



**Reporte de  
Sostenibilidad 2019**

Versión resumida

*Sé feliz*



**pacifico**



*Trabajamos para  
ser una empresa  
sostenible.*

## Nuestro Reporte de Sostenibilidad 2019

---

Trabajamos para ser una empresa sostenible. Como parte de ese empeño elaboramos nuestro octavo Reporte de Sostenibilidad. Dicho documento da cuenta de las operaciones realizadas en el 2019 por Pacífico Grupo Asegurador (conformado por Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., y Pacífico Entidad Prestadora de Salud S.A.). Ha sido trabajado conforme a la opción Esencial de los Estándares GRI.

Puedes revisar la versión completa del Reporte [aquí](#). En las siguientes páginas podrás leer un resumen.



## Transformación

### #SéSoñador

Hace más de tres años nos embarcamos en un proceso de transformación. Buscamos una manera diferente de hacer las cosas, que nos permita mantenernos vigentes y seguir el ritmo de los cambios generados por el avance tecnológico. Y, así, responder a las nuevas exigencias de la sociedad.

Nuestra transformación abarcó cuatro frentes:

#### Cultura

Es nuestro equipo el que nos permite impulsar los cambios y cumplir las metas que nos proponemos. Por eso, rescatamos juntos ese motor que nos mueve a diario, dándole vida a nuestro propósito: proteger la felicidad de las personas.

#### Norte

En el 2019 empezamos a medirnos con una nueva metodología: Objectives and Key Results. Hoy, toda la organización sabe nuestros principales objetivos al 2021 y cuáles son los resultados claves para conseguirlos. Y cada área plantea estratégicamente su trabajo para responder a ellos.

#### Habilitadores

Definimos cuáles son las habilidades que debíamos crear y desarrollar para convertirlas en ventajas competitivas que nos dejarán listos para dar el siguiente paso en nuestra transformación.

#### Organización

En el 2019 se formó La Chakra 2.0. Este es nuestro laboratorio de innovación, donde desarrollamos iniciativas que promueven el cambio y crean nuevas formas de generar valor para nuestros clientes.

## Nuestro propósito

---

*#SéFeliz*

Desde que llegamos al mundo tenemos derecho a la vida, a la libertad y a la búsqueda de la felicidad. Todo lo que hacemos, lo hacemos para ser felices. Y aunque a veces encontramos obstáculos, seguimos buscando la felicidad.

Como compañía de seguros existimos para cuidar todo lo que les da felicidad a nuestros clientes. Nuestros seguros no solo ayudan a recuperar la salud o el dinero perdido, sino la felicidad interrumpida.

Esa es nuestra razón de ser, nuestro propósito: **Proteger la felicidad de las personas.**

*proteger*  
*la felicidad*  
*de las personas*

## El sello Pacífico: nuestros principios

### #SéFeliz

Proteger la felicidad de las personas es una tarea desafiante y delicada. Para llevarla a cabo necesitamos cultivar una cultura corporativa que facilite enfocarnos en las personas y su bienestar, y que defina nuestra forma de ser.

Esa cultura es nuestro sello, el estilo característico de Pacífico. Y nos sirve como una guía que orienta cada una de nuestras decisiones y acciones hacia el cumplimiento de nuestro propósito. Nuestro sello involucra seis principios, que todos nuestros colaboradores siguen:

### #SéSoñador

Queremos que estés a la vanguardia. Queremos que seas quien va adelante, el que innova, el que imagina los caminos que los demás seguirán.

### #SéPro

Queremos que seas el mejor profesional. El que usa siempre las mejores prácticas y alcanza los mejores resultados.

### #SéEjemplo

Queremos que seas un orgullo para tu familia y para tu país.

### #SéCompañero

Queremos que seas parte de un solo equipo. Uno sin divisiones, en el que todos contribuyen para llegar a la mejor solución.

### #SéHumano

Queremos que seas la persona que más ayuda a sus clientes. Queremos que sepan que siempre cuentan contigo.

### #SéFeliz

Queremos que seas fuente de felicidad. Queremos que conviertas tu estadía en Pacífico en los días más satisfactorios de tu vida.

