiento del sistema de prevención del HSL - 2021-2023

Conocimiento del sistema de prevención del HSL		Pacífico Seguros	Credicorp	Benchmark Perú	Benchmark región
Conoces la política de prevención y sanción del HSL	jul-21	62 %	57 %	51 %	41 %
	jul-22	68 %	64 %	70 %	62 %
	jul-23	77 %	69 %	70 %	54 %
Conocen el canal de denuncia	jul-21	67 %	64 %	56 %	43 %
	jul-22	64 %	62 %	64 %	59 %
	jul-23	71 %	70 %	66 %	58 %
Han recibido capacitación	jul-21	75 %	70 %	59 %	47 %
	jul-22	84 %	81 %	84 %	76 %
	jul-23	90 %	85 %	86 %	74 %



4.4. Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud

Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) está completamente alineado con la legislación vigente, incluida la Ley SST N.° 29783 y sus modificatorias, así como las normativas relacionadas con la prevención en materia de salud y seguridad. Este Sistema abarca a todos los colaboradores y practicantes a nivel nacional, así como a todas las actividades, servicios y procesos realizados en nuestras instalaciones, por nuestro personal proveedor y nuestros clientes.

Asimismo, contamos con una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, respaldada por la Alta Dirección, que plasma nuestros compromisos con la seguridad y salud de nuestros colaboradores y proveedores. La cobertura del sistema de salud y seguridad en el trabajo para los trabajadores propios de la empresa es del 100 %. Todos los 2,725[8] colaboradores propios están cubiertos por el sistema de SST, han sido objeto de auditoría interna y han sido auditados o certificados por una parte externa.

GRI 403-1 GRI 403-8

En la misma línea, contamos con profesionales especializados en salud ocupacional que forman parte de nuestro Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo. Estos profesionales se encargan de garantizar el cumplimiento del Programa de Vigilancia de la Salud de nuestros colaboradores, para lo cual llevan a cabo una serie de actividades:



[8] Esta cifra incluye el headcount de practicantes y personal temporal.

Este Programa de Vigilancia Ocupacional tiene un alcance del 100 % para todos los colaboradores de Pacífico. Además, para atender emergencias médicas, contamos con protocolos de atención que incluyen la aplicación de primeros auxilios y la activación de ambulancias según sea necesario.

GRI 403-3

Por otro lado, la participación de nuestros colaboradores en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) se materializa a través del Comité de SST. Este comité está compuesto por 12 miembros, 6 representantes del empleador y 6 de los trabajadores, elegidos mediante votación secreta y directa. En el 2023, se realizaron elecciones para renovar el comité para el periodo 2023-2025, asegurando así una representación equitativa y comprometida con la seguridad y el bienestar de todos los colaboradores.

GRI 403-4

Otra forma de participación y consulta de los colaboradores es a través del Buzón de SST (cumplimiento@pacifico.com.pe)

Buzón de SST (cumplimiento@pacifico.com.pe)

Anexos sociales

Nuestros logros

En cuanto al desempeño en seguridad y salud en el trabajo, en comparación con años anteriores, alcanzamos los siguientes resultados en el 2023.

Cumplimiento del Programa Anual SST

- 2021: 90 %
- 2022: 98 %
- 2023: 100 %

- Índice de accidentabilidad acumulado (IA): **0.0025**
- Participación en capacitaciones de SST: **95.44 %**
- El incentivo a los colaboradores, por su participación, mediante el Programa: **Reconocimiento AWARDS SST.**
- Se retomaron las programaciones de los exámenes médicos ocupacionales (EMOs) teniendo un 98.7 % de asistencia.
- No presentamos casos de fallecimientos ni de enfermedades ocupacionales durante el 2023.

GRI 403-10

Además, otros logros destacados son la automatización del sistema de gestión SST, la estrategia de sensibilización para fortalecer la cultura de prevención y los monitoreos de agentes ocupacionales. Para un mayor detalle sobre nuestros indicadores de SST diríjase a la sección de anexos sociales.

Para el 2024 seguiremos controlando los casos de enfermedades profesionales, cumplir con el 100 % de las actividades del Programa Anual SST 2024, gestionar las desviaciones del SGSST, actualizar la publicación de los IPERC en todas nuestras instalaciones y continuar con la programación de los EMOS periódicos para mejorar los programas de vigilancia médica ocupacional.

GRI 3-3 GRI 403

Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

El principio fundamental de la gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en Pacifico es la prevención de riesgos laborales. Para cumplir con este principio, identificamos las obligaciones normativas, así como los peligros y riesgos presentes en todos los puestos de trabajo e instalaciones. Este proceso nos permite establecer controles efectivos para eliminar o reducir al mínimo su impacto. Esta práctica está en línea con nuestro Procedimiento de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de Controles.

Como resultado de este enfoque preventivo, elaboramos las matrices de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de Controles (IPERC) al menos una vez al año o cuando sea necesario debido a cambios en los procesos. Estas matrices se publican en todas nuestras instalaciones a nivel nacional, asegurando que todos los colaboradores tengan acceso a la información y puedan aplicar los controles necesarios para prevenir accidentes y enfermedades laborales.

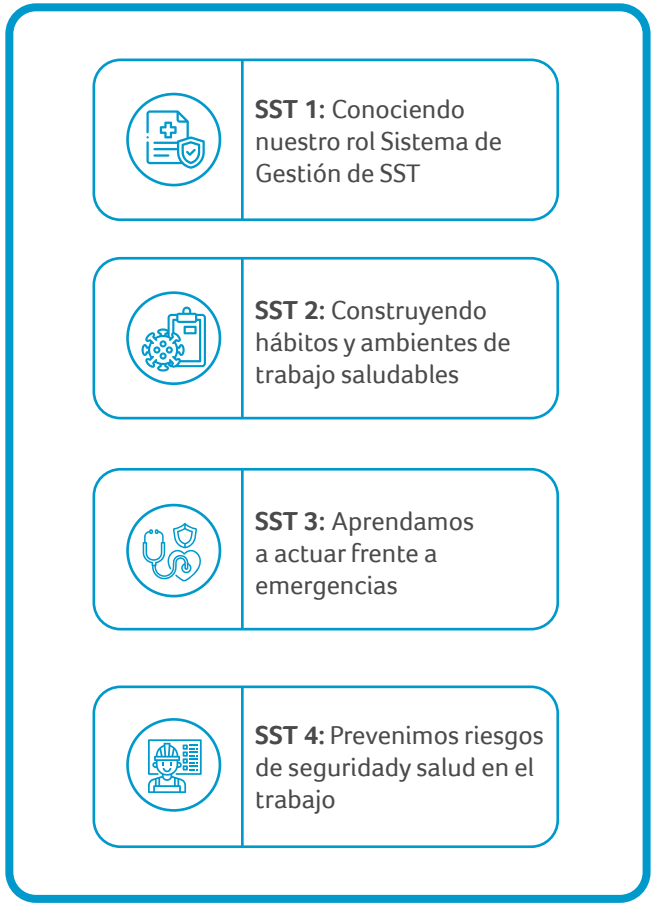
En caso de que los colaboradores identifiquen un peligro inminente para su vida o la de otros, se les anima a retirarse del área de trabajo y suspender sus actividades de forma inmediata, conforme a lo establecido en nuestro Reglamento Interno de SST. Además, tenemos habilitado el Buzón de Cumplimiento tanto para colaboradores, como para otras partes interesadas puedan comunicar peligros, riesgos laborales, dudas, sugerencias u otros temas relacionados con la SST. Todas las comunicaciones recibidas se investigan y, si es necesario, se toman acciones correctivas o disciplinarias.

Disponemos de medidas para proteger a los denunciantes de posibles represalias, tal como se detalla en nuestro Reglamento Interno de SST. Además, se encuentra implementado nuestro Procedimiento de incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales para investigar sistemáticamente estos eventos y tomar medidas preventivas para evitar su recurrencia.

GRI 403-2

Formación y capacitación en SST

En Pacifico, nuestros planes de capacitación y cultura en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) están diseñados para llegar a todos los colaboradores y practicantes, incluyendo un curso específico para proveedores que realizan actividades dentro de nuestras instalaciones. Nuestro programa abarca cursos regulatorios dirigidos a todos los colaboradores, así como cursos específicos para grupos con riesgos laborales particulares. Algunos de los cursos incluidos son los que se detallan.



Estos cursos son impartidos a través de plataformas como Workplace y BlackBoard. En el 2023, aproximadamente el 95.8 % de nuestros colaboradores participó en los cursos regulatorios, lo que refleja nuestro compromiso con la formación continua en SST.

GRI 403-5

Prevención y mitigación de riesgos de salud y seguridad con proveedores

Implementamos medidas para prevenir y mitigar riesgos en la seguridad y salud laboral en todas nuestras relaciones comerciales. Esto se logra mediante la identificación de peligros, evaluación de riesgos y aplicación de controles específicos para evitar accidentes y enfermedades laborales.

GRI 403-7

Para nuestros proveedores y otros socios comerciales, se dispone de los siguientes mecanismos.

Herramienta	Descripción breve	Mecanismo de control o aseguramiento de calidad	Cargos de las personas que ejecutan o usan la herramienta
Procedimiento de Gestión de Proveedores	Establece los mecanismos de control que permiten supervisar el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo de las empresas proveedoras que brindan servicios dentro de las instalaciones de Pacífico Salud.	• Guía operativa de SST para proveedores. • Cartilla de SST para visitantes. • Identificación de nivel de riesgo de SST para proveedores. • Flujograma de comunicación y actuación en caso de emergencias. • Lista de verificación de Personal. • Indicadores de Desempeño mensual para proveedores. • Declaración jurada de SST para proveedores.	Todos los colaboradores

Además, para nuestros proveedores tenemos un curso de SST llamado “Proveedor al siguiente nivel” que se realiza mediante invitaciones por correo electrónico y se dictan a través de Microsoft Teams.



Bienestar

En Pacífico, facilitamos el acceso a servicios médicos a través del plan de salud EPS que ofrecemos a nuestros colaboradores, el cual incluye cobertura ambulatoria y hospitalaria. Este beneficio les permite recibir atención médica en las redes de clínicas de su elección, según su plan de salud, así como acceder a servicios como doctor online, médico a domicilio y servicio de ambulancia, entre otros.

Como parte de nuestra estrategia de prevención, nuestro plan de salud ofrece un chequeo médico gratuito anual, servicio de nutrición, controles mensuales para gestantes, control de niño sano y vacunación. Además, contamos con el programa “Siempre Sano”, que brinda atención especializada para el control de enfermedades crónicas como asma bronquial, dislipidemia, hipertensión arterial y diabetes mellitus tipo 2 sin complicaciones, cubierto al 100 %.

Para garantizar un mayor cuidado de la salud, contamos con el Centro de Salud Oficina (CSO) en nuestra Sede principal, que ofrece atención médica gratuita y medicamentos cubiertos al 100 %. Además, ofrecemos un programa de nutrición que brinda asesoría personalizada para mejorar los hábitos alimenticios de nuestros colaboradores.

Pensando en el bienestar mental, hemos implementado el programa “Te Escucho”, que ofrece soporte y apoyo psicológico gratuito a través de profesionales especializados. También organizamos charlas virtuales mensuales sobre salud mental para todos nuestros colaboradores.

En cuanto a la salud preventiva, brindamos un descuento especial en la aplicación de la vacuna contra la Influenza para nuestros colaboradores y sus familiares, con el objetivo de proteger su salud y prevenir enfermedades.

Además, contamos con un seguro oncológico colectivo diseñado para detectar oportunamente la enfermedad y cubrir los gastos médicos asociados al tratamiento del cáncer, así como la licencia por chequeo oncológico.
Para nuestras colaboradoras en periodo de gestación, ofrecemos la Tarde de Pancitas, donde reciben charlas sobre maternidad y lactancia, y les brindamos una licencia por maternidad de 98 días (128 días en caso de parto múltiple), así como un retorno laboral progresivo de acuerdo con la edad del bebé.

