

Memoria 2020

Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros

Este documento contiene información sobre la gestión de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros durante el año 2020.

INDICE



DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	4
CARTA DEL PRESIDENTE.....	5
DIRECTORIO Y GERENCIA.....	8
CAPÍTULO I: SOBRE NOSOTROS.....	17
CAPÍTULO II: ENTORNO ECONÓMICO Y MERCADO ASEGURADOR PERUANO.....	18
CAPÍTULO III: PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS (PACÍFICO SEGUROS).....	29
3.1. INFORME DE GESTIÓN.....	29
3.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	31
3.2.1. Vehiculares.....	31
3.2.2. Salud.....	31
3.2.3. Líneas Personales.....	33
3.2.4. Líneas comerciales, Suscripción y Reaseguros.....	34
CAPÍTULO IV: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.....	35
CAPÍTULO V: ÁREAS DE SOPORTE.....	38
5.1. MARKETING.....	38
5.1.1. Comunicación, Publicidad y Marca.....	38
5.1.2. Gestión de Clientes.....	42
5.2. SOSTENIBILIDAD EN PACÍFICO.....	43
5.3. PLANEAMIENTO.....	45

5.4. RECURSOS ESTRATÉGICOS.....	46
5.4.1. Gestión y Desarrollo Humano y Administración.....	46
5.4.2. Procesos.....	49
5.4.3. Operaciones.....	50
5.4.4. Tecnología de la Información.....	50
5.4.5 Gestión del cambio.....	51
DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA.....	53
ENTORNO JURÍDICO.....	56
PROCESOS LEGALES.....	61
CAPITAL SOCIAL.....	62
POLÍTICA DE DIVIDENDOS.....	63
ESTADOS FINANCIEROS.....	64
PRINCIPALES OFICINAS EN LIMA Y PROVINCIAS.....	66
GOBIERNO CORPORATIVO.....	67
GESTIÓN DEL VALOR DE AUDITORÍA INTERNA.....	69
HONORARIOS DE AUDITORIA.....	72

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros durante el año 2020. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables de su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.

Lima, 23 de febrero de 2021



Cesar Fernando Rivera Wilson

Gerente General



Pedro Erick Travezán Farach

Gerente Central de Finanzas

CARTA DEL PRESIDENTE

Estimados accionistas:

En nombre del Directorio de Pacífico Seguros, me complace dirigirme a ustedes para presentarles el informe de gestión correspondiente al año 2020. Sin embargo, antes quisiera resaltar que producto de la pandemia global Covid 19, declarada a inicios del 2020, nuestro país se encuentra en estado de emergencia sanitaria por más de 11 meses. En este difícil contexto, hemos sabido adaptarnos rápidamente logrando mantener la continuidad operativa de la compañía trabajando en remoto casi al 100%, priorizando el bienestar de nuestros colaboradores y clientes, así como el de la sociedad en general.

Aprovecho para hacer una especial mención al esfuerzo y compromiso desplegado por nuestro personal de prestaciones que puso en riesgo su vida y las de sus familiares trabajando incansablemente como primera línea de defensa ante el Covid 19 en nuestra red de clínicas y centros especializados.

El mercado de seguros

En el año 2020, el mercado asegurador peruano registró primas de S/ 14,021.4 millones, retrocediendo 0.7 % respecto el año anterior producto de la desaceleración económica a raíz de la pandemia Covid 19.

El negocio de vida registró primas de S/ 6,654.3 millones o un retroceso de 4.1% respecto al año 2019. Las líneas impactadas fueron Rentas Vitalicias (-16.2%) Vida Individual (-10.9%), Previsionales (-3.2%) y Renta Particular (-1.6%); mientras que Vida Grupo y Desgravamen crecieron +7.3% y 1.5%, respectivamente.

En contraste, los ramos de Generales registraron primas por S/ 7,367.2 millones, mayores en 2.7% respecto al 2019. El crecimiento provino de Asistencia Médica (8.7%), Riesgos Mayoristas (8.9%) y SOAT (1.9%); mientras que los ramos de Autos y Accidentes Personales tuvieron una caída de 12.8% y 22.6%, respectivamente.

Finalmente, el sistema asegurador vio impactada su Utilidad Neta alcanzando los S/ 1,083.2 millones, menor en 28.6% respecto al 2019, producto de la mayor siniestralidad en el negocio de Vida, la menor producción de primas y el menor rendimiento de los ingresos financieros.

Pacífico Seguros

En el año 2020, Pacífico Seguros registró primas de S/ 3,647.7 millones, 1.0% sobre al año anterior con una participación de mercado de 26.1% (25.9% en el 2019). El negocio de Vida incrementó sus primas en 2.5%, destacando los negocios de Vida Crédito, Vida Individual, Vida Grupo y Renta Particular. El negocio de Generales retrocedió 0.7%, principalmente por los negocios de Vehiculares y Accidentes Personales.

El negocio de Vida se vio impactado por el exceso de fallecimientos producto de la pandemia, el mismo que fue mitigado por menores siniestros en el negocio de generales, principalmente en Vehiculares y Asistencia Médica. Mantuvimos la disciplina en el control de los gastos generales manteniendo el ratio de eficiencia objetivo de 13%, incluso considerando el apoyo brindado a la sociedad vía donaciones por más de S/ 6 millones.

Los ingresos financieros tuvieron un retroceso de 1.8% en el año, a pesar de la volatilidad registrada en los mercados gracias a la alta calidad crediticia del portafolio de inversiones y a una gestión profesional de las inversiones.

En ese sentido, la utilidad neta de Pacífico Seguros (Vida y Generales) 2020 alcanzó los S/ 127.0 millones, 58.8% menor a los S/ 308.3 millones del 2019. A nivel Credicorp, que incorpora la participación de 50% en la EPS Pacífico y Prestación, así como en el 48% en Crediseguros de Bolivia, se logró una contribución de S/ 192.0 millones, 49% menor a los S/ 377.0 millones del 2019.

Cumplimiento de Objetivos y Avances

El resultado de Pacífico Seguros del año 2020 fue impactado por la pandemia Covid 19, generando una utilidad de S/ 192.0 millones de soles como se indicó líneas arriba, sin embargo, dicho impacto se mitigó al contar con un portafolio diversificado de negocios.

Los negocios de generales y salud generaron utilidades de S/ 180.7 millones y S/ 59.9 millones, respectivamente. Sin embargo, el negocio de vida tuvo pérdidas por S/ 53.7 millones a consecuencia de una mayor siniestralidad. El buen resultado del negocio de Generales se explica por una baja siniestralidad resultado de la menor movilidad de la población y la contención de gasto operativo. Las líneas de negocios de Salud tuvieron resultados mixtos, siendo el negocio de seguros el que mostró un mejor resultado producto de una menor siniestralidad dada la menor frecuencia de atenciones no-Covid a diferencia del negocio de prestación que vio afectado sus ingresos por una caída importante en el número de atenciones no-covid.

El año 2020 ha sido un año retador que exigió lo mejor de Pacífico y de sus colaboradores, logramos mantener una resiliencia operativa al mismo tiempo que reafirmamos nuestra estrategia de sostenibilidad poniendo al cliente al centro y contribuyendo con nuestra sociedad.

Priorizamos, ante todo, la integridad física y emocional de nuestros colaboradores logrando desde el primer día de cuarentena llevar al 97% a trabajo remoto y hoy casi al 100%. A pesar del mencionado trabajo en remoto, lamentablemente siete de nuestros colaboradores fallecieron producto de la pandemia. Fuimos clientes céntricos, estando cerca con comunicaciones relevantes y oportunas sobre la pandemia, lideramos el mercado tomando acción donde más nos necesitaban nuestros clientes. Suspendimos temporalmente las anulaciones de póliza por falta de pago; flexibilizamos los pagos; devolvimos a más de 45,000 clientes 50% de primas de autos de marzo y abril totalizando S/ 11.0 millones; ofrecimos cobertura total por Covid-19 sin copago a nuestros asegurados de salud; y pagamos seguros de vida por S/ 360 millones a más de 7,000 familias afectadas por Covid-19.

Pacífico capitalizó en esta coyuntura el haber iniciado su transformación digital dos años atrás. Ello permitió adaptarnos rápidamente a la nueva realidad, fortaleciendo y escalando nuestras herramientas digitales y de atención remota tanto para la venta como la postventa.