## Nuestros hitos y cifras en el 2019

#SéPro



**25.8%**

de participación de mercado



**63%**

de satisfacción de clientes



**75.4%**

aumentó el uso de la plataforma Somos Corredores



**+2 millones**

de usuarios del portal El ABC del Seguro



**3,296**

colaboradores (68% mujeres y 32% hombres)



**77%**

de satisfacción promedio de nuestros colaboradores



**13.5 horas**

promedio de capacitación por colaborador



**73%**

de los niños atendidos por #TanFuertesComoElHierro en Villa María del Triunfo superó la anemia



**34.75%**

fue la reducción de la huella de carbono en nuestra sede principal con respecto al 2018



**3,204**

horas de voluntariado de 228 voluntarios



**18,200**

atenciones de salud con el Programa Tan Fuertes como el Hierro



**+ 2'600,000**

emprendedores protegidos con seguros de costo promedio mensual de S/ 2.5



63%

de satisfacción promedio del cliente alcanzamos en el 2019.

Así, superamos nuestra meta del año, fijada en 60%.

## Enfoque en el cliente

### #SéHumano

Conocer y entender a nuestros clientes nos ayuda a elevar la satisfacción que ellos sienten con nuestro trabajo. Teniendo en cuenta esa idea, cambiamos el método para medir su satisfacción.

Hasta el 2018, la medimos después de que el cliente hubiese usado alguno de nuestros seguros. Desde el 2019, medimos cómo califican su relación con nosotros, independientemente de si han utilizado o no nuestros seguros.

Los principales factores que, durante el 2019, colaboraron con lograr un alto nivel de satisfacción fueron:

- Nuestra mejora en la atención de reclamos.
- Las mejoras implementadas en nuestro call center, medio que concentra el 80% de los requerimientos y consultas.
- Mejora del relacionamiento, que incluyó acciones de fidelización y el lanzamiento de un aplicativo personalizado para los clientes: Mi Espacio Pacífico.
- Oferta de más seguros en nuestro canal de venta e-commerce.



90%

de nuestros colaboradores se siente orgulloso de trabajar en Pacífico.



77%

de satisfacción promedio de nuestros colaboradores.

## Nuestro Equipo

### #SéCompañero

Nuestro éxito empresarial se basa en el gran equipo conformado por todos los integrantes de Pacífico.

A fines del 2019 ese equipo estuvo integrado por 3,296 colaboradores, 68% son mujeres y 32% son hombres, la mayoría de ellos trabaja en Lima y todos cuentan con contrato laboral permanente.

#SéFeliz es uno de nuestros principios y buscamos que nuestros colaboradores sean felices en el trabajo ofreciéndoles un ambiente laboral inspirador, que facilite el desarrollo de sus capacidades profesionales y genere satisfacciones personales.

Para lograr ese objetivo aplicamos un plan integral, que involucra iniciativas de clima laboral, comunicación interna y cultura organizacional.

Además, cada año realizamos una encuesta de clima laboral. En el 2019, participaron más de 2,900 colaboradores. El trato respetuoso y las tareas desafiantes fueron los aspectos de la compañía que más valoraron.

## Nuestra estrategia de responsabilidad social

#SéEjemplo

La gestión socialmente responsable es una manera de trabajar que involucra a todo Pacífico. A través de ella buscamos que cada colaborador contribuya con la construcción de una cultura preventiva y la reducción de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero.

En el 2019 modificamos nuestra estrategia de responsabilidad social. Nuestro objetivo de desarrollar la cultura de la prevención en el Perú ahora se basa en dos ejes: salud y riesgos. Ambos están perfectamente alineados con nuestras dos líneas de negocio: salud y riesgos generales.

En tanto, el eje medio ambiente se convirtió en un elemento transversal que repercute en todas nuestras actividades e influye en nuestras iniciativas de voluntariado.





## Eje Salud

El 43.6% de los niños en el Perú padece anemia. Ante esa alarmante situación, nuestro país se ha planteado una meta desafiante: reducir esa cifra a 19% para el año 2021.