GRI 403-6



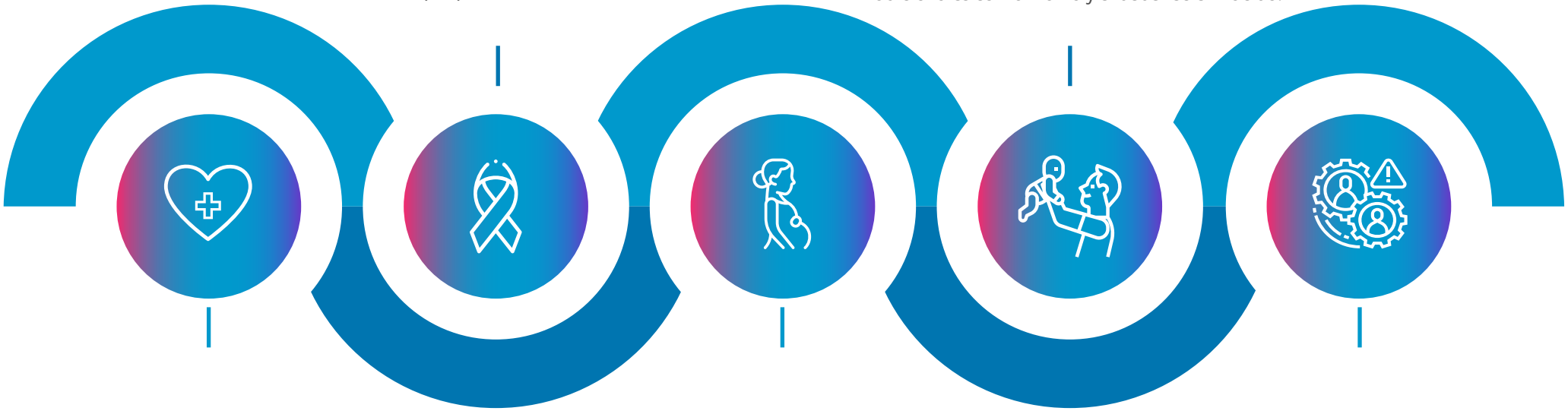
Programas de Salud y Bienestar

Seguro oncológico colectivo

Todos nuestros colaboradores afiliados a alguna EPS obtienen este seguro con costos preferenciales, a través de descuento por planilla.

Licencia de paternidad pagada adicional a la obligatoria (Más días con papá)

Brinda a los colaboradores 20 % adicional en número de días útiles consecutivos de licencia con goce de haber, con el fin de compartir 2 días adicionales con la mamá y el bebé recién nacido.



Programas y charlas de salud mental

Promovemos el bienestar emocional, psicológico y social. Brindamos herramientas para manejar el estrés, cómo relacionarse con los demás, la toma de decisiones, entre otros. Este programa tiene como beneficio ser 100 % gratuito.

Licencia de maternidad pagada adicional a la obligatoria (Más tiempo con mami)

Otorga horas adicionales de descanso por un tiempo específico a las colaboradoras que tienen hijos recién nacidos, ofreciéndoles un retorno parcial a la empresa y extendiendo el beneficio de ley de horas de lactancia.

Programa de nutrición

Lo ofrecemos de manera virtual para todos nuestros colaboradores. Incluye un plan nutricional y el seguimiento a través de citas con el nutricionista cada 15 días. El programa dura aproximadamente 3 meses.

Capítulo 5

Sobre este reporte



5. Sobre este reporte

5.1. Nuestro proceso de materialidad

Para la elaboración del Reporte de Sostenibilidad 2023, siguiendo los Estándares Internacionales del Global Reporting Initiative (GRI) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB), se hizo una revalidación del proceso de materialidad realizado en el 2022 con el Área de Sostenibilidad de la Compañía. En dicha materialidad se emplearon las fases recomendadas por la metodología de GRI. Esta metodología permitió identificar y priorizar, junto con los grupos de interés, los temas materiales e impactos reales y potenciales de nuestra actividad en la economía, el medio ambiente y las personas, incluyendo los efectos en los derechos humanos.

GRI 3-1

Se realizará una actualización completa de materialidad para el reporte 2024 según lo recomendado por el GRI.



Paso 1: Entender el contexto de la organización

Para contar con una visión general de nuestras actividades, las relaciones empresariales, los grupos de interés y el contexto de sostenibilidad en el que operamos, realizamos un análisis de aspectos iniciales de sostenibilidad de distintas fuentes de información:

1. Contexto interno de la empresa.
2. *Benchmark* del sector.
3. Desafíos de sostenibilidad del sector.
4. Estándares y guías internacionales.
5. Evaluaciones nacionales del contexto de sostenibilidad.

Como resultado de este proceso, se obtuvo el inventario de aspectos iniciales de sostenibilidad.

Paso 2: Identificar impactos reales y potenciales

Con este inventario realizamos el proceso de consulta:

- **Interna:** vinculamos los aspectos de acuerdo con la gestión de cada gerente responsable, y realizamos entrevistas para la identificación de impactos valorados por Pacífico.
- **Externa:** dialogamos con 3 grupos de interés (clientes, colaboradores y comunidad). Este proceso tuvo 2 fases, cuantitativa y cualitativa, que permitió identificar los impactos.

Paso 3: Evaluar impactos reales y potenciales

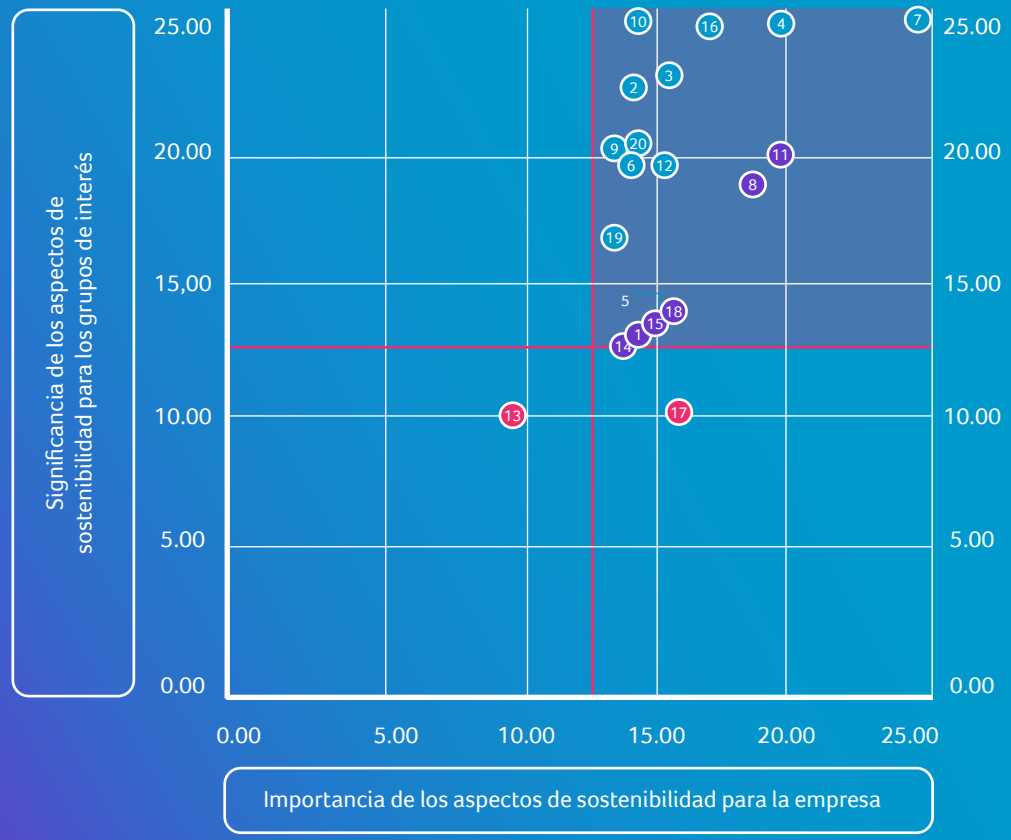
Con el listado de impactos realizamos una evaluación sobre qué aspectos impactan y son valorados tanto por la Compañía como por los diferentes grupos de interés.

Paso 4: Priorizar impactos significativos

Finalmente, ordenamos los impactos según su significancia, y priorizamos los impactos sobre los que nos centramos y que representan los temas materiales contenidos en este Reporte de Sostenibilidad.

A través del procedimiento descrito, generamos una Matriz de Materialidad que refleja la importancia de los temas o aspectos de sostenibilidad, identificando como prioritarios aquellos con mayor puntaje:

GRI 3-2



1. Inclusión en el sistema de seguros.
2. Satisfacción y experiencia de cliente.
3. Salud, seguridad y bienestar de los colaboradores.
4. Gobierno Corporativo.
5. Relación con corredores.
6. Privacidad de datos y ciberseguridad.
7. Simplicidad y transparencia.
8. Inversiones responsables.
9. Compromiso con la sociedad.
10. Gestión ambiental de impactos directos.
11. Cumplimiento normativo.
12. Ética y gestión para la anticorrupción.
13. Desarrollo de capital humano.
14. Diversidad y equidad de género.
15. Iniciativas frente al contexto del COVID-19.
16. Gestión integral de riesgos.
17. Educación en seguros.
18. Derechos Humanos.
19. Innovación y transformación digital.
20. Compromiso con la sostenibilidad.

- Los aspectos materiales reportados en el 2021 no difieren mucho de los aspectos reportados este año, por lo tanto, podemos decir que nuestro rumbo es correcto.
- Los aspectos de sostenibilidad de **Cumplimiento Normativo y Ética y Gestión para la Anticorrupción** se reportaron en el 2021 bajo el nombre de **Ética y Cumplimiento.**

Los temas materiales que se vinculan a continuación con los pilares corporativos sobre los que informamos a lo largo de nuestro Reporte de Sostenibilidad, demuestran cuán completo y adecuado fue el proceso de elaboración de la estrategia de Credicorp, así como el aporte realizado por Pacífico Seguros:

GRI 3-2

Temas materiales	Definición	Impactos identificados	Gestión del impacto en Pacífico Seguros	Estándar relacionado (GRI, SABS/ODS)
Privacidad de datos y ciberseguridad	Hace referencia al sistema de ciberseguridad, a la gestión y a los mecanismos de Pacífico para garantizar la protección de la información de sus clientes. Asimismo, se busca generar confianza y cumplir con el reglamento para la gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad estipulado por el ente regulador.	• Aumento de la seguridad del cliente debido a la inclusión de la gestión de la ciberseguridad en los lineamientos estratégicos de Pacífico. • Incrementar las capacidades tecnológicas para prevenir y mantener la continuidad del negocio. • Aumento del nivel de concientización de las personas sobre temas de ciberseguridad, en relación a amenazas existentes, preparación y acciones a tomar mediante un plan de entrenamiento, con el objetivo de garantizar la seguridad de su información.	**pág. 58, 59**	GRI 418: Privacidad del cliente 2016
Gobierno corporativo	Hace referencia a la estructura de gobierno de la empresa, sus políticas, procedimientos y mecanismos de implementación y monitoreo de su estrategia de negocio y la estrategia de sostenibilidad, así como la rendición de cuentas y el relacionamiento con todos los grupos de interés.	• Fortalecimiento de las relaciones de confianza con nuestros distintos grupos de interés, para lograr un crecimiento sostenible gracias a una gestión adecuada del gobierno corporativo, consolidando nuestro valor en el mercado.	**pág.79**	NO GRI Gobierno Corporativo

Temas materiales	Definición	Impactos identificados	Gestión del impacto en Pacífico Seguros	Estándar relacionado (GRI, SABS/ODS)
Ética y gestión para la anticorrupción	Hace referencia al Sistema Corporativo de Cumplimiento, el cual permite desarrollar procedimientos que aseguren el cumplimiento de las exigencias regulatorias y mantener negocios responsables. Dentro de dicho sistema se cuenta con los programas de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (PLAFT), Transparencia Fiscal, Ética y Conducta, Anticorrupción, Cumplimiento Normativo, Protección de Datos Personales, Seguridad y Salud en el Trabajo y Conducta de Mercado.	• Fortalecimiento de la cultura ética y concientización de la conducta de terceros mediante la implementación de procesos de debida diligencia en base al programa de ética y conducta y el programa de anticorrupción. • Mayor trazabilidad en el proceso de debida diligencia a través de la generación de reportes de donación garantizando lo establecido en la Política Anticorrupción y la Política de Donaciones para evitar el uso indebido de los recursos y garantizar los principios de transparencia. • Fortalecimiento del modelo de prevención de delitos de corrupción) para mitigar cualquier escenario donde materialice la corrupción (Ley 30424).	**pág. 84-92**	GRI 205 Anticorrupción 2016 GRI 206 Competencia desleal 2016 GRI 415 Política pública 2016
Gestión integral de riesgos	Hace referencia a la implementación de un marco de gestión para reducir la exposición a los distintos riesgos económicos, operativos y ESG (incluidos los relacionados a desastres naturales) a los que está expuesto Pacífico, en línea con las mejores prácticas de la industria y dentro de los niveles de tolerancia aprobados por el Directorio.	• Mayor tranquilidad en el desarrollo del negocio al ser una empresa con experiencia, políticas y procesos bien definidos para identificar y controlar riesgos y oportunidades.	**pág. 96**	NO GRI Gestión del riesgo FN-IN-550ª.3

Temas materiales	Definición	Impactos identificados	Gestión del impacto en Pacífico Seguros	Estándar relacionado (GRI, SABS/ODS)
Inversiones responsables	Hace referencia a la inclusión de criterios ESG en el análisis y en las decisiones de inversión de la Compañía, alineados a estándares internacionales como el PRI o el PSI.	• Aumento de la sostenibilidad de los retornos de las inversiones a largo plazo de Pacífico, debido al uso de criterios de inversión ESG. • Mejora en el posicionamiento frente a sus GDI por la incorporación de factores ESG a través de las áreas de inversión y riesgo en los procesos de inversión. • Aumento del nivel de confianza y seguridad de los GDI en Pacífico Seguros a través de la mitigación del riesgo reputacional mediante inversiones responsables.	**pág. 35, 147**	NO GRI Inversión responsable FN-IN-410ª.1 FN-IN-410ª.2
Inclusión financiera	Hace referencia al desarrollo, extensión y distribución de productos, servicios y canales digitales para reducir las barreras de ingreso al sector asegurador, por ejemplo, a través de la oferta seguros inclusivos a través de Mibanco y BCP, logando que más personas tengan acceso a la protección de los seguros.	• Mejora de los procesos de atención y la comunicación y transparencia de los productos inclusivos ya existentes a favor de los grupos de interés. • Aumento de nuevos clientes a raíz de la creación de nuevos productos inclusivos como Tu Plata Segura –Mibanco. • Mayor accesibilidad y alcance por la incorporación de nuevos canales de venta de seguros inclusivos, a través de los agentes BCP.	**pág. 31**	NO GRI Inclusión financiera FN-IN-000.A