Asumimos nuestro rol en la sociedad y actuamos siendo fieles a nuestro propósito de proteger la felicidad de más peruanos. Lanzamos la campaña #NoEstásSolo que enmarcó las iniciativas de impacto en nuestros clientes, pero también en la sociedad con donaciones a Respira Perú, al Fondo de Emergencia Empresarial y brindamos seguros de vida al personal de la primera línea del Ministerio de Salud, Policía Nacional y Fuerzas Armadas hasta por un equivalente de S/ 5 millones (100 a familias beneficiadas). Nuestro esfuerzo fue reconocido con 2 premios ANDA como la empresa con una mejor adaptación y reacción del mercado en la coyuntura, además fuimos la empresa de seguros que generó mayor confianza ante la opinión pública, asegurados y líderes de opinión. Nuestros resultados y comportamiento en esta coyuntura nos definen y fortalecen nuestra convicción hacia el norte que tenemos como compañía.

En este contexto difícil, logramos reafirmar la solidez y solvencia de la compañía logrando mantener nuestras clasificaciones de riesgo previa a la crisis, AM Best: A-, Fitch BBB+, Moody's Baa2. Lo propio con el mercado de capitales, al haber colocado en diciembre del 2020 bonos subordinados por US\$ 50MM de a una tasa muy competitiva.

Finalmente, en línea con la estrategia de Sostenibilidad de Credicorp, Pacífico desplegó como una evolución natural del trabajo socialmente responsable que venía realizando, sus iniciativas de Sostenibilidad apalancadas en criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG) en 5 plataformas:

- Inversiones Sostenibles: Pacífico es la primera empresa aseguradora de Latinoamérica en formar parte del PRI (Principles for Responsible Investment, además de ser socio del Programa de Inversión Responsable, asociación peruana para guiar el sistema financiero nacional.
- Inclusión financiera: Ofrecemos seguros inclusivos y masivos a través de MiBanco, y de manera directa desde Pacífico, con precios y coberturas ad hoc para el segmento emprendedor.
- Educación financiera: Contamos con una plataforma de educación en seguros llamada el ABC del Seguro, que en el 2020 registró más de 1.2 millones de usuarios.
- Simplicidad y Transparencia: Nos comprometimos a reducir la asimetría de la información en el proceso de siniestros vehiculares, potenciando la autogestión y promoviendo la transparencia de la información. En esa línea, hoy cerca del 40% de los siniestros se aprueban en un promedio de 20 minutos, de manera virtual.
- Equidad de Género: Desplegamos el programa de Equidad de Género en Pacífico, para promover un ambiente de trabajo que garantice oportunidades equitativas, libre de acoso y sesgos inconscientes.

Perspectivas

Cuando vemos el futuro en Pacífico, nos vemos como una organización que busca un crecimiento importante de manera sostenible y responsable logrando un impacto relevante en nuestros colaboradores, clientes y sociedad. Por ello el 2020, reafirma que no sólo debemos mantener como eje central nuestra estrategia de transformación a una empresa ágil y centrada en el cliente que trazamos años atrás, sino que debemos incrementar la velocidad del cambio.

Hoy somos una organización ágil, contamos con equipos organizados en tribus y centros de excelencia que operan bajo la metodología ágil y centrada en el cliente. Esto, apalancado en una cultura basada en principios de comportamiento y foco en objetivos estratégicos de ser líderes en crecimiento, experiencia y eficiencia para cumplir con nuestro propósito de “proteger la felicidad de las personas”.

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

Muchas gracias,



Dionisio Romero Paoletti
Presidente del Directorio

DIRECTORIO Y GERENCIA

DIRECTORIO

PRESIDENTE

Dionisio Romero Paoletti

VICEPRESIDENTE

José Raimundo Morales Dasso

DIRECTORES

Walter Bayly Llona
José Antonio Onrubia Holder
Luis Enrique Romero Belismelis
Martín Perez Monteverde
Victoria Bejarano De La Torre (1)
Juan Celestino Lázaro Gonzalez (2)
Álvaro Correa Malachowski (3)
Eduardo Hochschild Beeck (4)
Ricardo César Rizo-Patrón de la Piedra (5)

(1) La señora Victoria Bejarano De La Torre ocupa el cargo de Director de la compañía desde el 01 de abril de 2020.

(2) El señor Juan Celestino Lázaro Gonzalez ocupa el cargo de Director de la compañía desde el 01 de abril de 2020.

(3) El señor Alvaro Correa Malachowski ocupa el cargo de Director Alternativo de la compañía desde el 01 de abril de 2020

(4) El señor Eduardo Hochschild Beeck ocupó el cargo de Director de la compañía hasta el 01 de abril de 2020.

(5) El señor Ricardo César Rizo-Patrón de la Piedra ocupó el cargo de Director de la compañía hasta el 01 de abril de 2020.

Dionisio Romero Paoletti

El Señor Dionisio Romero Paoletti es el Presidente del Directorio de Banco de Crédito del Perú (BCP) desde 2009. Además, se desempeñó como Presidente Ejecutivo y Presidente del Directorio de Credicorp desde marzo de 2009 hasta junio de 2020. El Sr. Romero se ha desempeñado como miembro del Directorio de BCP desde 2003 y fue nombrado Vicepresidente en 2008 y Presidente en 2009. También es Presidente de los Directorios de otras subsidiarias de Credicorp, como Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., Atlantic Security Holding Corporation y Credicorp Perú S.A.C. El Sr. Romero es Presidente del Directorio de Alicorp S.A.A. (consumo masivo), Agrícola del Chira S.A. (azúcar y etanol) y Palmas del Espino S.A. (aceite de palma). Además, es miembro del Directorio en otras empresas de diferentes industrias como Ransa Comercial S.A. (Logística), Trabajos Marítimos S.A. (infraestructura portuaria), Corporación Primax S.A. (energía), Inversiones Centenario S.A.A. (bienes raíces), Hochschild Mining Inc. y, Sierra Metals Inc. (minería y exploración), entre otros. El Sr. Romero es Bachiller en Economía de Brown University, EE.UU. y MBA de Stanford University, EE.UU.

José Raimundo Morales Dasso

El Señor Raimundo Morales ocupa el cargo de Vicepresidente del Directorio de Credicorp Ltd., Banco de Crédito del Perú, y Pacífico Cía. de Seguros y Reaseguros. Así mismo, fue Gerente General de BCP desde noviembre de 1990 hasta marzo del 2008 y es director de Credicorp Capital Holding Corporation, Atlantic Security Holding Corporation, Cementos Pacasmayo S.A.A., Salmueras Sudamericanas S.A., Fosfatos del Pacífico S.A., Alicorp S.A.A., Grupo Romero, Cerámica Lima S.A., Corporación Cerámica S.A., Inversiones y Propiedades S.A. Previamente, el Señor Morales desempeñó varios cargos en el Bank of America y en Wells Fargo Bank entre 1970 y 1980. Graduado en Economía y Administración en la Universidad del Pacífico, Lima, Perú, y Máster en Administración de Negocios en Wharton Graduate School of Finance de la Universidad de Pennsylvania, Estados Unidos.

Walter Bayly Llona

El señor Bayly es el Gerente General de Credicorp Ltd. desde el 2018. Anteriormente, fue Gerente General de BCP y COO de Credicorp Ltd. desde abril de 2008.

Actualmente es presidente del Directorio de Mibanco, Credicorp Capital Ltd. y BCP Bolivia. También es miembro del Directorio de otras subsidiarias de Credicorp, como Atlantic Security Bank, Pacífico Cia. de Seguros y Reaseguros y Pacífico Empresa Prestadora de Salud.

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

El señor Bayly es actualmente miembro del Directorio del Instituto de Finanzas Internacionales, Consejo Monetario Internacional (IMC) e Inversiones Centenario, y de Asesor para la Universidad del Pacífico.

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

Eduardo Hochschild Beeck

Es Ingeniero Mecánico por Tufts University, Boston. En la actualidad ocupa diversos cargos en reconocidas compañías e instituciones: es Presidente Ejecutivo de Hochschild Mining plc y de la Asociación Promotora Tecsup; Presidente del Directorio de Cementos Pacasmayo S.A.A., Presidente del Consejo Directivo de la Universidad de Ingeniería y Tecnología - UTEC, y Presidente del Directorio del Instituto de Arte Contemporáneo; Director del Banco de Crédito del Perú (BCP); Asesor-Perito del Consejo Económico de la Conferencia Episcopal. Fue Director de nuestra Compañía hasta el 1° de abril de 2020.