Desde Pacífico nos sumamos a esa tarea lanzando en el 2019 #TanFuentesComoElHierro, un programa que lucha contra la anemia mediante acciones en tres frentes:



### Comunicación

 **6.2 millones de impactos,** a través de campañas propias y en alianza con el Grupo RPP, para informar a la población sobre esta enfermedad

### Capacitación

 **+ 6,400 padres, cuidadores y docentes** fueron capacitados en buenas prácticas de higiene, alimentación y prevención frente a la anemia

 **+ 740 niños capacitados** en Villa María del Triunfo

### Resolución

 **73% de los niños diagnosticados** con anemia logró superar esa condición y 10% pasó de anemia moderada a leve, después de nuestra intervención de monitoreo en Villa María del Triunfo

 **+ 2,000 horas de trabajo** realizaron nuestros voluntarios

## Eje Riesgos

Fomentar la prevención de riesgos en el Perú es uno de nuestros objetivos. Con esa intención, en el 2019 desarrollamos las siguientes iniciativas:

### Informados estamos preparados

Mediante esta campaña de comunicación informamos y sensibilizamos a la sociedad sobre las causas y consecuencias de incendios y fenómenos naturales. La llevamos a cabo en alianza con el Grupo RPP.

### Wayñu #NadaNosDetiene

A través de esta iniciativa sensibilizamos a la sociedad sobre los problemas que afrontan las comunidades después de los huaicos y lluvias, es decir, durante el periodo denominado poscrisis.

Además, en alianza con Cáritas del Perú, donamos agua y mantas hechas de botellas recicladas a los afectados por las lluvias e inundaciones en el norte y sur del Perú.

### Participamos en Creciendo por un Sueño

Dimos charlas sobre seguros y prevención de riesgos a más de 400 mujeres bodegueras en 5 ferias organizadas por Backus a nivel nacional.



### Apoyo a la comunidad

Recolectamos y donamos más de 360 kits de salud y 6 cisternas de agua a los afectados por el aniego ocurrido en febrero, en San Juan de Lurigancho.

### Seguros para emprendedores

Continuamos ofreciendo productos simples, accesibles y asequibles, especialmente diseñados para el segmento emprendedor, donde la penetración de seguros todavía es baja.



1,600

litros de agua donamos a los afectados por el aniego en San Juan de Lurigancho y las lluvias en el norte y sur del país.



## Eje Medio Ambiente

---

Año a año trabajamos para reducir nuestro impacto en el medio ambiente e impulsamos una cultura de responsabilidad medioambiental.

Desde el 2010 determinamos nuestra huella de carbono. Eso significa que medimos anualmente las emisiones directas e indirectas de gases de

efecto invernadero que producimos en nuestras operaciones.

Realizamos esa medición para reducir nuestra huella de carbono mediante nuestros programas de gestión de residuos y de control de consumo de papel y energía. Y lo que no podemos reducir, lo compensamos mediante la compra de créditos de carbono que realizamos en el 2013.

Al mismo tiempo, hemos reducido nuestro consumo de papel gracias a la emisión de pólizas electrónicas. Esta se ha multiplicado por 4.6 entre el 2018 y el 2019. Así, en el 2019 emitimos más de 484 mil pólizas electrónicas.

También ahorramos papel gracias a las facilidades digitales que ofrecemos, como la emisión de comprobantes de pago electrónicos y el uso de transferencias bancarias en vez de cheques.



**10.6 millones**

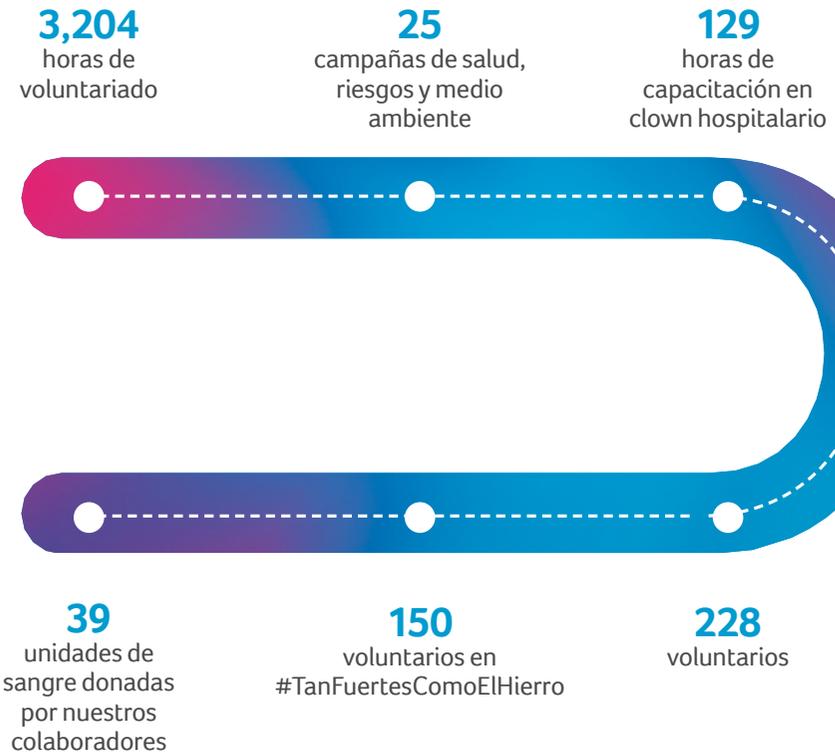
de hojas de papel bond evitamos utilizar gracias a la emisión de pólizas electrónicas.