Temas materiales	Definición	Impactos identificados	Gestión del impacto en Pacífico Seguros	Estándar relacionado (GRI, SABS/ODS)
Innovación y transformación	Hace referencia a la ejecución de la innovación disruptiva aplicada en Pacífico en base al desarrollo de nuevas estrategias, cambios organizacionales y de planificación, programas, acciones, servicios y productos destinados a generar nuevas oportunidades de negocio en entornos digitales, así como hacer más eficientes las ya existentes.	• Aumento de la inclusión financiera en personas de segmentos socio económicos C y D mediante el uso de la innovación disruptiva.	**pág. 20**	NO GRI Innovación y transformación
Satisfacción y experiencia de cliente	Hace referencia a poner foco en conocer a los clientes (*journeys*) para mejorar su experiencia, proponiendo soluciones y recomendaciones personalizadas que le permitan transformar sus planes en realidad y tomar mejores decisiones financieras.	• Mayor visibilidad y *accountability* de los problemas reportados por los clientes debido a la implementación del comité interáreas Comité de Customer Experience. • Mejora de la experiencia del cliente con Pacífico Seguros, a raíz de una segmentación de perfiles personalizados que permite la identificación efectiva de sus necesidades.	**pág. 54**	GRI 416: Salud y seguridad del cliente 2016 NO GRI Satisfacción de clientes

Temas materiales	Definición	Impactos identificados	Gestión del impacto en Pacífico Seguros	Estándar relacionado (GRI, SABS/ODS)
Simplicidad y transparencia	Hace referencia a las iniciativas de la empresa para mejorar la simplicidad de la información de los productos, las pólizas, contratos, customer *journeys* y comunicaciones con el fin de mejorar el entendimiento de los clientes, creando relaciones de largo plazo basadas en confianza.	• Mejora en la experiencia del cliente gracias al entendimiento fácil y transparente de la información relacionada a la cartera de productos de Pacífico Seguros.	**pág. 45**	NO GRI Simplicidad y transparencia GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016 FN-AC-270ª.4
Relación con corredores	Hace referencia a las iniciativas y programas desarrollados por la empresa para fortalecer las capacidades y mejorar el relacionamiento con los corredores, por ejemplo, a través de la implementación continua de nuestra web Somos Corredores.	• Reducción del tiempo de cotización y emisión de pólizas (transacciones) a través de los e- comerce en la plataforma Somos Corredores, lo cual impacta en el tiempo de atención hacía los clientes. • Reducción del tiempo de post venta a través de la autogestión en el módulo de endosos en la plataforma Somos Corredores, lo cual impacta en el tiempo de atención hacía los clientes. • Mayor capacitación de corredores a través del programa Campus sobre los productos de Pacífico Seguros y temas relevantes en alianza con entidades educativas.	**pág. 17**	NO GRI Relación con corredores

Temas materiales	Definición	Impactos identificados	Gestión del impacto en Pacífico Seguros	Estándar relacionado (GRI, SABS/ODS)
Gestión ambiental de impactos directos	Hace referencia a la gestión ecoeficiente de las operaciones, con el objetivo de reducir la huella ambiental de Pacífico. Esto implica, la reducción de su consumo energético, tales como combustibles, emisiones de CO_2, entre otros. Asimismo, implica desempeñar una gestión que promueva el cuidado del ambiente y concientice sobre los impactos indirectos en la biodiversidad (océanos, mares y recursos marinos y desertificación de la tierra).	• Reducción de la huella de carbono de Pacífico Seguros a través de acciones ecoeficientes. • Fortalecimiento de la compensación de huella de carbono para la protección y preservación de áreas naturales protegidas a través de compra de bonos de carbono.	**pág. 63-69**	GRI 301 Materiales 2016 GRI 302 Energía 2016 GRI 303 Agua y efluentes 2018 GRI 305 Emisiones 2016 GRI 306 Residuos 2020
Derechos humanos	Hace referencia a las Políticas de respeto los derechos humanos (económicos, sociales, culturales, civiles y políticos), tanto en los colaboradores de la empresa como en los proveedores, comunidades y sociedad en general.	• Aumento del bienestar y calidad de vida de los GDI de Pacífico Seguros, gracias al aseguramiento y protección de sus derechos humanos en las relaciones con la empresa estipulados en la Política de Derechos Humanos.	**pág. 94**	GRI 406 No Discriminación 2016 GRI 408: Trabajo infantil 2016 GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016

Temas materiales	Definición	Impactos identificados	Gestión del impacto en Pacífico Seguros	Estándar relacionado (GRI, SABS/ODS)
Diversidad y equidad de género	Hace referencia a contar con una planilla diversa de colaboradores, que refleje la composición de la sociedad, lo cual es esencial para lograr el éxito en un entorno en constante evolución. Además, incluye la gestión de la diversidad, inclusión y equidad de género.	• Disminución de la brecha de equidad de género a través de la implementación de procesos de contratación con ternas finalistas con balance de género. • Fortalecimiento de la prevención del hostigamiento sexual laboral gracias programa ELSA (Espacios Laborales Sin Acoso) que promueven Tolerancia Cero frente a casos relacionados. • Aumento de la satisfacción y bienestar de los colaboradores por a la buena gestión de la diversidad y equidad de género en Pacífico, gracias a la ejecución de diagnóstico de diversidad e inclusión laboral a nivel corporativo.	**pág.112**	GRI 405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016 GRI 406 No Discriminación 2016
Salud, seguridad y bienestar de los colaboradores	Hace referencia a políticas y programas que promuevan la salud física, integridad y bienestar de los colaboradores, logrando con ello un buen clima laboral.	• Aumento del bienestar y seguridad de los colaboradores mediante la implementación de la plataforma GISSAT que permite el seguimiento personalizado de la salud teniendo en cuenta las comorbilidades para un retorno seguro. • Mejora de la salud mental de los colaboradores debido a la continuidad de la Línea psicológica “Te escucho” junto a la difusión de comunicaciones y charlas.	**pág. 118**	GRI 403: Seguridad y Salud en el Trabajo 2018 GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes

Temas materiales	Definición	Impactos identificados	Gestión del impacto en Pacífico Seguros	Estándar relacionado (GRI, SABS/ODS)
Desarrollo de capital humano	Hace referencia a la gestión del talento y los programas de desarrollo profesional para contar con un equipo integro y competente, comprometido con el propósito del Pacífico, que adopta nuevos comportamientos, modalidades de trabajo y herramientas para hacer su trabajo y para optimizar su desempeño. Asimismo, implica los programas e iniciativas que la empresa aplica para atraer y retener el talento, generando un buen clima laboral.	• Aumento de la satisfacción y bienestar de los colaboradores que son padres con la ampliación de los beneficios de maternidad y paternidad. • Mayor incidencia en la conciliación de trabajo/familia y la desconexión laboral mediante el programa Conecta y el viernes libre de reuniones. • Mayor asistencia a la familia del colaborador fallecido y sus hijos en etapa escolar con el lanzamiento del programa Contigo siempre.	**pág. 103-117**	GRI 401: Empleo 2016 GRI 404: Formación y enseñanza 2016
Educación financiera	Hace referencia al empleo formas de comunicación, tanto masivas y como enfocadas para educar a los clientes, negocios y ciudadanos en general sobre los beneficios de una cultura de la prevención en seguros, por ejemplo, a través de nuestra plataforma educativa ABC del Seguro.	• Creación de una cultura del ahorro a través del consumo, a fin de educar e incluir a las personas en el sistema financiero mediante productos como AhorroYa! • Aumento de cuentas de ahorros voluntarios sin fin provisional con pequeños montos, a través del producto Pamayo.	**pág. 38**	NO GRI Educación en seguros GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016

Temas materiales	Definición	Impactos identificados	Gestión del impacto en Pacífico Seguros	Estándar relacionado (GRI, SABS/ODS)
Compromiso con la sostenibilidad	Hace referencia a la integración de la estrategia ESG a la transformación ágil de la empresa, y el cómo se implementa la sostenibilidad en el día a día de cada una de las áreas. Esto como parte de nuestra ruta para cumplir nuestro propósito de proteger la felicidad de las personas.	• Aumento de iniciativas sostenibilidad de Pacífico a través del uso de la herramienta Atractivo ESG para la medición del componente ESG y evidenciar los impactos no financieros. • Mayor visibilidad de componentes ESG de las diversas iniciativas en los espacios claves de tomas de decisión.	**pág. 25**	NO GRI Compromiso con la sostenibilidad
Compromiso con la sociedad	Hace referencias al desarrollo de iniciativas o programas orientados a la resolución de los problemas ESG en las comunidades donde la empresa opera, contribuyendo a su progreso social, por ejemplo, a través del programa comunitario de prevención de riesgos “Comunidad Segura”.	• Aumento de la concientización en gestión de riesgos en comunidades vulnerables a través de Comunidad Seguridad (Líderes, Familias y Emprendedores).	**pág. 42**	NO GRI Compromiso con la sociedad

Temas materiales	Definición	Impactos identificados	Gestión del impacto en Pacífico Seguros	Estándar relacionado (GRI, SABS/ODS)
 Cumplimiento normativo	Hace referencia a la atención y seguimiento oportuno de la normatividad fiscal y regulatoria a la que deberá alinearse Pacífico en el sistema banca y seguros.	• Aumento del nivel de confianza y seguridad por parte de los GDI con Pacífico Seguros debido al cumplimiento oportuno e integro de la normativa existente gracias al monitoreo de estas. • Aumento del nivel de confianza y seguridad de los clientes de Pacífico Seguros gracias a la existencia de un programa de protección de datos personales que garantiza tratamiento adecuado de datos personales.	**pág.91**	NO GRI Cumplimiento normativo

5.2. Nuestros grupos de interés

Nuestros grupos de interés incluyen a individuos, equipos, instituciones y grupos que pueden influir positiva o negativamente en nuestras operaciones. Están vinculados con nosotros legal, comercial, contractual o socialmente, y tienen la capacidad de impactar la duración de nuestras operaciones.

Nuestra Política Corporativa de Relaciones con los Grupos de Interés establece las normas que rigen nuestras interacciones con ellos.

GRI 2-29

Principales canales de comunicación y consulta

GRI 2-25

Accionistas

- Juntas de accionistas
- Coordinador de relaciones con accionistas e inversionistas
- Páginas web de Pacífico y las entidades reguladoras
- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad

Alianzas comerciales

- Contacto directo
- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad

Clientes

- Plataformas de atención
- Central telefónica de información y consultas
- Central de emergencias
- Canales de quejas y reclamos
- Boletines electrónicos
- Páginas web y redes sociales
- Plataforma ABC del Seguro
- Cartas
- Chat en la web corporativa
- Encuestas de satisfacción
- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad

Principales canales de comunicación y consulta

GRI 2-25

Comunidad

- Reuniones de coordinación
- Iniciativas de prevención
- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad

Colaboradores

- Intranet
- Reuniones semestrales de desempeño
- Boletines y otros comunicados semanales
- Encuesta anual de clima laboral
- DILO – Buzón de sugerencias
- Buzón de cumplimiento
- Pacífico al Día TV (PAD TV)
- Memoria anual Reporte de sostenibilidad
- *Workplace*

Reguladores y gobierno

- Reportes regulatorios
- Participación en auditorías
- Participación en mesas de trabajo a través de gremios
- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad

Proveedores

- Contacto directo
- Reuniones de coordinación y retroalimentación
- Redes sociales
- Auditorías
- Encuestas
- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad

Corredores

- Contacto directo
- Plataforma Somos
- Corredores
- Buzón Somos Corredores
- Charlas y capacitaciones
- Encuestas

Medios de Comunicación

- Notas de prensa
- Participación de voceros
- Memoria anual
- Reporte de sostenibilidad

Capítulo 6

Anexos



6. Anexos

6.1. Tablas de indicadores económicos y de gobernanza

Políticas de remuneración de los miembros del Directorio y de los altos ejecutivos