José Antonio Onrubia Holder

Administrador de empresas con estudios en St. Michael College (EE.UU). Se desempeña como Director de Alicorp S.A.A., Inversiones Centenario S.A.A., Compañía Universal Textil S.A., Ransa Comercial S.A., Trabajos Marítimos S.A., Palmas del Espino S.A., Corporación Primax S. A. y de diversas empresas de los sectores comercial y de servicios que conforman el Grupo Romero. Es director de Pacífico desde febrero de 2011.

Ricardo César Rizo Patrón de la Piedra

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

Es Presidente de UNACEM S.A.A, de la Compañía Eléctrica El Platanal S.A., (CELEPSA), de ARPL Tecnología Industrial S.A, de Inversiones JRPR S.A. y de Nuevas Inversiones S.A. (NISA).
Director de Vigilancia Andina S.A.

Luis Enrique Romero Belismelis

Bachiller en Ciencias Económicas - Boston University (U.S.A.).

El señor Romero B. ha sido CFO de Alicorp S.A.A. y posteriormente Gerente Financiero Corporativo y Gerente General en Corporación General de Servicios S.A., Holding de las empresas del Grupo Romero. Además ocupó el cargo de Executive Chairman en GRIO S.A. (Group Romero Investment Office).

Actualmente es Presidente del Directorio de Credicorp Ltd. y Grupo Crédito S.A.; Director del Banco de Crédito del Perú, Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. y Atlantic Security Holding Corporation

Asimismo, es Presidente del Directorio de Ransa Comercial S.A., Trabajos Marítimos S.A. (TRAMARSA) y Terminal Internacional del Sur S.A. (TISUR); Vice-Presidente del Directorio de Alicorp S.A.A., y Director de Inversiones Centenario S.A., Corporación Primax S.A., Palmas e Industrias del Espino S.A. y de diversas empresas de los sectores industrial, comercio y servicios que conforman el Grupo Romero.

Martín Pérez Monteverde

Es un ejecutivo con más de 29 años de experiencia en el sector privado, como Gerente General, Consultor y Director de diversas empresas líderes en el mercado peruano, entre ellas, Credicorp Ltd., Banco de Crédito del Perú, Entel Perú, Enel Distribución Perú, Pacífico Seguros, Inversiones Centenario, Sigma Safi y Consultor de Mitsui & Co.

Adicionalmente ha sido Presidente de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP), Fundador y Presidente del Consejo Privado Anticorrupción (CPA), y Presidente del Instituto Peruano de Economía (IPE), del cual actualmente es Director, como de otros gremios sectoriales.

En el ámbito público, fue electo Congresista de la República (2006 - 2011) y Ministro de Estado de la cartera de Comercio Exterior y Turismo (2009 - 2010).

El señor Pérez, con amplia experiencia en los sectores privado y público, en su calidad de Director, contribuye en gestión de negociaciones, análisis financiero avanzado, fusiones y adquisiciones, planeamiento estratégico en comunicaciones, manejo de crisis, entre otros.

Es Administrador de Empresas de la Universidad del Pacífico, egresado del Programa de Alta Dirección de la Universidad de Piura. Participó en el Congreso USA Wharton Management de Wharton School University of Pennsylvania.

Victoria Bejarano De La Torre

Abogada de la Universidad de Los Andes, (Colombia) con MBA de Purdue University, (Indiana, USA) y Especialización en Derecho de Seguros en la Universidad Javeriana (Colombia); Ha participado en diferentes cursos de seguros y reaseguros en Suiza, Alemania y España.

Posee experiencia de más de 30 años, en los mercados de Reaseguros, Seguros Generales, de Vida y Pensiones, y, de Asistencia en Viaje. Ha desarrollado su actividad profesional en diferentes países, tanto en latinoamerica, con énfasis en Colombia, como en Estados Unidos y España. Fue CEO de MAPFRE en Colombia, y de ZURICH SEGUROS también en Colombia. En Estados Unidos, (Boston) se desempeñó como Vicepresidente Ejecutivo de MAPFRE Commerce, y en España fue Directora General de Estrategia de la Empresa MAPFRE Seguros S.A. atendiendo diferentes segmentos y canales, tanto en líneas personales como corporativas.

En la actualidad, es Presidente de la Junta Directiva de ZURICH SEGUROS en Colombia, y miembro de diferentes directorios en el sector financiero, asegurador y fundacional, tanto en Colombia como en otros países.

Juan Celestino Lázaro Gonzalez

Licenciado en Derecho y en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Pontificia Comillas – ICADE.

Parte de su carrera profesional se ha desarrollado en el campo de la Consultoría de Alta Dirección, en McKinsey & Co. desde 1990 a 1999, y posteriormente hasta la actualidad en C&IE, firma de consultoría que fundó. Su campo de actividad ha abarcado proyectos de estrategia y organización en diversas industrias en Europa, América Latina, y Australia.

Como directivo desempeñó las funciones de CEO en Mutua Madrileña (aseguradora en España), Director General Adjunto en CASER (aseguradora en España), y anteriormente Director Coordinador de las Direcciones de Control de Gestión, Planificación, Marketing Central, Modelos de Scoring, y Estudios Económicos en Banco Mello (Portugal), y Adjunto al Director General en ASES (empresa de refino de petróleo en España).

Actualmente es miembro del Directorio de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros. También es miembro de los Consejos de Administración y preside los Comités de Auditoría de Santander Vida Seguros y Reaseguros (España), Santander Generales Seguros y Reaseguros (España), y Liberbank Vida y Pensiones Seguros y Reaseguros (España). Anteriormente ha formado parte de Consejos de Administración de Le Mans Seguros España Compañía de Seguros y Reaseguros, Caixa Manresa Vida Companya d'Assegurances, y de más de treinta compañías cotizadas y privadas de diversos sectores (gestión de activos, sanidad, tercera edad, petróleo, tecnologías de la información, y otros servicios)

Álvaro Correa Malachowski

Alvaro Correa es Gerente General Adjunto de Credicorp Ltd. desde abril de 2018, Head de la Unidad de Negocios de Seguros y Pensiones de Credicorp, y con responsabilidad sobre los negocios de banca de inversión, gestión de activos y patrimonios. Es además el Sponsor del Programa de Sostenibilidad del Grupo Credicorp.

El señor Correa se unió a BCP en 1997, donde ocupó diferentes cargos gerenciales en Riesgos y TI, fue Gerente General de Atlantic Security Bank, Credicorp Securities y BCP Miami. Desde abril de 2008 hasta septiembre de 2013, el Sr. Correa fue el CFO de Credicorp y del BCP, y entre el 2013 y el 2019 se desempeñó como Gerente General del Grupo Pacífico.

Actualmente, es miembro de los directorios de Credicorp Capital Ltd., Atlantic Security Bank, Pacífico Seguros, Pacífico EPS y presidente del directorio de Prima AFP.

El señor Correa es Ingeniero Industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú y MBA de la Escuela de Negocios de Harvard.

GERENCIA

Cesar Fernando Rivera Wilson **Gerente General**

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

Guillermo Garrido Lecca del Río **Gerente General Adjunto de Negocios de Salud**

Es Bachiller en Economía por The University of Texas de Austin, Texas y Magíster en Administración de Empresas (MBA) con especialización en Finanzas por Bentley College, Waltham, Massachusetts. Ha sido Director del Banco Central de Reserva del Perú, Director General de Crédito Público del Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, Gerente de Inversiones de ProFuturo AFP, Vicepresidente de Bankers Trust Co., Presidente de la Asociación Peruana de Empresas Prestadoras de Salud, Presidente de ProCapitales, Director de CONFIEP, Director de IPAE, Director de British American Hospital. Actualmente se desempeña como Gerente General Adjunto de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros y como Gerente General de Pacífico EPS.

Pedro Travezán Farach **Gerente Central de Finanzas**

Bachiller en Ingeniería Electrónica de la Universidad Ricardo Palma (URP), máster en Administración de Negocios por ESAN con más de 25 años de experiencia en el Sistema Financiero. Se ha desempeñado como consultor de Finanzas Corporativas, gestor de inversiones en Credicorp Securities Inc. (Broker – Dealer en EEUU), Gerente General de Credifondo y Gerente de Planeamiento y Control Financiero en el Banco de Crédito del Perú (Credicorp).

Desde Diciembre de 2013 hasta julio 2017 ocupó el cargo de Gerente Central de Finanzas en El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros. Actualmente se desempeña como Gerente Central de Finanzas de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros.