## Nuestro Voluntariado

En Pacífico nuestros voluntarios son voceros y aliados en cada campaña y cada acción de responsabilidad social. Por eso, los llamamos líderes Ecosociales.

Para potenciar su voluntad de apoyo los capacitamos en clown hospitalario, respuesta frente a emergencias y otros temas de responsabilidad social.

Además, cada año reconocemos su compromiso y esfuerzo. Gracias a ellos nuestras iniciativas se hacen realidad.



## Nuestro desempeño

#SéPro

Somos una empresa que busca crecer de manera responsable. Para eso contamos con un sistema de gestión que cumple exigentes estándares e incluye rigurosos mecanismos de control.

En el 2019 mantuvimos un crecimiento rentable y sostenido. Incrementamos nuestras ventas y maximizamos la rentabilidad a través de una mayor eficiencia en costos. Como Pacífico Grupo Asegurador alcanzamos una utilidad de S/ 468.7 millones.



## Inversiones sostenibles

Para generar los ingresos que nos permitan cumplir las obligaciones contraídas con nuestros asegurados invertimos prudentemente en activos de largo plazo y bajo riesgo. Al cierre del año, nuestra cartera de inversiones se valorizó en S/ 10,506 millones.

Además, analizamos cada inversión evaluando la gestión económica, ambiental, social y de gobierno corporativo de cada emisor. Nuestra política y procedimientos nos prohíben invertir en emisores con más de 10% de sus ingresos provenientes de industrias como juegos de azar, casinos, alcohol, tabaco y armas.

En el 2019 destacaron las inversiones en dos instrumentos locales con criterio sostenible: el bono social de Innova Schools, que permitirá la inversión en nuevas escuelas, y el bono sostenible de Cofide, que financiará plantas de tratamiento de aguas residuales, vehículos alternativos y microempresas.



**19.5%**

fue el crecimiento de  
nuestras utilidades en el  
2019.

# Premios y distinciones 2019

#SéPro

Los reconocimientos fortalecen nuestra marca y nuestra reputación. Además, nos estimulan a seguir mejorando. Durante el 2019, en Pacífico recibimos los siguientes premios:

**BRANDZ**

## BrandZ

Marcas más valoradas

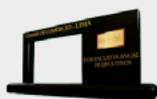
**8.º lugar**

**merco**  
EMPRESAS Y LÍDERES

## Merco

Merco Reputación Corporativa

**13.º lugar**



## XVI Encuesta anual de Ejecutivos de la Cámara de Comercio de Lima

Mejor entidad prestadora de salud (EPS)

**1.er lugar**

Mejor empresa de seguros personales

**1.er lugar**

Mejor empresa de seguros para empresas

**1.er lugar**



Reactions  
LATIN  
AMERICA  
AWARDS  
2019

## Reaction's Latin American Insurance & Reinsurance Award

Andean Insurance of the Year

**1.er lugar**



## Perú 2021

Distintivo Empresa Socialmente Responsable

GLOBAL BANKING &  
**Finance**  
review

## Global Banking & Finance Review

Mejor compañía aseguradora del Perú



## International Business Magazine Awards

Mejor compañía aseguradora del Perú

**Finance**  
Derivative

## Finance Derivative Awards

Mejor compañía aseguradora del Perú



*Sé feliz*

**Pacífico Grupo Asegurador.**  
Avenida Juan de Arona 830 San Isidro, Lima, Perú.  
responsabilidadesocial@pacifico.com.pe  
[www.pacifico.com.pe](http://www.pacifico.com.pe)