Indicador	Si	No
I. Remuneración fija y remuneración variable.	x	
II. Bonos de inicio de sesión o pagos de incentivos de contratación.	x	
III. Pagos por terminación.	x	
Los plazos de preaviso para los miembros del máximo órgano de gobierno y altos ejecutivos son diferentes de los del resto de empleados.		x
Las indemnizaciones por cese de Los miembros del máximo órgano de gobierno y altos ejecutivos son diferentes de las del resto de empleados.	x	
Los miembros del máximo órgano de gobierno y Los altos ejecutivos salientes reciben retribuciones distintas de Las relacionadas con el período de preaviso.		x
Las cláusulas de mitigación están incluidas en Los acuerdos de terminación.	x	
IV. Reintegros.	x	
V. Beneficios de jubilación.	x	



Valor económico generado y distribuido (Seguros) GRI 201-1

	Año 2021 (S/)	Año 2022 (S/)	Año 2023 (S/)
Valor económico generado (VEC)	4,890,565,000	5,179,992,000	5,971,132,000.00
a) Ingresos por ventas	4,273,854,000	4,463,921,000	4,918,628.000,00
b) Ingresos obtenidos de inversiones financieras	616,711,000	716,071,000	1,052,504,000.00
Valor económico distribuido (VED)	2,882,250,000	628,526,000	704,633,000.00
d) Costes operativos	123,703,000	341,049,000	355,629,000.00
e) Salarios y beneficios sociales para colaboradores =	387,416,000	230,953,000	270,480,000.00
f) Pagos a Gobiernos =	22,835,000	20,636,000	45,249,000.00
g) Pago a proveedores de capital	37,418,000	35,888,000	33,275,000.00
Valor económico retenido (VER)	2,008,316,000	4,551,466,000	3,979,946,000.00

Número de Reclamos relacionados a simplicidad y transparencia Pacífico Seguros

Simplicidad y transparencia (Reclamos)			
Criterio	2021	2022	2023
Número de reclamos o quejas atribuibles a falta de transparencia y simplicidad, correspondientes a seguros generales. Se consideran 2 tipos: a) Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. b) Inadecuada o insuficiente información sobre seguro contratado	60/56	274/66	206/76
Número de reclamos totales acumulados de Pacífico Generales:	1,166	4,376	5,092

Número de pólizas vigentes por segmento

FN-IN-000.A

Segmento	Cantidad de pólizas vigentes en 2023
Accidentes personales	591,864
Asistencia medica	241,475
EPS	691
Líneas personales	1,525,501
Rentas	25,646
Riesgos mayoristas	2,207
SCTR	407
Sepelio	15,094
Soat	350,796
Vehículos	97,676
Vida colectivo	992,809
Vida crédito	580,151
Vida individual	207,931
Vida ley	4,264
Total	4,636,512

Participación de los grupos de interés en el proceso de gestión de conflictos de interés

GRI 2-15

¿Los conflictos de intereses se revelan a los grupos de interés? Marcar con un Aspa (X)		
Tipo de conflicto	Si	No
Pertenencia a distintos consejos directivos (Membresía cruzada)		x
Participación cruzada con proveedores y otros grupos de interés		x
Existencia de accionistas mayoritarios	x	
Partes relacionadas, sus relaciones, transacciones y saldos pendientes		x

Miembros del órgano de gobierno que han recibido formación y comunicación sobre políticas y procedimientos sobre anticorrupción – Pacífico Seguros

GRI 205-2

	Categoría	Miembros del órgano de gobierno	Porcentaje de miembros de órgano del gobierno que han recibido formación y se les ha comunicado las políticas y procedimientos sobre anticorrupción
Comunicación de políticas	Directores	8	100 %
Formación	Directores	8	100 %

Número total de los empleados a los que se ha comunicado y formado en políticas y procedimientos sobre anticorrupción – Pacífico Seguros

GRI 205-2

	Número total de los empleados[9]	Número total de los empleados a los que se ha comunicado políticas y procedimientos sobre anticorrupción	Porcentaje de los empleados a los que se ha comunicado políticas y procedimientos sobre anticorrupción
Lima	2,179	2,179	100 %
Provincias	571	571	100 %



Número total de socios de negocio por tipo que se han comunicado políticas y procedimientos sobre anticorrupción – Pacífico Seguros

GRI 205-2

	Tipo de socio de negocio	Número de socios de negocio por tipo	Número total de los empleados a los que se ha comunicado políticas y procedimientos sobre anticorrupción	Porcentaje de los empleados a los que se ha comunicado políticas y procedimientos sobre anticorrupción
Región 1	Corredores (*)	2,324	947	40.75 %
Región 2	Proveedores (*)	1,049	1,049	100 %

	Tipo de socio de negocio	Número de socios de negocio por tipo	Número de socios de negocios por tipo que haya recibido formación sobre anticorrupción	Porcentaje de socios de negocios por tipo que haya recibido formación sobre anticorrupción
Región 1	Corredores	300	57	19 %
Región 2	Abogados	54	20	37 %

(*) Las políticas se comunicaron a un representante de la organización

[9] La contabilidad de colaboradores considera practicantes

Miembros del órgano de gobierno que han recibido formación y comunicación sobre políticas y procedimientos sobre anticorrupción – Pacífico Salud

	Categoría	Número de miembros del órgano de gobierno	Porcentaje de miembros de órgano del gobierno a los que se haya comunicado políticas y procedimientos sobre anticorrupción
Comunicaciones	Directores	8	100 %
Formación	Directores	8	100 %

Número total de socios de negocio por tipo que se han comunicado políticas y procedimientos sobre anticorrupción – Pacífico Salud

GRI 205-2

	Número total de los empleados	Número total de los empleados a los que se haya comunicado políticas y procedimientos sobre anticorrupción	Porcentaje de los empleados a los que se haya comunicado políticas y procedimientos sobre anticorrupción
Socios de Negocios[10]	623	623	100 %

[10] Proveedores cuyo valor trasaccional es igual o superior a US$ 100.000 y/o tratan datos personales.

Diversidad del directorio según edad

GRI 405-1

Miembros del órgano de gobierno (Directorio) clasificados por edad	Pacífico Seguros	Pacífico Salud
TOTAL DIRECTORES	8	8
Menores de 30 años	0	0
Entre 30 y 50 años	0	1
Más de 50 años	8	7

Diversidad del directorio según género

GRI 405-1

Miembros del órgano de gobierno (Directorio) clasificados por edad	Pacífico Seguros	Pacífico Salud
TOTAL DIRECTORES	8	8
Hombre	6	8
Mujer	2	0

Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente en los último 3 años

GRI 418-1 GRI 2-27

Tipos de casos de reclamaciones	2021	2022	2023
	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Reclamaciones recibidas por terceras partes y corroboradas por la organización.	N.D.	0	0
Reclamaciones de autoridades regulatorias.	N.D.	2	2
N° de reclamaciones totales	N.D.	2	2

Asimismo, en relación con los casos identificados de filtraciones, robos o perdidas de datos de clientes tenemos el siguiente registro:

Casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes en los últimos 3 años

GRI 418-1

Tipos de casos de reclamaciones	2021	2022	2023
	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Casos identificados de filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes	0	0	1





Total de activos invertidos por clase de activo

SASB FN-IN-410a.1

Clase de activo	2022	2023
	Valor mercado (S/ MM)	Valor mercado (S/ MM)
Total	13,316.20	15,534.02

Total de activos invertidos por sector

Sector	Código GICS (2)	2022	2023
		Valor mercado (S/ MM)	Valor mercado (S/ MM)
Subtotal	-	10,336.75	12,240.37

Metodología utilizada para calcular las emisiones financiadas

SASB FN-IN-410c.4.

Realizamos el cálculo de las emisiones financiadas empleando metodologías PCAF específicas para cada tipo de activo. Utilizamos una variedad de fuentes de información, incluyendo reportes públicos de las empresas, cuestionarios ESG propios, datos de MSCI ESG y datos financieros de FactSet.

No contamos con las emisiones financiadas desagradas por alcance 1 y 2 para el portafolio de fondos por la disponibilidad de datos a través del proveedor externo.

Los datos de emisiones financiadas para bonos soberanos incluyen información que considera y no considera las emisiones asociadas al uso de tierras, cambio en uso de tierras y bosques (LULUCF[11]; componente asociado a las actividades de deforestación dentro del país). Actualmente el *Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF)[12] recomienda reportar ambos niveles por la baja calidad de datos del componente de LULUCF en muchos países.

$$\text{Emisiones financiadas} = \sum_{i=1}^{n} \text{Factor de atribución}_i \times \text{Emisiones de GEI de la Compañía}_i$$

$$\text{Factor de atribución}_i = \frac{\text{Valor actual de la inversión}_i}{\text{EVIC de la Compañía}_i}$$

[11] "Land Use, Land-Use Change, and Forestry" (Uso de la Tierra, Cambios en el Uso de la Tierra y Silvicultura, en español). Se refiere a un sector específico dentro del ámbito de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).
[12] Iniciativa global que tiene como objetivo desarrollar un marco común para contabilizar y divulgar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas con las actividades financieras

- Emisiones de GEI de la Compañía$_i$ se refiere a las emisiones de alcance 1 y alcance 2, según las definiciones del GHG Protocol, reportadas por las empresas invertidas o estimadas en base a indicadores de sus pares.
- Valor actual de la inversión$_i$ se refiere al monto nominal de las inversiones en renta fija, tanto para corporativos como para soberanos, y el valor de mercado de las posiciones en fondos de terceros públicos.
- EVIC de la Compañía$_i$ (Enterprise Value Including Cash) se refiere a la suma de la capitalización de mercado de las acciones de la Compañía y el valor en libros de la deuda. El EVIC se reemplaza por el valor en libros de los activos de la Compañía para aquellas que no cotizan en bolsa y por tanto no tienen una capitalización de mercado.

En el caso de bonos soberanos, se reemplaza el EVIC de la Compañía por el PBI ajustado por paridad de poder adquisitivo para obtener el factor de atribución. Y solo se consideran las emisiones de alcance 1 del país por la baja calidad de datos asociada al alcance 2 en este tipo de activo.

Emisiones financiadas por tipo de activo

SASB FN-IN-410c.1 **SASB FN-IN-410c.3.**

Asset class	% AUMs	Emisiones financiadas			% Cobertura
		Alcance 1	Alcance 2	Alcance 1 + 2	
Unidad	% AUMs	t CO_2-e	t CO_2-e	t CO_2-e	% AUMs
Depósitos a plazo	2.3 %	7.7	34.5	42.3	89.6 %
Bonos corporativos	56.0 %	312,823.5	14,987.6	327,811.2	73.5 %
Bonos soberanos	20.2 %	176,871.7	-	176,871.7	100.0 %
Bonos soberanos *	20.2 %	331,288.5	-	331,288.5	99.6 %
Fondos de terceros públicos	5.6 %	n.d	n.d	18,790.5	89.7 %
Corporativos	4.9 %	n.d	n.d	11,451.6	88.3 %
Bonos soberanos	0.7 %	n.d	n.d	7,339.0	100.0 %
Subtotal Cartera	84.1 %	489,702.9	15,022.1	523,515.6	81.4 %
Otros activos	15.9 %	n.d	n.d	n.d	n.d
Total Cartera	100.0 %	-	-	-	68.4 %

Emisiones financiadas por sector (bonos corporativos)

SASB FN-IN-410c.2. SASB FN-IN-410c.3.

Sector	% AUMs Bonos Corp.	Emisiones financiadas			% Cobertura
		Alcance 1	Alcance 2	Alcance 1 + 2	
Unidad	% AUMs	t CO_2-e	t CO_2-e	t CO_2-e	% AUMs
Servicios Públicos	21.6 %	192,654.5	2,136.0	194,192.8	69.4 %
Materiales	5.8 %	102,543.0	7,640.7	108,763.9	98.6 %
Energía	4.1 %	9,714.8	1,364.8	10,528.8	80.4 %
Industrial	7.3 %	4,252.4	534.9	4,708.3	63.2 %
Consumo Básico	4.9 %	1,803.7	1,173.0	2,968.4	62.6 %
Financieras	30.3 %	945.7	490.1	1,391.9	90.5 %
Consumo Discrecional	10.6 %	512.0	461.5	929.2	38.2 %
Servicios de Comunicaciones	4.4 %	80.5	586.9	623.4	49.6 %
Tecnología de la Inform.	2.4 %	158.8	266.7	416.8	85.8 %
Salud	4.4 %	140.1	217.2	355.4	81.4 %
Inmobiliario	2.7 %	17.5	113.4	128.3	47.5 %
Gobierno	1.6 %	0.4	2.4	2.7	79.5 %
Total bonos corporativos	100.0 %	312,823.5	14,987.6	325,009.8	73.5 %

6.2. Tablas de indicadores sociales

Trabajadores que no son empleados

GRI 2-8

Número total de empleados que no son trabajadores	Pacífico Seguros	Pacífico Salud
Número total de empleados que no son empleados y cuyo trabajo es controlado por la empresa	1,207	0
Describir el tipo de trabajo que realizan estos empleados que no son trabajadores	Trabajadores varios	



Afiliaciones 2023

GRI 2-28

	Descripción de la organización
Perú Sostenible	La red de empresas más grande que promueve el desarrollo sostenible en el Perú.
Pacto Global de las Naciones Unidas	Organización con más de 20 años, en la que participan 162 países y más de 21,000 instituciones miembros.
Nexos +1	Fomenta la transformación empresarial frente al cambio climático en América Latina.
PRI	Organización internacional que trabaja para promover la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en la toma de decisiones de inversión.
PIR	Organización dedicada a la promoción de políticas y prácticas de inversión responsable a través del trabajo coordinado entre los principales actores financieros del Perú
APESEG	La Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg) agrupa a compañías de seguros y reaseguros que operan en el Perú, con el fin de concertar esfuerzos en favor de los intereses del gremio, la economía y el desarrollo social del país.
ASBANC	ASBANC es una institución gremial que agrupa a los bancos e instituciones financieras privadas del Perú y cuyo principal objetivo es promover el fortalecimiento del sistema financiero privado.
AMCHAM (American Chamber of Commerce)	AmCham Perú es una organización independiente y sin fines de lucro que promueve los principios que alientan la economía, el mercado, la inversión y el intercambio comercial, todo ello en un marco de responsabilidad social, valores y ética empresarial.
Cámara de Comercio Peruano – Chilena	Institución sin fines de lucro abocada a facilitar y fomentar el intercambio comercial entre Perú y Chile, sirviendo como representante de los intereses económicos generales y de comercio de todos sus asociados.
APEPS (Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud)	La Asociación de EPS (APEPS), es una organización gremial privada que reúne a las principales Entidades Prestadoras de Salud (EPS) de Perú.