Karim Juan del Carmen Mitre Calderon
Gerente Central de Recursos Estratégicos

Bachiller en ciencias económicas con especialidad en relaciones internacionales y magíster con especialización en política y desarrollo latinoamericano del London School of Economics. Por su trayectoria es especialista en asesoría y negociación con clientes y gestión comercial de productos de mercado de capitales. Desde el 2005 se desempeña en el ámbito de gestión y desarrollo humano. Se ha desempeñado en el banco líder local a cargo del área de planeamiento y desarrollo de GDH y previamente del servicio de gestión comercial de Mercado de Capitales, así como en la entidad reguladora del mercado de valores. A partir de diciembre de 2010, ocupó el cargo de Gerente de la División de Administración y Gestión y Desarrollo Humano, y desde febrero del 2016 ocupó el cargo de Gerente Central de Recursos Estratégicos, con responsabilidad por las áreas de TI, operaciones, procesos, gestión del cambio y administración y GDH en El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros (ahora Pacífico). En el 2019 también asumió la creación y coordinación del Centro de Servicios Compartidos para Pacífico Seguros y Prima AFP.

Miguel Delgado Barreda
Gerente División Legal y Prevención de Fraudes

Es Abogado titulado por la Universidad de Lima con especialización en Comercio Internacional, y MBA por ESAN. Se ha desempeñado como Gerente General del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (Cofopri). Fue Consultor Internacional en proyectos financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo y por el Banco Mundial, en las áreas de Titulación Urbana y Rural, Reforma Legal e Institucional y Reingeniería de Procesos, entre otras. Fue Director de Prevención y Análisis de la Unidad de Inteligencia Financiera del Perú y miembro de la Comisión de Procedimientos Concursales de Indecopi. Desde abril de 2006 ocupó el cargo de Gerente Legal de El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros, desde febrero de 2010 ocupó el cargo de Gerente División Legal y Prevención de Fraudes del Grupo Pacífico Seguros. Actualmente, se desempeña como Gerente de División Legal y Prevención de Fraudes de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros.

María Felix Torrese
Gerente de División de Experiencia al Cliente e Innovación

Bachiller en Ingeniería Industrial por la Universidad de Lima. Obtuvo un MBA en la Universidad Adolfo Ibañez, Chile y el Exchange Programme MBA en Manchester Business School, Inglaterra. Cuenta con una amplia trayectoria gerenciando productos, canales de distribución y negocios masivos. Actualmente es responsable de la Transformación de Pacífico liderando las gerencias de Innovación y Transformación digital, Marketing y Reputación corporativa, Gestión de clientes, Data & Analytics, Oficina de Transformación, y los Centros de Excelencia de Agilidad y de Insights & Design

Guillermo Zegarra Cerna
Gerente de Auditoría Interna

Es contador público colegiado, auditor independiente y magíster en administración estratégica de empresas por CENTRUM Graduate Business School de la Pontificia Universidad Católica del Perú. El Sr. Zegarra también es miembro del Instituto de Auditores Internos-IIA Global y de la Information

Systems Audit & Control Association – ISACA y es actualmente presidente del Capítulo ISACA Lima. Cuenta con las siguientes certificaciones internacionales: Certified Data Privacy Solutions Engineer – CDPSE, by ISACA (2020), Certified Healthcare Internal Auditor Profesional – CHIAP, by Association of Healthcare Internal Auditors (2019), ISO 31000 LRM por PECB (2019), Lead Cybersecurity Professional Certificate – LCSPC by Certiprof (2019), Acreditado en CobiT 5 F, (2017) by ISACA y APMG, Certified Internal Controls Auditor - CICA, by The Institute for Internal Controls (2014), ISO 22301 Business Continuity Management Lead Auditor by BSI (2013), Certified Risk Management Assurance – CRMA, by The Institute Internal Auditor (2012), Certified in Risk and Information System and Control – CRISC, by ISACA (2011). El Sr. Zegarra es actualmente Auditor Interno Corporativo del Segmento de Seguros y Pensiones de Credicorp Ltd. y mantiene responsabilidad directa por la actividad de auditoría interna de Pacífico Seguros.

Flavio Eduardo Zevallos Bogani
Gerente de Gestión Integral de Riesgos

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

Luciano Bedoya Corazzo
Gerente de División de Negocios Personales

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

Miguel Ortiz de Zevallos Gonzales Vigil
Gerente de División de Negocios Empresariales

Es Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad de Lima y MBA por Thunderbird School of Global Management, Arizona, USA y EGADE Business School, TEC de Monterrey, México. El Sr Ortiz de Zevallos desempeñó por 10 años funciones comerciales en las Divisiones de Personas y Mercado de Capitales en el Banco de Crédito del Perú. El año 2008 ingresó a Pacífico Seguros, donde ha tenido roles gerenciales en los negocios de Salud, Provincias y como responsable de la

División Comercial donde lideró la relación con los principales clientes de seguros generales y los corredores de seguros del mercado. Actualmente es responsable de la División de Negocios Empresariales de Pacífico Seguros liderando la gestión de seguros para empresas y su principal canal de distribución.

Dante Alfredo Lindley Artieda

Gerente de División de Canales Masivos de Venta y Servicio

Es graduado del General Management Program de la Universidad de Harvard con foco en Estrategia, Innovación, Transformación Digital. Cursó su MBA en la Universidad de Piura-IESE y tiene el título de Ingeniero Industrial de la Universidad de Lima. El Sr. Lindley lleva 21 años en Credicorp. Estuvo 18 años en el BCP liderando los equipos de Banca por Internet, Agentes BCP, Productos Pasivos, Crédito Vehicular y Bancaseguros. En el 2018 ingresó a Pacífico para liderar el negocio corporativo de Bancaseguros y los canales masivos de Venta y Servicio. Antes de Credicorp el Sr. Lindley trabajó en Edelnor (Utility de distribución eléctrica) en innovación y desarrollo; en Shell Prospecting & Development (Proyecto de Gas Natural de Camisea en Perú) en Desarrollo de Nuevos Mercados & Relaciones con Gobierno; en consumo masivo en Redondos (Industrias Alimenticias) y en Sabores Peru (dueña de la marca Inca Kola) en innovación e investigación. Fue asesor del Proyecto ELI-Efficient Lightning Initiative- financiado por el IFC y el Banco Mundial para reducir la huella de carbono en Perú.

Alfredo Joao Galdós Ruiz

Gerente de División de Canales Directos

Es Administrador de Empresas y magíster en administración estratégica de empresas por CENTRUM Graduate Business School de la Pontificia Universidad Católica del Perú y MBA de Maastrich School of Management de Holanda. El Sr. Galdos tiene muchos años de experiencia en la división comercial de Rentas Vitalicias y Pensiones. Responsable de los canales de fuerza de venta y asesoría personal con un equipo de más de 1,700 ejecutivos. Lidera tres equipos enfocados y orientados en brindar un servicio personalizado a cada cliente a través de las Agencias Vida, Agencias Salud y Agencias Rentas. Los retos hacia los que está enfocado consisten en transformar la venta del modelo tradicional con herramientas digitales a un nuevo modelo de Venta con asesoría no presencial a través del Modelo Digital De Asesoría.

De acuerdo con las prácticas de Buen Gobierno Corporativo hacemos de su conocimiento que no existe vinculación por afinidad o consanguinidad entre nuestra Plana Gerencial y principales funcionarios y nuestros Directores, ni entre ellos y los accionistas de Pacífico Seguros, de acuerdo a la definición de vinculación establecida en la Resolución SBS N° 5780-2015-SBS. Asimismo, indicamos que los Directores Independientes de la compañía son los señores: Raimundo Morales Dasso, Victoria Bejarano De La Torre y Juan Celestino Lázaro Gonzalez.

Finalmente, indicamos que no se ha producido en los últimos dos años la renuncia o destitución del principal funcionario contable o de auditoría de la compañía.

CAPÍTULO I: SOBRE NOSOTROS

NUESTRO PROPOSITO MAS VIGENTE QUE NUNCA: PROTEGEMOS LA FELICIDAD DE LAS PERSONAS

En Pacífico Seguros hace más de un año, quisimos revisar la realidad de nuestra industria con la mirada puesta en el futuro. Repensar las posibilidades y redefinir nuestra razón de ser.

Y definimos nuestro propósito que hoy, está más vigente que nunca:

Protegemos la felicidad de las personas.

La base de nuestro propósito fue creer firmemente que todos, absolutamente todos, desde que llegamos a este mundo, tenemos derecho a la vida, a la libertad y, sobre todo, a la búsqueda de la felicidad.