Aliados

Aliados para iniciativas externas ambientales y sociales	Descripción de la organización
SANNA	SANNA es la red privada de salud más importante del país, que integra lo mejor de la medicina peruana, en términos de infraestructura, talento humano, tecnología y buenas prácticas https://www.sanna.pe
Clínica San Felipe	La Clínica San Felipe cuenta con más de 60 años de experiencia ofreciendo un servicio integral y de calidad, con el más destacado staff médico del país, moderna infraestructura y tecnología al servicio de los pacientes con la confianza y seguridad de siempre. https://clinicasanfelipe.com
Aliada Centro Oncológico	ALIADA es un centro médico especializado en Oncología Integral que maneja los más altos estándares internacionales en sus programas de prevención, diagnóstico y tratamiento del cáncer, con la guía continua de Johns Hopkins Medicine International, división internacional de un gran líder mundial en medicina y salud https://www.aliada.com.pe
ROE Laboratorio	ROE Laboratorio, con más de 70 años, es el primer centro privado de análisis clínicos del país, que ofrece distintas especialidades y diversos servicios diferenciados por confiabilidad, seguridad y calidad de atención. https://www.labroe.com
Consultora Libélula	Libélula es una consultora con más de 16 años de trayectoria en temas de sostenibilidad y cambio climático a nivel nacional e internacional que busca generar un impacto positivo en la sociedad, brindando consultoría a empresas privadas y al sector público https://libelula.com.pe
Aprenda	Empresa peruana con experiencia en el diseño y ejecución de proyectos que generan progreso para comunidades, familias y emprendedores a través del conocimiento. https://www.aprenda.com.pe/
World Visión	World Visión es una organización internacional con más de 40 años en el Perú que busca transformar la vida de las niñas, niños y adolescentes para que crezcan protegidos, con habilidades para la vida y que puedan participar activamente en la sociedad, para que sean líderes y agentes de cambio https://worldvision.pe
IKIGAI	IKIGAI Laboratorio Social, es una empresa peruana enfocada en el desarrollo de programas de responsabilidad social empresarial. http://www.ikigailab.pe
Hombro a Hombro	Hombro a Hombro es una organización que lidera los esfuerzos de la empresa privada para la prevención y atención de desastres en Perú. https://hombroahombro.org.pe/
MUNAYCO	Muna&Co es un emprendimiento social peruano con que desarrolla proyectos buscando combatir los problemas de salud de una mala nutrición. https://munayco.pe
Recicla San Isidro	La Municipalidad Distrital de San Isidro promueve la reducción y valorización de residuos sólidos aprovechables a través de su programa “Recicla San Isidro” que se generan en el distrito. Para ello, ofrece la recolección selectiva, almacenamiento temporal, comercialización y tratamiento de estos residuos https://msi.gob.pe/portal/san-isidro-recicla
Escuela R	Escuela R es una organización que busca formar líderes para la regeneración y desarrollo de habilidades para la transición climática https://escuelar.org

Beneficios laborales

GRI 401-2

	PACÍFICO SEGUROS				PACÍFICO SALUD			
Beneficios a trabajadores a tiempo completo	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Seguro de vida ley	SI	Consiste en 16 sueldos por muerte natural, 32 sueldos por muerte accidental, invalidez total y permanente por accidente.	Aplica para todos los colaboradores en planilla.	100 %	SI	Conforme a lo que indica la normativa.	Requisitos de Ley.	100 %
Permiso parental	SI	PACIFICO te acompaña en tus momentos de felicidad como Papá. Además de la licencia por paternidad, te brindamos 20 días adicionales para gozar de tiempo valioso junto a tu bebé. 10 días por ley + 20 días adicionales =30 días calendario total Contacta a nuestro equipo de Bienestar para coordinar este beneficio.	Todos los colaboradores.	100 %	SI	Conforme a lo que indica la normativa + días adicionales de licencia con goce, hasta competar 30 días calendario.	Requisitos de Ley.	100 %

	PACÍFICO SEGUROS				PACÍFICO SALUD			
Beneficios a trabajadores a tiempo completo	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Plan de Salud para Colaboradores	SI	Protegemos tu salud y bienestar poniendo a tu alcance servicios de salud de máxima calidad. Solamente envía tu solicitud de afiliación completando la información requerida. EPS - Plan médico con Pacífico EPS, para colaboradores y familiares directos (conyuge, hijos y padres).	Todos los colaboradores.	100 %	SI	Seguro de EPS (80 %) + Seguro Oncológico (100 %)	Encontrarse activo bajo la modalidad de plazo indeterminado.	100 %
Plan de Salud para Padres	SI	Te ayudamos a proteger a quienes más quieres porque tu familia es muy importante para nosotros. Ahora puedes acceder al beneficio del Plan de Salud para Padres y mantenerlos protegidos.	Todos los colaboradores.	100 %	SI	Disponibilidad de poder icluir en la EPS a los padres de los colaboradores.	Encontrarse activo bajo la modalidad de plazo indeterminado.	100 %

	PACÍFICO SEGUROS				PACÍFICO SALUD			
Beneficios a trabajadores a tiempo completo	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Participación accionarial	SI	Entrega de acciones a grupo de Talento definido a nivel Corporativo.	Pertenecer a grupo Talento Corporativo.	2 %	NO	--	--	--
Departamento Médico	SI	Nos preocupamos por tu salud. En el Centro de Salud Oficina Online (CSO) te brindamos atención médica personalizada de baja complejidad. * Válido para todos los colaboradores y practicantes afiliados en la EPS.	Colaboradores afiliados al plan de EPS.	65 %	SI	Disponibilidad de acceder al Centro de Salud Ocupacional.	Ser parte de la planilla.	100 %
Aguinaldo	SI	Entrega de presentes a fin de año.	Pertenecer a la empresa.	100 %	SI	Canasta Navideña para los colaboradores y practicantes.	Ser parte de la planilla o practicante.	100 %

	PACÍFICO SEGUROS				PACÍFICO SALUD			
Beneficios a trabajadores a tiempo completo	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Lactario	SI	Es el ambiente especialmente acondicionado que cuenta con las condiciones mínimas señaladas en el Reglamento, para que las madres en periodo de lactancia extraigan y conserven adecuadamente la leche materna. Se cuenta con lactarios a nivel nacional, en las sedes u oficinas que lo ameriten.	Todos los colaboradores.	100 %	SI	Zona de lactario para que las madres puedas hacer uso de las instalaciones.	Ser madre en periodo de lactancia.	100 % (población elegible)
Chequeo preventivo	SI	Sabemos lo importante que son los chequeos preventivos para tu salud. Por ello, cuidamos tu bienestar de modo integral brindándote la posibilidad de acceder a evaluaciones médicas preventivas una vez al año. Válido para colaboradores afiliados a la EPS. La cobertura aplica al 100 %.	Todos los colaboradores afiliados al plan de EPS.	100 %	SI	A través del seguro de EPS cada colaborador puede coordinar (de manera directa) el chequeo preventivo.	Contar con EPS.	100 % (población elegible)

	PACÍFICO SEGUROS				PACÍFICO SALUD			
Beneficios a trabajadores a tiempo completo	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
CTS	SI	Compensación por tiempo de servicio.	Por ley y 1 mes laborando en la empresa.	100 %	SI	Conforme a lo que indica la normativa.	Requisitos de Ley.	100 %
Ticket Dorado	SI	Tiempo libre para trámites por realizar, como recoger o firmar documentos presencialmente.	Coordinación con Jefe directo.	100 %	NO	--	--	--
Home office	SI	El home office estará asociado al tipo de puesto, pero en general la cadencia obligatoria es de 2 veces a la semana.	Pertenecer a la empresa. Contar con un convenio de teletrabajo firmado indicando la cadencia de presencialidad.	100 %	SI	Realizar trabajo remoto tres días a la semana.	Que tus funciones te permitan poder realizar trabajo remoto.	90 %
Comedores y cafeterías	SI	Espacio para refrigerio de colaboradores y terceros, asi como atencion de concesionario.	Asistencia fisica a la oficina.	100 %	SI	Contar con comedores en las oficinas de Pacífico EPS.	Los días que trabajes presencial.	100 %

	PACÍFICO SEGUROS				PACÍFICO SALUD			
Beneficios a trabajadores a tiempo completo	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Horario para madres	SI	#ATULADODES DEELPRIMERLATIDO te acompaña en tus momentos de felicidad como Mamá. Además de la licencia por maternidad de 98 días por ley, te brindamos el beneficio de un retorno laboral progresivo de acuerdo a los meses de tu bebé 5 meses de nacido: 4 horas diarias 6 meses de nacido: 6 horas diarias 7 meses de nacido: jornada completa Y gozarás de tu hora de lactancia hasta que el bebé cumpla 12 meses.	Todos los colaboradores	100 %	SI	Retorno progresivo para las madres, luego de su licencia por maternidad.	Ser madre	100 % (población elegible).

	PACÍFICO SEGUROS				PACÍFICO SALUD			
Beneficios a trabajadores a tiempo completo	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Horario de verano	SI	De diciembre a marzo la salida de los viernes es a la 1pm. Las fechas exactas se comunican mediante Workplace.	Pertenecer a la empresa	100 %	SI	Durante la temporada de verano, los viernes salir a la 1pm.	Que tus funciones te permitan poder realizar trabajo remoto.	100 % (población elegible)
Línea de Asistencia	SI	El programa psicologico Te Escucho tiene como finalidad apoyarte conversando con especialistasatiende de manera 100 % confidencial en temas como: relación de pareja, pautas de crianza, orientación vocacional, ansiedad, depresión, hábitos de estudio, entre otros. Este beneficio esta asumido al 100 % por la empresa.	Todos los colaboradores	100 %	SI	Línea de soporte psicológico para colaboradores y familiares.	Ser parte de la planilla o practicante.	100 %

	PACÍFICO SEGUROS				PACÍFICO SALUD			
Beneficios a trabajadores a tiempo completo	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Servicio de transporte	SI	Servicio solicitado a traves de una Emp. de Taxi, segun necesidad de usuarios para el cumplimiento del negocio.	Registro inicial debera contar con el VB del Gerente Aprobador, la solicitud debera realizarse mediante el aplicativo o por correo electrónico dirigido al buzón de reservas del proveedor. Uso por temas estrictamente laborales, dentro del horario de trabajo.	100 %	SI	Contar con movilidad, en horario laboral, para realizar diligencias de trabajo.	VB° de jefe directo, realizar alguna función de trabajo.	100 %
Descuentos Educativos	SI	Descuentos gestionados por proveedor a nivel Credicorp.	Dependiendo del beneficio, por lo general solo estar activo en planilla.	100 %	NO	--	--	--

	PACÍFICO SEGUROS				PACÍFICO SALUD			
Beneficios a trabajadores a tiempo completo	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Programa Siempre Contigo	SI	Dirigido a los hij@s de nuestros colaboradores que lamentablemente fallezcan, consiste en una beca de estudios escolares y un seguro de salud hasta los 18 años.	Fallecimiento de colaborador.	100 %	SI	Soporte a los hijos de los colaboradores fallecidos (beca escolar y seguro hasta los 18 años).	Ser hijo, mejor de edad, de un colaborador fallecido.	100 %
Medio libre por Cumpleaños	SI	La tarde del mismo día del cumpleaños, si es día de semana La tarde del viernes anterior o lunes posterior, si es fin de semana . La tarde del día anterior o posterior, si es feriado.	Todos los colaboradores.	100 %	SI	Poder salir a la 1pm el día de tu cumpleaños.	Ser parte de la planilla. Que el día de tu cumpleaños sea un día laboral.	100 %
Horario de los viernes	NO	--	--	--	SI	Los viernes de verano la jornada acaba a la 1pm, siempre y cuando la función lo permita.	Que tus funciones te permitan poder realizar trabajo remoto.	100 %