Es por eso que existimos, para darle una mano a las personas y cuidar todo lo que les trae felicidad. Y en este 2020 nos pusimos a prueba y respondimos a la altura. Retamos nuestra capacidad de adaptación rápida a las nuevas necesidades que la Pandemia nos impuso y salimos fortalecidos cerrando el año con resultados de marca, de satisfacción y de reputación muy favorables y estables.

Durante el 2020, también definimos en Pacífico un proyecto que nos llena de orgullo y entusiasmo: La estrategia de Sostenibilidad, apalancada en los criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo, y alineada al proyecto propuesto por Credicorp.

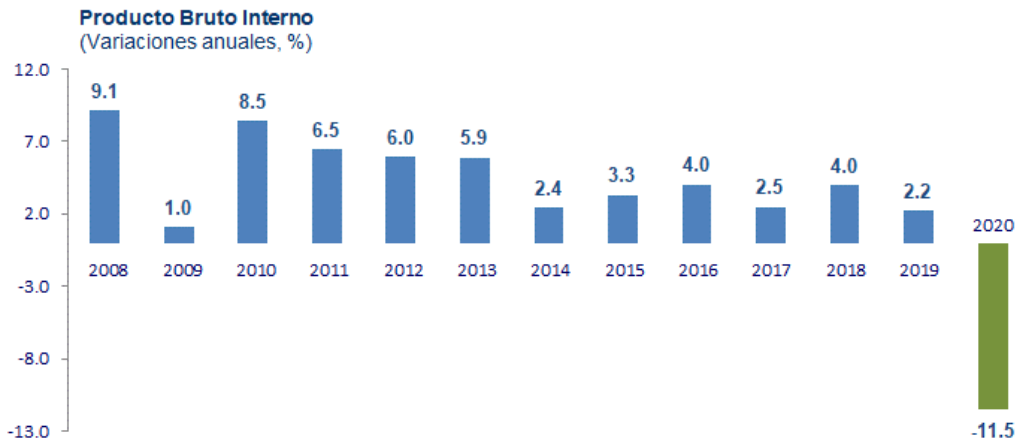
Esta estrategia es una evolución natural del trabajo socialmente responsable que venía desarrollando la empresa, pero bajo un planteamiento totalmente integrado al core del negocio y alineado a los objetivos corporativos.

En un año tan complejo, no dejamos de innovar y de iniciar proyectos: implementamos un sistema de comunicación constante por el tema Covid desde múltiples frentes, lanzamos mejoras a nuestros productos e incluso lanzamos nuevos productos, digitalizamos al 100% la atención de nuestra FFVV y respondimos y apoyamos no solo a nuestros clientes sino a la sociedad, con donaciones diversas para colaborar en medio de esta crisis sanitaria y económica mundial. Porque para eso estamos, porque esa es nuestra razón de ser.

CAPÍTULO II: ENTORNO ECONÓMICO Y MERCADO ASEGURADOR PERUANO

ENTORNO ECONÓMICO

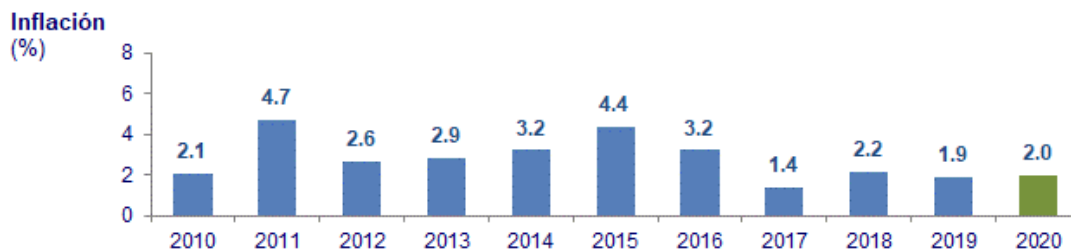
Crecimiento



Fuente: Banco Central de Reserva

Como consecuencia de las medidas sanitarias dirigidas a contener la propagación del COVID-19 y la consecuente contracción del PBI global por la pandemia, la economía peruana decrecería alrededor del 11.5% para el 2020, siendo el primer año de recesión económica en las últimas décadas. La contracción del PBI se explica por: el decrecimiento del consumo privado, la menor inversión privada y pública; y las menores exportaciones. En ese sentido, el deterioro del mercado laboral por el contexto del COVID-19 y la menor confianza del consumidor, han ocasionado la caída del consumo privado (-9.8%). Por otro lado, la interrupción de actividades económicas decretadas por el Estado y la incertidumbre en las condiciones financieras de largo plazo, han tenido como efecto la contracción de la inversión privada (-20.0%); mientras que la interrupción de proyectos durante el periodo de cuarentena originó el decrecimiento de la inversión pública (-18.0%). Finalmente, la severa contracción de la producción local y la debilidad de la demanda interna conllevaron a menores exportaciones (-18.8%) con respecto al año anterior, principalmente en los productos tradicionales.

Inflación

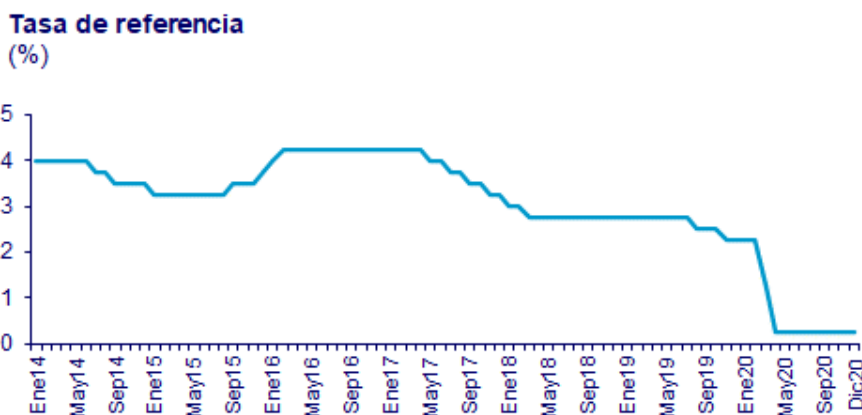


Fuente: Banco Central de Reserva

El índice de precios al consumidor se posicionó en 2.0% en el 2020, el cual se encuentra dentro del rango meta establecido por el BCRP (2% +/- 1pp). Este resultado está explicado por la disminución

de los ingresos y la menor presión de demanda sobre los precios como consecuencia de la inmovilización social y la menor actividad productiva, posteriormente, se registró un alza de los precios por la recuperación de los rubros cuya oferta se contrajo por menores presiones de demanda originando el encarecimiento de ciertos productos, donde destaca el alza de precios de los alimentos y bebidas (+2.8%) y otros bienes (+1.5%). Cabe mencionar que la evolución de la tasa de inflación y expectativas de la misma se han mantenido dentro del rango meta en el 2020.

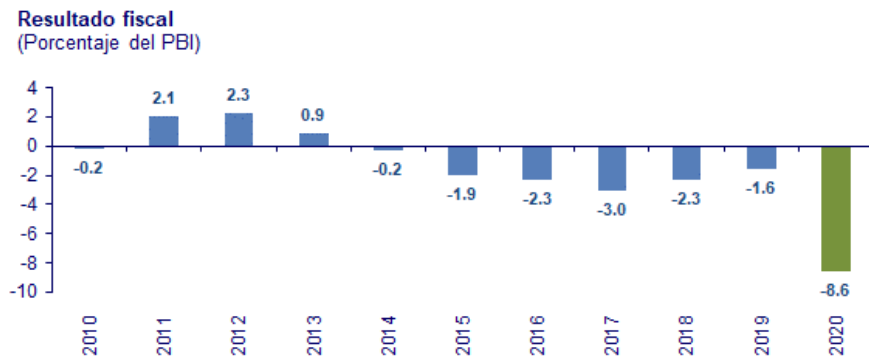
Tasa de referencia



Fuente: Banco Central de Reserva

Durante el año 2020, el BCRP redujo la tasa de referencia de 2.25% a 0.25%, producto de dos reducciones de 100pbs cada una, ambas como estímulo monetario para mitigar los efectos contractivos de la pandemia. La primera reducción se realizó en marzo fundamentalmente por el choque de oferta temporal por los efectos del COVID-19 en la actividad económica del país y la disminución de la demanda interna. El segundo ajuste del 2020 se realizó en abril, explicado por la aproximación de la inflación estimada al límite inferior del rango meta en el horizonte de proyección y el severo efecto temporal contractivo en la actividad económica por choques simultáneos de oferta y demanda agregada. Cabe resaltar que la tasa de 0.25% es la más baja históricamente.