	PACÍFICO SEGUROS				PACÍFICO SALUD			
Beneficios a trabajadores a tiempo completo	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Licencia por Matrimonio	SI	Queremos acompañarte en cada paso de tu vida, inclusive cuando dices “Sí, acepto” frente a la persona que amas. Por eso, te concedemos 3 días hábiles por matrimonio civil o religioso para que disfrutes ese momento tan especial junto a tu compañer@ de vida.	Todos los colaboradores.	100 %	SI	Licencia con goce por 3 días previos o posteriores (inmediatos) al día de tu matrimonio. Solo aplica una vez durante el vínculo laboral con el colaborador.	Casarse por civil o religioso.	100 %
Licencia por Adopción	SI	Se otorga la Licencia por maternidad de 98/128 días para las madres y Licencia por paternidad de 30 días para los padres.	Todos los colaboradores.	100 %	SI	Un mes de licencia con goce.	Haber adoptado un hijo.	100 %

	PACÍFICO SEGUROS				PACÍFICO SALUD			
Beneficios a trabajadores a tiempo completo	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Licencia por cuidado de familiar con enfermedad grave	SI	Esta licencia es otorgada al colaborador con Familiares Directos que tengan una enfermedad grave o terminal o sufran accidente grave. Este beneficio es otorgado al colaborador por un plazo máximo de (7) días hábiles consecutivos, con goce de haber, en caso de tener un hijo, padre o madre, cónyuge o conviviente enfermo diagnosticado en estado grave o terminal, o que sufra accidente que ponga en serio riesgo su vida, con el objeto de asistirlo. De ser necesario más días de licencia, estos son concedidos por un lapso adicional no mayor de treinta días, a cuenta del derecho vacacional.	Todos los colaboradores.	100 %	SI	Conforme a lo que indica la normativa.	Requisitos de Ley.	100 %

	PACÍFICO SEGUROS				PACÍFICO SALUD			
Beneficios a trabajadores a tiempo completo	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Licencia por fallecimiento de familiar	SI	Estaremos contigo en las buenas y en las malas. Cuando vivas experiencias dolorosas, nos mantendremos a tu lado. Ante el eventual deceso de tu cónyuge, padres o hijos, se te otorgarán 5 días hábiles que podrían extenderse a 8 en el caso de que el familiar fallezca fuera de la región donde vives. El permiso se contabilizará desde el día siguiente de ocurrido el fallecimiento.	Todos los colaboradores	100 %	SI	Conforme a lo que indica la normativa.	Requisitos de Ley.	100 %
Reconocimiento por años de servicio	SI	Reconocemos a los colaboradores por sus 10, 15, 20, 25, 30, 35 y 40 años de servicio. Tenemos evento anual, carta, trofeo, bono y viajes.	Todos los colaboradores	100 %	NO	--	--	--

	PACÍFICO SEGUROS				PACÍFICO SALUD			
Beneficios a trabajadores a tiempo completo	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio	¿La organización otorga este beneficio? (SI/NO)	Descripción del beneficio	Condiciones para acceder al beneficio	% de colaboradores a tiempo completo que pueden acceder al beneficio
Descuentos Credicorp	SI	Descuentos gestionados por proveedor a nivel Credicorp.	Dependiendo del beneficio, por lo general solo estar activo en planilla.	100 %	SI	Acceder a los beneficios corporativos.	Ser parte de la planilla.	100 %
Pago de Examenes de Certificación Internacional	SI	Se reconoce la cobertura del costo de inversión en certificaciones internacionales para perfiles digitales o especializados.	Colaboradores de perfil digital o especializado.	21 %	NO	--	--	--
Tiempo con mi nieto	SI	concedemos 2 días hábiles dentro de los 3 primeros meses con el fin de compartir la inolvidable llegada de un nuevo integrante a la familia.	Todos los colaboradores.	100 %	NO	--	--	--

Indicadores de permiso parental en el 2023

GRI 401-3

	Pacífico Seguros	Pacífico Salud
Empleados que han tenido derecho al permiso parental, por género.	**94**	**13**
Hombres	31	7
Mujeres	63	6
Empleados que se han acogido al permiso parental, por género.	94	13
Hombres	31	7
Mujeres	63	6
Empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental, por género.	**94**	**13**
Hombres	31	7
Mujeres	63	6
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por género.	**55**	**13**
Hombres	10	7
Mujeres	45	6
Número de trabajadores que regresaron del permiso parental en el año 2023	**94**	**25**
Hombres	13	8
Mujeres	81	17
Tasa de regreso al trabajo de los empleados que se acogieron al permiso parental, por género.	**100**	**100**
Hombres	100	100
Mujeres	100	100
Tasa de retención de los empleados que se acogieron al permiso parental, por género.	**58.5**	**52**
Hombres	76.9	87.5
Mujeres	55.6	35.3

Indicadores de SST en Colaboradores (en número)

GRI 403-9

	Pacífico Salud	Pacífico Seguros	En conjunto
N° Trabajadores	627	2,725	3,352
Cumplimiento del Programa SST	100 %	100 %	100 %
Participación de Capacitación (4 capacitaciones SST)	99 %	95 %	97 %
Reconocimiento AWARDS (N° Trabajadores reconocidos)	3	3	6
Monitoreos de agentes Ocupacionales (Alcance de colaboradores)	38	48	86
Cantidad de colaboradoras Gestantes	10	60	70
Evaluaciones y capacitaciones con condición de discapacidad	1	3	4
Colaboradores atendidos por COVID-19	2	20	22
Evaluaciones medicas	431	1804	2235
Indicador de Accidentabilidad(Trabajadores)			
Total de fatalidades registrables (TRF)	0	0	0
Número de lesiones con tiempo perdido (LTI)	1	4	5
Total de lesiones registrables (TRI)	1	8	9
Número de días perdidos	14	29	43
Índice de frecuencia de lesión con tiempo perdido (LTIFR)	0,960	1,169	1,142
Índice de severidad (SR)	13,440	4,239	5,455
Índice de accidentabilidad	0.013	0.005	0.006
Número de horas trabajadas	1,041,656	6,841,080	7,882,736
Fallecimientos por enfermedades ocupacionales	0	0	0
Número de enfermedades ocupacionales	0	0	0

Indicadores de accidentes laborales en Colaboradores (Seguros) (en número)

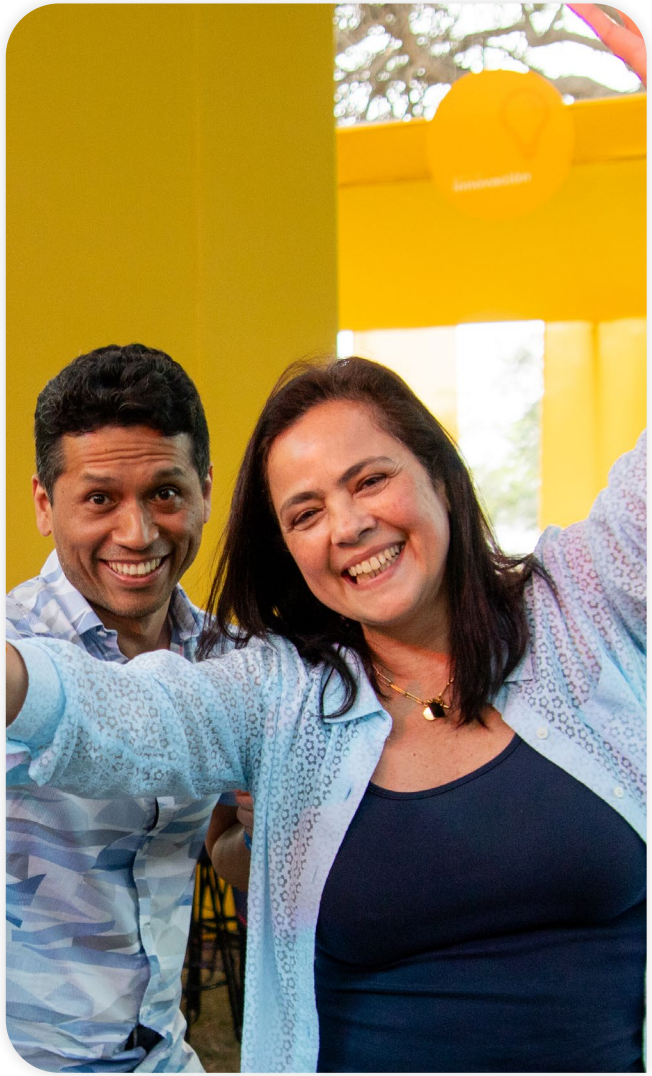
403-9

Indicador	N° (2021)	N° (2023)	N° (2023)
Total de fatalidades registrables (TRF)	0	0	0
Número de lesiones con tiempo perdido (LTI)	0	4	4
Total de lesiones registrables (TRI)	0	4	8
Número de días perdidos	365	16	29

Indicadores de accidentes laborales en Colaboradores (en tasa)

403-9

Indicador	N° (2021)	N° (2023)	N° (2023)
Índice de frecuencia de lesión con tiempo perdido (LTIFR)	0	0.8012	0.5847
Índice de frecuencia de lesiones registrables (TRIFR)	0	0.8012	1.1694
Índice de severidad (SR)	61.61	3.2049	4.2391
Número de horas trabajadas	5,923,904	4,992,420	6,841,080



Media de horas de formación al año por empleado

GRI 404-1

	PACÍFICO SEGUROS			PACÍFICO SALUD		
	Promedio de horas de formación al año por empleado	Total de horas de formación al año	Total de colaboradores capacitados al año	Promedio de horas de formación al año por empleado	Total de horas de formación al año	Total de colaboradores capacitados al año
Por género	**34.96**	**134,241.27**	**3,840.00**	**9.42**	**5,163.50**	**548**
Hombres	26.97	33,683.54	1,249.00	9.09	2,065	227
Mujeres	38.81	100,557.74	2,591.00	9.65	3,099	321
Por categoría laboral	**34.96**	**134,241.27**	**3,840.00**	**9.42**	**5,163.50**	**548**
Líderes Senior	78.52	2,277.07	29	13.72	124	9
Mandos Medios	67.09	6,776.48	101	12.2	305	25
Colaboradores no gerenciales	33.74	125,187.73	3,710.00	9.21	4,735	514
Días de formación	5,593.38	160	0.79	215.15	--	--
Gasto promedio en capacitación por colaborador capacitado en SOLES		**S/ 538.29**			**S/ 587.92**	

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional

GRI 404-3

Empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera (indicar cantidad)	Pacífico Seguros	Pacífico Salud
Por género	**1,173**	**626**
Hombres	556	256
Mujeres	617	370
Por categoría laboral	**1,173**	**626**
Líderes Senior	29	9
Mandos Medios	98	28
Colaboradores no gerenciales	1,046	589
Total de colaboradores al momento de la evaluación de desempeño	**1,034**	**574**



Diversidad de empleados por categoría laboral y edad

GRI 405-1

Total de empleados por categoría laboral y edad	Pacífico Seguros		Pacífico Salud	
Líder Senior	**29**	**1 %**	**9**	**1 %**
Menores de 30 años	0	0 %	0	0 %
Entre 30 y 50 años	17	59 %	4	44 %
Más de 50 años	12	41 %	5	56 %
Mandos Medios	**102**	**4 %**	**28**	**4 %**
Menores de 30 años	0	0 %	1	4 %
Entre 30 y 50 años	83	81 %	16	57 %
Más de 50 años	19	19 %	11	39 %
No Gerenciales	**2,470**	**95 %**	**589**	**94 %**
Menores de 30 años	490	20 %	102	17 %
Entre 30 y 50 años	1680	68 %	424	72 %
Más de 50 años	300	12 %	63	11 %
TOTAL EMPLEADOS	**2,601**	**100 %**	**626**	**100 %**
Menores de 30 años	**490**	**19 %**	**103**	**16 %**
Entre 30 y 50 años	**1,780**	**68 %**	**444**	**71 %**
Más de 50 años	**331**	**13 %**	**79**	**13 %**



Diversidad de empleados por categoría laboral y género

GRI 405-1

Total de empleados por categoría laboral y género	Pacífico Seguros		Pacífico Salud	
Líder Senior	29	1 %	9	1 %
Hombre	21	72 %	6	67 %
Mujer	8	28 %	3	33 %
Mandos Medios	102	4 %	28	4 %
Hombre	55	54 %	14	50 %
Mujer	47	46 %	14	50 %
No Gerenciales	2,470	95 %	589	94 %
Hombre	786	32 %	236	40 %
Mujer	1,684	68 %	353	60 %
TOTAL EMPLEADOS	2,601	100 %	626	100 %
Total hombres	862	33 %	256	41 %
Total mujeres	1,739	67 %	370	59 %



Contrataciones por Género, Edad y Categoría Laboral en Pacífico Seguros y Pacífico Salud