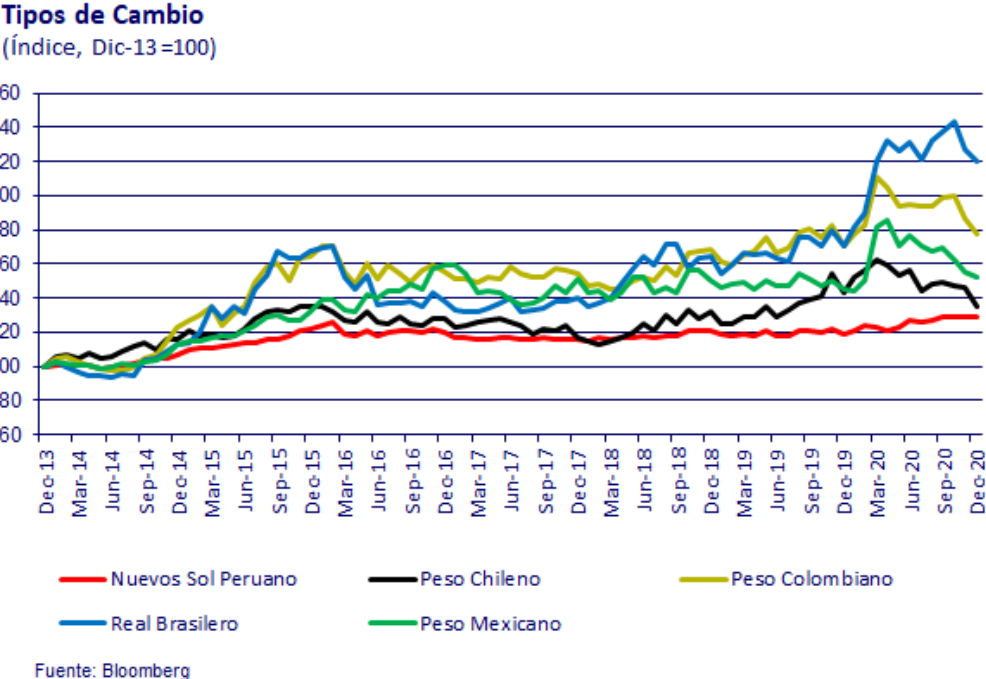
Finanzas públicas



Fuente: Banco Central de Reserva

El déficit fiscal representó el 8.6% del PBI para el año 2020, 700 puntos básicos muy por encima del 1.6% del 2019. Este mayor déficit se explica por los menores ingresos corrientes (-17.8%) y crecimiento de los gastos no financieros (+10.5%). Los ingresos del gobierno general descendieron a 18.0% del PBI menor al 19.7% del año anterior, producto de la contracción de la actividad económica debido a la pandemia. Por otro lado, los gastos no financieros del gobierno general alcanzaron el valor de 24.6% del PBI con respecto al 20.1% del 2019 como resultado de las medidas de política fiscal decretadas como respuesta a los efectos del COVID-19.

Tipo de cambio



Al término del 2020, el tipo de cambio cerró en S/ 3.62 por dólar, por encima del S/ 3.31 al cierre del 2019, lo cual representó un incremento de 9.4% con respecto al año anterior. Este incremento se explica por el debilitamiento de la moneda peruana en un contexto de salidas de capitales de economías emergentes dada la mayor incertidumbre. Con respecto a otros países de la región, Perú destaca por la menor volatilidad de su moneda local, mientras que Brasil, Chile y Colombia muestran un incremento en sus tipos de cambio con respecto al año anterior.

Perspectivas 2021

Según el reporte de Perspectivas Económicas Mundiales 2021 publicado por el Banco Mundial, se proyecta una recuperación de 4.0% para el 2021, posterior a la recesión global de -4.3% en el 2020 producto de los efectos del COVID-19. Dicha recuperación está basada en la mejora gradual de la confianza, el consumo y el comercio respaldado por los progresos en la vacunación. Sin embargo, factores de riesgo como el incremento de los contagios, retrasos en la vacunación y dificultades financieras como efecto de altos niveles de deuda y débil desarrollo económico, podrían afectar dicho crecimiento. El incremento proyectado con respecto al año anterior se explica por la recuperación de las economías avanzadas (3.3%) en línea a la contención de la pandemia por el mayor acceso a vacunas y las sostenidas acciones de política monetaria; y el crecimiento de las economías emergentes y en desarrollo (5.0%) principalmente por la recuperación de China, a pesar de los efectos persistentes de la pandemia en el consumo y la inversión.

Con respecto a Latinoamérica, se espera un crecimiento de 3.7%, posterior a la contracción de -6.9% estimado en el 2020. Esta recuperación está fundamentada en la relajación de las medidas tomadas para mitigar la propagación de la pandemia, como la inmovilización social obligatoria y las restricciones de circulación, la eficaz vacunación de la población, la mejora de las condiciones externas y el incremento de los precios de materias primas claves como el aceite y los metales. Cabe destacar que los altos niveles de incertidumbre y las condiciones más estrictas de financiamiento durante la pandemia han provocado el aplazamiento de gastos en infraestructura y en investigación y desarrollo, obstaculizando la productividad futura de la región.

En cuanto a las proyecciones nacionales, el BCRP estima un crecimiento del PBI en 11.5% para el 2021, fundamentado en la normalización de la producción local, la recuperación gradual de los principales socios comerciales, una posición expansiva de política monetaria y el fortalecimiento de la confianza empresarial. Como resultado de los factores mencionados, se espera un crecimiento importante de la demanda interna producto de la recuperación del consumo privado y la inversión, tanto pública como privada. Asimismo, se espera un incremento en el nivel de exportaciones de 15.3% en línea al crecimiento del PBI mundial posterior a la pandemia. Cabe mencionar que la probabilidad de un rebrote significativo de contagiados por COVID-19 o una demora en la distribución de las vacunas implicaría un menor crecimiento estimado.

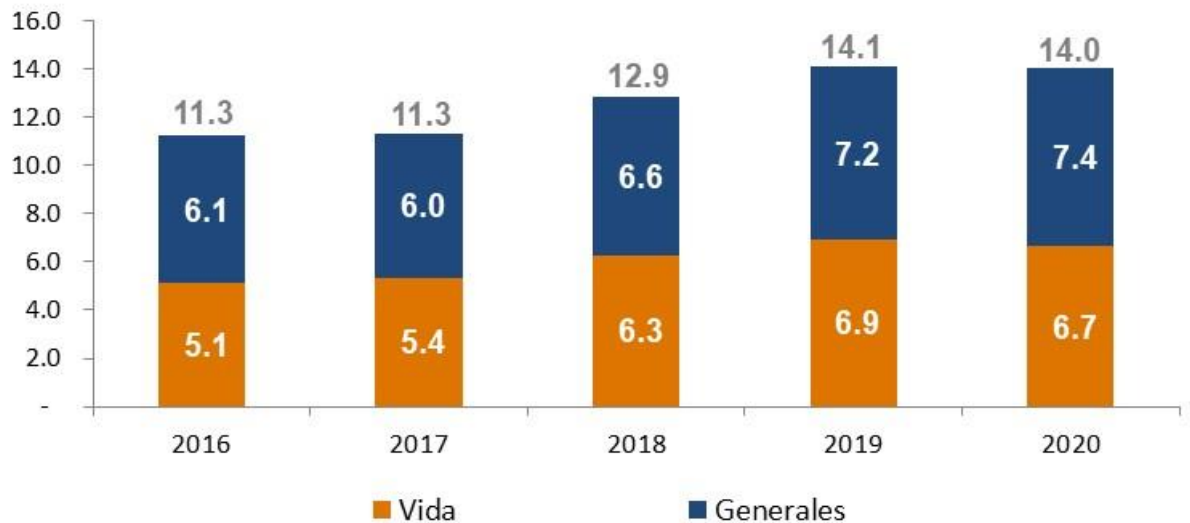
MERCADO ASEGURADOR PERUANO

El mercado asegurador peruano registró una contracción de -0.7% en términos de primas directas, en línea a la menor actividad económica en el contexto del COVID-19. Luego de dos años de crecimiento alineados al desarrollo del país, la mejora en la inversión privada y la mayor oferta de seguros, en el 2020 se experimentó una caída de la demanda de seguros debido a la recesión económica producto de los efectos de la pandemia. En ese sentido, el volumen de primas ascendió a S/ 14,021.4 millones menor a los S/ 14,113.5 millones obtenidos en el 2019. Este importante decrecimiento provino principalmente de los segmentos de vida, cuya disminución de producción fue de -4.1%, mientras que los seguros de no vida incrementaron sus primas en 2.7%.