GRI 401-1

	Pacífico Seguros	Pacífico Seguros
	Total nuevas contrataciones	Total nuevas contrataciones
Nuevas contrataciones de empleados por género	**1,885**	**176**
Hombres	625	63
Mujeres	1,260	113
Nuevas contrataciones de empleados por edad	**1,885**	**176**
Menores de 30 años	671	59
Entre 30 y 50 años	1,179	115
Mayores de 50 años	35	2
Nuevas contrataciones de empleados por categoría laboral	**1,885**	**176**
Senior Leader	1	0
Mandos medios	19	3
Colaboradores no gerenciales	1,865	173
Tasa de nuevas contrataciones %	**75 %**	**30 %**



Rotación del personal Pacífico Seguros y Pacífico Salud 2023

Rotación de personal	Pacífico Seguros	Pacífico Seguros
Tasa de rotación total	57 %	15 %
Empleados que han dejado la organización por género (ceses)	1,440	87
Hombres	453	37
Mujeres	987	50
Empleados que han dejado la organización por edad (ceses)	1,440	87
Menores de 30 años	480	52
Entre 30 y 50 años	911	34
Mayores de 50 años	49	1



6.3. Tablas de indicadores ambientales

Detalle de emisiones por requerimiento

Requerimiento de información		Detalle
Indique los gases incluidos en el cálculo de las emisiones (CO_2, CH_4, N_2O, HFC, PFC, SF_6, NF_3 o todos):	Alcance 1	CO_2, CH_4, N_2O, HFC
	Alcance 2	CO_2, CH_4, N_2O
	Alcance 3	CO_2, CH_4, N_2O
Indique las emisiones biogénicas de CO_2 (en toneladas de CO_2 equivalente) derivadas de la combustión o biodegradación de la biomasa:	Alcance 1	1.22
	Alcance 3	15.56
Indique el año base para el cálculo de emisiones, una justificación de la selección de dicho año base y las emisiones en el año base en toneladas de CO_2 equivalente:	Alcance 1	60.93
	Alcance 2	427.54
	Alcance 3	1,067.22
Indique la fuente de los factores de emisión y las tasas del potencial de calentamiento global (PCG) utilizadas o una referencia a la fuente del PCG	Alcance 1	Valores de Potencial de Calentamiento Global extraído del AR5 – IPCC. Los factores de emisión provienen del IPCC y/o DEFRA.
	Alcance 2	Valores de Potencial de Calentamiento Global extraído del AR5 – IPCC. Los factores de emisión provienen del IPCC y/o DEFRA.
	Alcance 3	Valores de Potencial de Calentamiento Global extraído del AR5 – IPCC. Los factores de emisión provienen del IPCC y/o DEFRA.

Emisiones directas e indirectas de GEI año 2023

GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-7

Categorías	Emisiones CO_2 (t)	Emisiones CH_4 (t CO_2 eq)	Emisiones N_2O (t CO_2 eq)	Emisiones HFC (t CO_2 eq)	t CO_2 eq	% del Total
Categoría 1: Emisiones Directas	**21.36**	**0.02**	**0.07**	**175.21**	**196.67**	**7.43 %**
Aire acondicionado	0.00	0.00	0.00	175.21	175.21	6.62 %
Generadores eléctricos	10.82	0.01	0.02	0.00	10.86	0.41 %
Transporte de vehículos propios	10.32	0.01	0.04	0.00	10.37	0.39 %
Extintores	0.22	0.00	0.00	0.00	0.22	0.01 %
Categoría 2: Emisiones por consumo de electricidad	**561.56**	**0.82**	**0.91**	**0.00**	**563.29**	**21.28 %**
Consumo de electricidad	561.56	0.82	0.91	0.00	563.29	21.28 %
Categoría 3: Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte	**1,131.84**	**0.91**	**5.68**	**0.00**	**1,138.43**	**43.01 %**
Viajes en avión	484.59	0.14	2.15	0.00	486.87	18.39 %
Desplazamiento del personal al trabajo	514.77	0.63	3.21	0.00	518.61	19.59 %
Consumo Electricidad - Trabajo desde casa	102.29	0.15	0.17	0.00	102.60	3.88 %
Desplazamiento en taxis	17.00	0.00	0.13	-	17.14	0.65 %
Hospedaje	10.18	0.00	0.00	0.00	10.18	0.38 %
Viajes terrestres nacionales	3.01	0.00	0.02	0.00	3.03	0.11 %
Categoría 4: Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización	**99.22**	**13.12**	**0.00**	**0.00**	**112.34**	**4.24 %**
Consumo de papel y cartón	92.49	0.00	0.00	0.00	92.49	3.49 %
Generación de residuos	0.00	13.12	0.00	0.00	13.12	0.50 %
Consumo de agua	6.72	0.00	0.00	0.00	6.72	0.25 %
Categoría 5	**242.64**	**0.04**	**1.00**	**0.00**	**636.11**	**24.03 %**
Ambulancias	242.64	0.04	1.00	0.00	243.67	9.21 %
Asiste	392.44	0.00	0.00	0.00	392.44	14.83 %
Total Huella de Carbono	**2,056.62**	**14.92**	**7.65**	**175.21**	**2,646.84**	**100.00 %**

Materiales usados por peso

GRI 301-1

	Material	Unidad	2021	2022	2023	Variación respecto del 2022
No renovable	Papel de oficina	t	21.81	86.43	96.79	11.98 %

Consumo de agua

GRI 303-5

Año	Unidad	Consumo Total de Agua (m^3)
2021	millones de metros cúbicos	13,037
2022	millones de metros cúbicos	16,942
2023	millones de metros cúbicos	19,546



Consumo de energía

GRI 302-1

Consumo de energía	2021 MWh	2022 MWh	2023 MWh
Consumo de combustible procedente de fuentes no renovables	**45.07**	**27.33**	**80.13**
Diésel	33.17	15.57	60.19
GLP	0	0	0
Gas Natural	0	0	0
Gasolina	11.90	17.10	19.94
Carbón	0	0	0
Otra fuente: (Si aplica)	0	0	0
Consumo de combustible procedente de fuentes renovables	**843.65**	**1,174.71**	**1,431.79**
Otra fuente: Biocombustible y biomasa	2.59	2.11	4.3
Consumo de electricidad de fuente renovable	838.48	1,172.60	1,427.49
Consumo total de energía comprada	**1,346.41**	**2,132.00**	**2,636.02**
Consumo total de electricidad	**1,346.41**	**2,132.00**	**2,636.02**
Consumo total de calefacción	**0**	**0**	**0**
Consumo total de refrigeración	**0**	**0**	**0**
Consumo total de vapor	**0**	**0**	**0**
Consumo total de energía	**1,394.06**	**2,166.78**	**2,721.08**

Residuos generados 2021 - 2023

306-3

Ejercicio	Residuos sólidos peligrosos (TM)	Residuos sólidos no peligrosos (TM)	Residuos sólidos totales (TM)
2021	0	16.89	16.89
2022	0	47.91	47.91
2023	0	53.16	53.16

Detalle de residuos generados 2023

Residuos por composición en toneladas métricas 2023 (t)			
Composición de los residuos	Residuos generados (TM)	Residuos no destinadoss a eliminación (TM)	Residuos destinadoss a eliminación ((TM)
Papel y cartón	3.3665	3.0887	0.2778
Orgánicos	25.72175	25.72175	0
Plásticos	2.377	2.162	0.215
Vidrio	0.47541	0.47541	0
Inorgánicos	13.59333	13.59333	0
Residuos baño	7.6231	7.6231	0
Residuos totales	**53.16**	**52.66**	**0.49**

6.4. Glosario

Agilidad:

Capacidad de adaptarse rápidamente al cambio y aprender de la acción continuada.

Analytics:

Uso intensivo de datos para apoyar la toma de decisiones y la creación de valor.

Benchmarking:

Comparación de rendimiento frente a competidores o estándares de la industria.

Customer Journey:

Camino que un cliente recorre al interactuar con la empresa.

Driver:

Factores que impulsan un proceso o cambio.

E-commerce:

Comercialización de productos o servicios a través de Internet.

Employee Journey:

Trayectoria de un empleado dentro de una organización desde la contratación hasta su salida.

Equal Pay Gap:

Diferencia de salario entre géneros para el mismo puesto y condiciones.

Holding:

Compañía que posee acciones de control en otras empresas.

Insights & Design:

Descubrimientos clave para la identificación de áreas de oportunidad en diseño.

Net Promoter Score:

Métrica que mide la disposición de los clientes a recomendar una empresa.

OKR *(Objectives and Key Results):*

Técnica de gestión para establecer y seguir objetivos y resultados clave.

Pricing:

Estrategia de fijación de precios de productos y servicios.

Top Two Box (TTB o T2B):

Métrica de satisfacción del cliente que suma las dos respuestas más altas en una encuesta.

Workplace:

Herramienta de comunicación interna de una empresa.

GRI *(Global Reporting Initiative):*

Estándares globales para informes de sostenibilidad.

Healthtech:

Tecnología aplicada al cuidado de la salud.

GHG Protocol:

Estándares para la medición de emisiones de gases de efecto invernadero.

ISO 14064-1:

Normas para la gestión de emisiones de gases de efecto invernadero.

EVIC *(Enterprise Value Including Cash):*

Valor de una empresa incluyendo el efectivo.

SASB *(Sustainability Accounting Standards Board):*

Organización que proporciona estándares de contabilidad de sostenibilidad.

Capítulo 7

Índice de contenidos



7. Índice de contenidos

Declaración de uso	Pacífico Seguros ha reportado de conformidad con los estándares GRI para el periodo del 01 de enero 2023 al 31 de diciembre del 2023
GRI 1 utilizado	GRI 1: Fundamentos 2021