Al cierre del 2020, el sistema asegurador está conformado por 19 empresas, de las cuales 7 están dedicadas a ramos generales y de vida, 8 exclusivamente a ramos generales, y 4 exclusivamente a ramos de vida.

El mercado peruano continúa siendo uno de los menos penetrados de la región con un índice de primas directas de 2.0% del PBI, mientras que el promedio en la región es de 3.0%, donde Chile representa 4.7%; Brasil 4.0% y Colombia 2.8%.

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



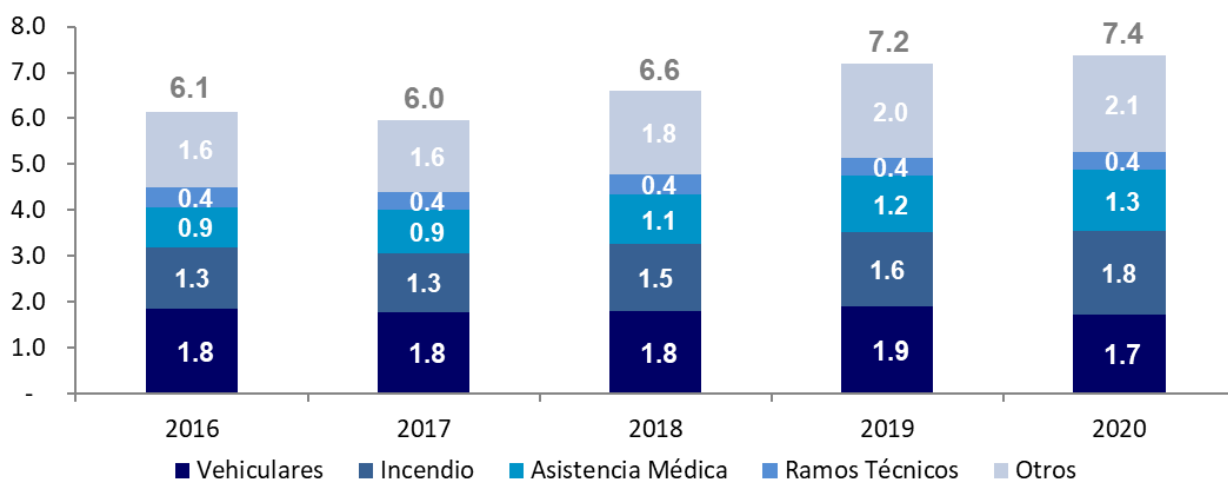
Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre del 2020

Elaboración: Propia

RAMOS DE SEGUROS GENERALES Y ACCIDENTES

Los ramos de no vida (seguros generales y accidentes) presentaron primas por S/ 7,367.2 millones, lo cual significó un incremento de +2.7% respecto a los S/ 7,175.7 millones obtenidos en el 2019. El mayor crecimiento provino de Riesgos Generales (+8.9%), donde destacaron Agrícola, Incendio y Terremoto, seguido de Asistencia Médica (+8.7%); mientras que los ramos de Vehiculares (Autos y SOAT) muestran una caída en producción (-9.3%) posterior a su recuperación en años anteriores. Por otro lado, Accidentes Personales presenta un decrecimiento de 22.6%, mayor a la caída del año anterior.

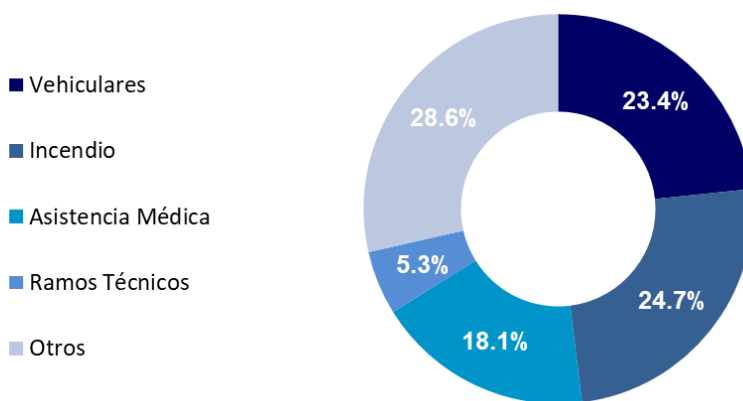
Evolución de primas directas - Ramos Generales, Accidentes y Enfermedades
Mercado Asegurador Peruano - (S/ miles de millones)



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2020

Elaboración: Propia

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



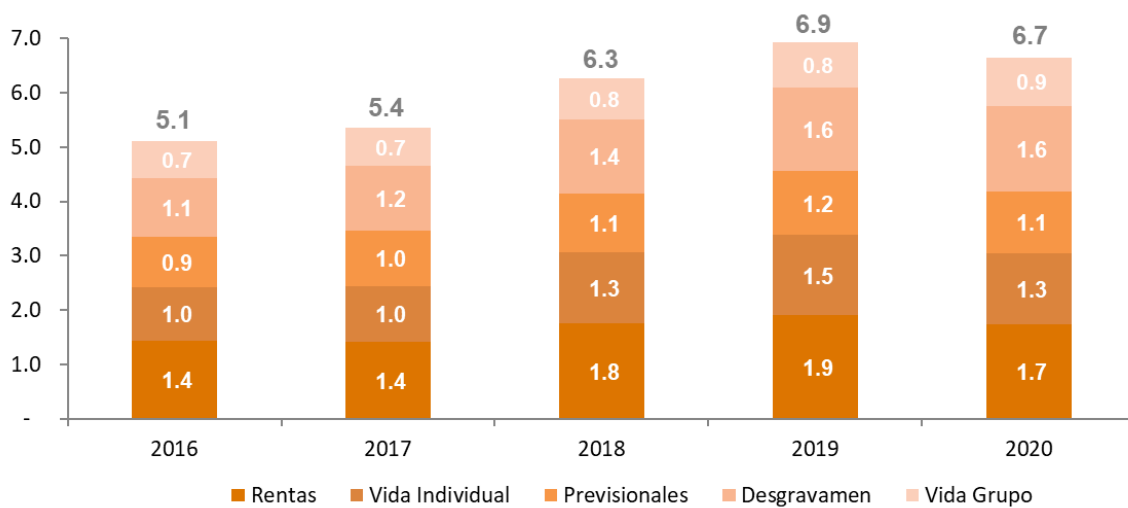
Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2020

Elaboración: Propia

RAMOS DE SEGUROS DE VIDA

Los ramos de seguros de vida registraron primas directas por un valor de S/ 6,654.3 millones, lo cual representa una disminución de -4.1% en comparación a los S/ 6,937.8 millones obtenidos el año anterior. Dentro de estos decrecimientos destacan los productos de Rentas Vitalicias (-16.2%), Vida Individual (-10.9%), Previsionales (-3.2%) en línea a la contracción del mercado laboral, y Renta Particular (-1.6%); lo cual fue mitigado por Vida Grupo (+7.3%) principalmente por el crecimiento del ramo de Vida Ley producto del cambio de norma, y el ligero crecimiento de Desgravamen (+1.5%).