7.1. GRI, Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1: Detalles de la organización	13	--	--	--	--
	2-2: Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	206	--	--	--	--
	2-3: Periodo de notificación, frecuencia y punto de contacto	206	--	--	--	--
	2-4: Reexpresiones de información	Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros y Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud no han realizado ninguna reexpresión en el periodo del informe.	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-5: Verificación externa	Este documento no ha sido sometido a verificación externa ni a algún mecanismo de auditoría.	--	--	--	--
	2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	13	--	--	--	--
	2-7: Empleados	104	--	--	--	--
	2-8: Colaboradores que no son empleados	149	--	--	--	--
	2-9: Estructura y composición de la gobernanza	79, 80	--	--	--	--
	2-10: Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	79	--	--	--	--
	2-11: Presidente del máximo órgano de gobierno	El presidente del máximo órgano de gobierno no es un alto ejecutivo dela organización.	--	--	--	--
	2-12: Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	79	--	--	--	--
	2-13: Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	25	--	--	--	--
	2-14: Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	25	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-15: Conflictos de interés	85 De acuerdo con la Política de Prevención de la Corrupción y el Soborno, se establece que Credicorp y sus subsidiarias no pueden realizar contribuciones ni entregar beneficio alguno a organizaciones políticas o sus miembros, bajo ninguna modalidad (monetaria y no monetaria), directa o indirectamente. Por ese motivo, durante el 2023 no hemos realizado ninguna contribución a partidos políticos de ningún tipo.	--	--	--	--
	2-16: Comunicación de preocupaciones críticas	81	--	--	--	--
	2-17: Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	81	--	--	--	--
	2-18: Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	79	--	--	--	--
	2-19: Políticas de remuneración	84	--	--	--	--
	2-20: Proceso para determinar la remuneración	84	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-21: Ratio de compensación total anual	--	--	a, b y c	Confidencialidad	Por políticas de confidencialidad, Credicorp no puede divulgar públicamente información sobre el salario de su alta dirección
	2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	5	--	--	--	--
	2-23: Compromisos de política	85	--	--	--	--
	2-24: Incorporación de compromisos políticos	85	--	--	--	--
	2-25: Procesos para remediar impactos negativos	138	--	--	--	--
	2-26: Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	91	--	--	--	--
	2-27: Cumplimiento de leyes y reglamentos	88, 146	--	--	--	--
	2-28: Asociaciones de miembros	150	--	--	--	--
	2-29: Enfoque para la participación de las partes interesadas	138	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-30: Acuerdos colectivos de negociación	92	--	--	--	--
Temas materiales						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1: Proceso para determinar temas materiales	125	--	--	--	--
	3-2: Lista de temas materiales	127, 128	--	--	--	--
Gobierno Corporativo						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	79	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Indicador propio: Gobierno corporativo	79	--	--	--	--
Inversiones responsables						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	36	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Indicador propio: Inversiones responsables	36	8, 9	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Ética y gestión para la anticorrupción						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	83-92	--	--	--	--
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	92, 143	16	--	--	--
	205-3: Casos de corrupción y medidas tomadas	92	16	--	--	--
GRI 206: Competencia desleal	206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	92	16	--	--	--
GRI 415: Política pública 2016	415-1: Contribución a partidos y/o representantes políticos	92	16	--	--	--
Privacidad de Datos y Ciberseguridad						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	58, 99	--	--	--	--
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	146	16	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Gestión Integral de Riesgos						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	96-98	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Indicador propio: Gestión Integral de Riesgos	96-98	--	--	--	--
Cumplimiento Normativo						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	91	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Indicador propio: Cumplimiento Normativo	91	17	--	--	--
Satisfacción y experiencia del cliente						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	54	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1: Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	118	8	--	--	--
	403-2: Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	120	3, 8	--	--	--
	403-3: Servicios de salud en el trabajo	119	3, 8	--	--	--
	403-4: Participación de los colaboradores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	119	8, 16	--	--	--
	403-5: Formación de colaboradores sobre salud y seguridad en el trabajo	120	8	--	--	--
	403-6: Fomento de la salud de los colaboradores	122	3	--	--	--
	403-7: Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los colaboradores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	121	8	--	--	--
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	118	--	--	--	--
	403-9: Lesiones por accidente laboral	166, 167	3, 8, 16	--	--	--
	403-10: Dolencias y enfermedades laborales	119	3, 8, 16	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1: Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	El 100 % de nuestras categorías de productos o servicios significativas son evaluadas para mejorar los impactos en la salud y seguridad.	--	--	--	--
	416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	En el 2023 no hemos identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios relacionados a la salud y la seguridad de nuestros servicios.	--	--	--	--
Derechos humanos						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	93	--	--	--	--
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1: Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	En Pacífico no contamos con sindicatos, pero respetamos el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva de todos nuestros colaboradores	8	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	94	8, 16	--	--	--
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	94	8	--	--	--
Compromiso con la sociedad						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	42	--	--	--	--
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	42	--	--	--	--
Diversidad y Equidad de Género						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	112	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
	405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	112, 145	5, 8	--	--	--
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	--	5, 8, 10	Remuneración líderes senior	Confidencialidad	Por políticas de confidencialidad, se ha omitido información sobre la categoría senior de Pacífico Seguros para este indicador.
GRI 406: No discriminación 2016	406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	94	--	--	--	--
Gestión ambiental de impactos indirectos						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	63-69	--	--	--	--
GRI 301: Materiales 2016	301-1: Materiales utilizados por peso o volumen	176	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 302: Energía 2016	302-1: Consumo energético dentro de la organización	177	7, 8, 12, 13	--	--	--
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1: Interacción con el agua como recurso compartido	66	6, 12	--	--	--
	303-2: Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	66	6	--	--	--
	303-5: Consumo de agua	176	11	--	--	--
GRI 305: Emisiones 2016	305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)	64, 175	12, 13, 14 y 15	--	--	--
	305-2: Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	64, 175	3, 12, 13, 14 y 15	--	--	--
	305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	64, 175	3, 12, 13, 14 y 15	--	--	--
GRI 306: Residuos 2020	306-1: Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	68	3, 6, 11, 12	--	--	--
	306-2: Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	69	3, 6, 8, 11, 12	--	--	--
	306-3: Residuos generados	178	3, 6, 11, 12, 15	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Innovación						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	20	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Indicador propio - Innovación	20	--	--	--	--
Transformación digital						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	22	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Indicador propio - Transformación digital	22	--	--	--	--
Inclusión en el sistema de seguros						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	31	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	29, 77	1, 3 y 8	--	--	--
Educación en seguros						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	38	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Indicador propio – Educación en seguros	38	--	--	--	--
Oportunidades y productos para mujeres						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	32	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Indicador propio - Oportunidades y productos para mujeres ONC	32	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Relación con corredores						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	17	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Indicador propio – Relación con corredores	17	--	--	--	--
Compromiso con la sostenibilidad						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	25	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Indicador propio – Compromiso con la sostenibilidad	25	--	--	--	--
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1: Desempeño económico	100	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Desarrollo del capital humano						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	103-117	--	--	--	--
GRI 401: Empleo	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	172	5, 8, 10	--	--	--
	401-2: Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	152	3, 5, 8	--	--	--
	401-3: Licencia parental	165	5 y 8	--	--	--
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404 -1: Promedio de horas de formación al año por empleado	168	4, 5, 8 y 10	--	--	--
	404 -2: Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	110	8	--	--	--
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	169	5, 8 y 10	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Satisfacción y experiencia del cliente						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	52	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Indicador propio – Satisfacción y experiencia del cliente	52	--	--	--	--
Simplicidad y Transparencia						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	45	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Indicador propio – Simplicidad y transparencia	45	--	--	--	--
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	45, 50, 51	12	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Programa de voluntariado Pacífico						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	73	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	No GRI Programa de voluntariado Pacífico	73	--	--	--	--
Nuestras prestadoras						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	74-75	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Indicador propio – Nuestras prestadoras	74-75	--	--	--	--

7.2. Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

El Sustainability Accounting Standards Board (SASB) es una organización independiente sin fines de lucro que establece estándares para guiar la divulgación de información de sostenibilidad de importancia financiera por parte de las empresas a sus inversores. Los estándares SASB identifican el subconjunto de problemas ambientales, sociales y de gobierno (ESG) más relevantes para el desempeño financiero en cada una de las 77 industrias.

En este Reporte de Sostenibilidad es la segunda vez que Pacífico reporta los estándares SASB de Insurance (Seguros).

Tema	Código SASB	Indicador	Página
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-IN-270a.1	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales relacionados con el marketing y comunicación de información relacionadas con productos de seguros a clientes nuevos y antiguos.	En Pacífico Seguros no reportamos este indicador
	FN-IN-270a.2	Relación entre quejas y reclamos.	En Pacífico Seguros no medimos esta tasa
	FN-IN-270a.3	Tasa de retención de clientes.	En Pacífico Seguros no medimos esta tasa
	FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar clientes sobre productos.	51
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernabilidad en la gestión de inversiones	FN-IN-410a.1	Total de activos invertidos, por sector y clase de activo.	35, 147
	FN-IN-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de inversiones.	35

Tema	Código SASB	Indicador	Página
Políticas diseñadas para incentivar la conducta responsable	FN-IN-410b.1	Primas netas emitidas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología con baja emisión de carbono.	En Pacífico Seguros no reportamos este indicador
	FN-IN-410b.2	Análisis de productos o características de productos que incentivan la salud, la seguridad o acciones o comportamientos ambientalmente responsables.	En Pacífico Seguros no reportamos este indicador
	FN-IN-410c.1	Emisiones financiadas brutas absolutas, desagregadas por (1) Alcance 1, (2) Alcance 2 y (3) Alcance 3.	148
	FN-IN-410c.2	Exposición bruta (gross exposure) para cada industria por tipo de activo.	149
	FN-IN-410c.3	Porcentaje de exposición bruta incluido en el cálculo de las emisiones financiadas.	149
	FN-IN-410c.4	Descripción de la metodología utilizada para el cálculo de las emisiones financiadas.	147

Tema	Código SASB	Indicador	Página
Exposición al riesgo ambiental	FN-IN-450a.1	Pérdida máxima probable (PML) de productos asegurados a causa de catástrofes naturales relacionadas con el clima.	En Pacífico Seguros no reportamos este indicador
	FN-IN-450a.2	Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indemnizaciones) de (1) catástrofes naturales modelizadas y (2) catástrofes naturales no modelizadas, por tipo de evento y segmento geográfico (antes y después del reaseguro.	En Pacífico Seguros no reportamos este indicador
	FN-IN-450a.3	Descripción del enfoque para la incorporación de los riesgos ambientales en (1) el proceso de suscripción de contratos individuales y (2) la gestión de los riesgos a nivel de empresa y de la adecuación del capital.	En Pacífico Seguros no reportamos este indicador
Gestión de riesgos sistémicos	FN-IN-550a.1	Exposición a los instrumentos derivados por categoría: (1) exposición potencial total a derivados sin compensación central, (2) valor total razonable de las garantías aceptables contabilizadas en la cámara de compensación central, y (3) exposición potencial total a derivados con compensación central.	En Pacífico Seguros no reportamos este indicador
	FN-IN-550a.2	Valor razonable total de las garantías por préstamo de valores.	En Pacífico Seguros no reportamos este indicador
	FN-IN-550a.3	Descripción del enfoque para gestionar los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados con las actividades sistémicas distintas de los seguros.	98
Métricas de la actividad	FN-IN-000.A	Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) propiedad y accidentes, (2) vida, (3) reaseguro asumido.	143

7.3. Datos complementarios

Tema	Tema	Contenido	Descripción
Buen Gobierno Corporativo	Permanencia del máximo órgano de gobierno	Cantidad de años promedio de permanencia de los miembros del máximo órgano de gobierno durante los últimos 3 años	A) 2021: 8 B) 2022: 7.86 C) 2023: 7.88
Cadena de suministros responsable	Evaluación y clasificación de proveedores	Porcentaje de proveedores TIER I evaluados durante los últimos 3 años:	Área de Compras y Administración: • Año 2021: 19 evaluados (certificados SGS+HOLDELPE). • Año 2022: No se evaluaron ya que se estaban reestructurando los criterios de evaluación. • Año 2023: 100 % de los proveedores pasaron por PLAFT.
	Auditorías a proveedores	Porcentaje de proveedores auditados como parte de su evaluación durante los últimos 3 años.	En los últimos tres años: 100 % de los proveedores pasan por el proceso de debida diligencia donde se les revisa por los frentes de Cumplimiento.
Comunidades Locales	Contribuciones sociales	Costo total de contribuciones sociales.	A) Costo total de contribuciones monetarias: 0 B) Costo total de donaciones en especie: S/ 1.1MM aprox por contexto FEN.
	Procedimiento de reclamación	Cantidad de quejas o denuncias provenientes de comunidades locales durante los últimos 3 años:	Hemos tenido 0 quejas o denuncias provenientes de comunidades locales durante los últimos 3 años

Tema	Tema	Contenido	Descripción
Derechos Humanos	Programa de formación en Derechos Humanos	Ratio de horas en formación (o capacitaciones) en Derechos Humanos durante el periodo en evaluación:	Se tuvo un taller anual con Genderlab para capacitar en temas de hostigamiento sexual laboral, procedimiento de denuncias, situaciones de hostigamiento y rol de GDH. • Capacitación para el Comité de Gestión con HR Legal Lab de 2 horas. • Capacitación para el equipo de GDH con HR Legal Lab de 4 horas (2 sesiones). • Capacitación a Líderes con HR Legal Lab 4 sesiones de 2 horas cada una.
Diversidad e Inclusión	Discapacidad	Empleados con discapacidad durante el último año:	Año 2023: Pacífico Salud: 1 persona. Pacífico Seguros: 2 personas
	Diversidad de género	Porcentaje de empleadas mujeres en sus diferentes niveles de responsabilidad durante el periodo en evaluación:	A) % empleadas mujeres: 67 % B) % empleadas mujeres nivel Gerencial: 28 % C) % empleadas mujeres nivel Jefatura: 46 % D) % empleadas mujeres nivel Profesional y operativo: 68 %
	Grupos etarios	Porcentaje de empleados según su grupo etario durante el periodo en evaluación:	A) % empleados menores de 30 años: 19 % B) % empleados entre 30 y 50 años: 68 % C) % empleados mayores de 50 años: 13 %
	Indicadores salariales	Número	A) Nivel gerencial: confidencial B) Nivel Jefaturas o coordinaciones: -7.2 % D) Nivel profesional: Colaboradores no gerenciales: -13.8 % Colaboradores B: 8.1 % E) Nivel operativo: -1.91 %

Tema	Tema	Contenido	Descripción
Ética e Integridad	Capacitaciones sobre el Código de ética o conducta	Complete con el porcentaje de las capacitaciones realizadas a sus empleados y contratistas.	• Porcentaje de capacitaciones realizadas a empleados: 95 % • Porcentaje de documentos firmados recibidos de nuevos empleados: 100 % • Porcentaje de capacitaciones realizadas a contratistas: Corredores capacitados: 40.83 % (incluye capacitación y envío de lineamientos) • Proveedores capacitados: 100 % (incluye solo envío de lineamientos) • Porcentaje de documentos firmados recibidos de nuevos contratistas: NA (Se les comparte el Código de Conducta)
Modelo de negocio & innovación	Desarrollo del producto y/o servicio	Porcentaje de ingresos relacionados a productos Sostenibilidad durante los últimos 3 años.	A) 4.76 % (año 2021) B) 5.27 % (año 2022) C) 5.33 % (año 2023)
Prácticas Laborales y Trabajo Decente	Voluntariado	Costo total de voluntariado empresarial durante el periodo en evaluación.	Año 2023: S/ 65,000 aprox
Salud y seguridad ocupacional	Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido (TFLTP) - Contratistas	Complete con la tasa de frecuencia total de lesiones con tiempo perdido durante los últimos 3 años:	Hemos tenido una tasa de 0 en los últimos tres años.
	Tasa de frecuencia total de lesiones registrables (TFTLR) - Contratistas	Complete con la tasa de frecuencia total de lesiones registrables durante los últimos 3 años:	Hemos tenido una tasa de 0 en los últimos tres años.

pacifico

Pacífico Grupo Asegurador.

Avenida Juan de Arona 830 San Isidro, Lima Perú.

Toda comunicación referente al Reporte de Sostenibilidad 2023 debe ser dirigida a

responsabilidadsocial@pacifico.com.pe

Para conocer más sobre Pacífico Grupo Asegurador:

www.pacifico.com.pe

GRI 2-2 GRI 2-3

Elaborado, diseñado y diagramado
con la asesoría de Avanza Sostenible.

www.avanzasostenible.com