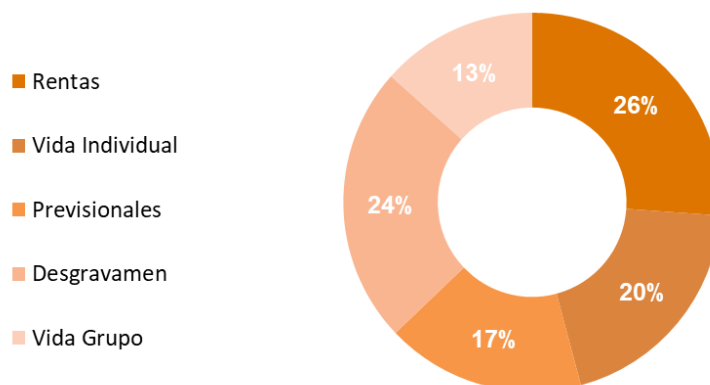
Evolución de primas directas – Ramos de Vida
Mercado Asegurador Peruano - (S/ miles de millones)



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2020

Elaboración: Propia

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



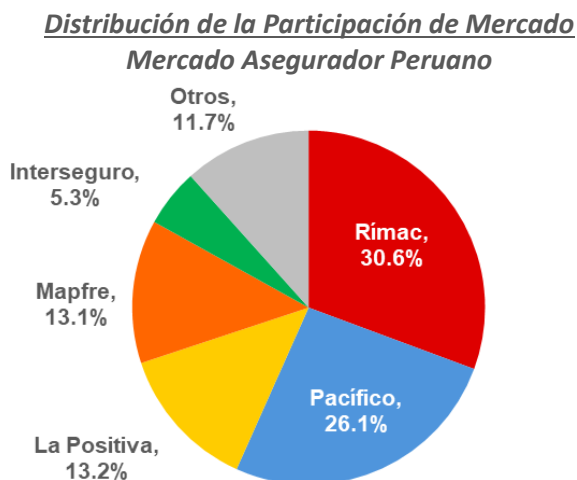
Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2020

Elaboración: Propia

Participación del Mercado Asegurador

Si bien el Mercado Asegurador presentó una caída de -0.7% en comparación al año anterior, Pacífico Seguros presentó una menor producción en -0.2%, menor caída que el mercado, lo cual le permitió mantener el segundo lugar en participación de mercado con 26.1% al cierre del 2020.

En tanto las 4 primeras aseguradoras representan el 83.0% del total (82.3% en el 2019), lo que convierte al mercado peruano en uno de los más concentrados de Latinoamérica.



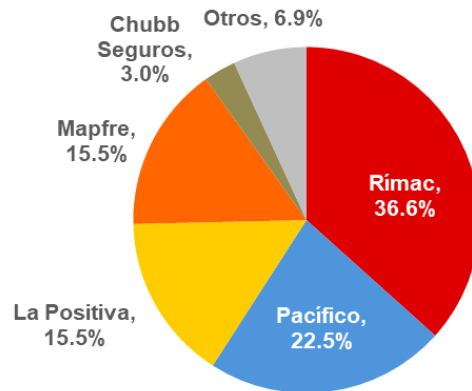
Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2020

Elaboración: Propia

Participación de mercado de ramos de seguros generales y accidentes

Al cierre del mes de diciembre, Pacífico Seguros ocupó el segundo lugar en la participación de mercado de seguros generales y accidentes, con una participación de 22.5% (23.2% el año anterior), y una disminución en primas de -0.5%. Este resultado está explicado por la caída de Vehiculares (-13.1%) y Accidentes Personales (-8.8%), parcialmente mitigado por Riesgos Generales (+6.3%) y Asistencia Médica (+2.3%). A continuación, se presenta la distribución en participación de mercado al 2020.

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

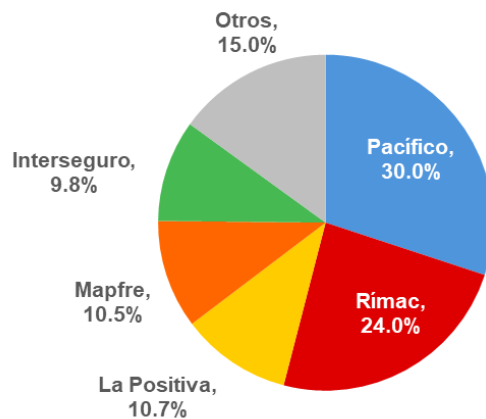


Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2020
 Elaboración: Propia

Participación de mercado de ramos de seguros de vida

Al cierre del mes de diciembre, Pacífico Seguros ocupó el primer lugar en la participación de mercado de seguros de vida, con un 30.0 % (28.8% el año anterior), y con un ligero crecimiento en primas de +0.1% mayor a la caída del mercado (-4.1%). Dicho crecimiento provino de Vida Crédito (+8.1%), Vida Individual (+6.8%) y Renta Particular (+2.3%); que fue atenuado por Vida Grupo (-16.0%), Rentas Vitalicias (-10.4%) y, en menor medida, Previsionales (-4.3%). A continuación, se presenta la distribución en participación de mercado al 2020.

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



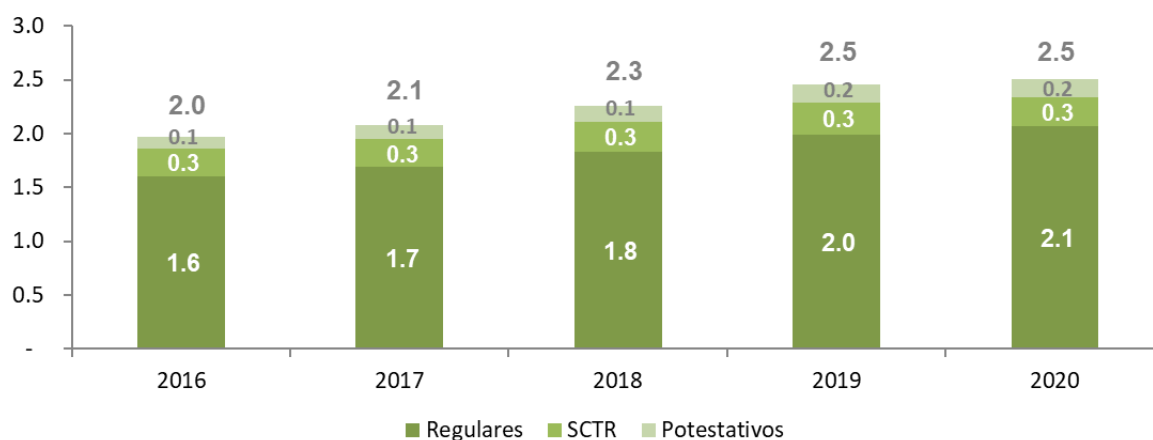
Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2020
 Elaboración: Propia

RAMOS DE SALUD

Los ramos de salud (EPS) registraron primas directas por un valor de S/ 2,520.7 millones en el 2020, lo que representa un incremento de +2.8%, en comparación a los S/ 2,453.0 millones obtenidos el año anterior.

Finalmente, por el lado de los aportes de Salud, el ramo con mayor crecimiento respecto al mismo periodo del año anterior es el de Regulares y Potestativos con 4.5%, mientras que el de SCTR presentó una caída de -9.5%.

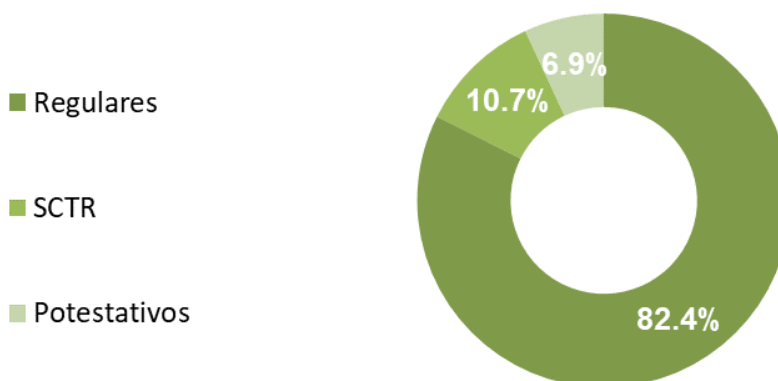
***Evolución de primas directas EPS
(S/ miles de millones)***



Fuente: Avance del boletín SEPS a diciembre 2020

Elaboración: Propia

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



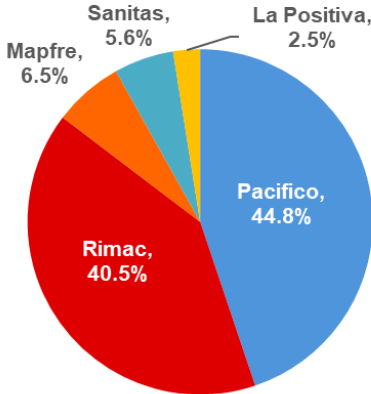
Fuente: Avance del boletín SEPS a diciembre 2020

Elaboración: Propia

Participación de mercado de EPS

Al cierre del 2020, Pacífico EPS ocupó el primer lugar en la participación del mercado, con un 44.8% (44.4% el año anterior), y con un crecimiento en primas de 3.8%. Dicho crecimiento provino de los productos regulares y potestativos, con una participación de 47.6%, ocupando la primera posición. A continuación, se presenta la distribución en participación de mercado:

Distribución de la Participación de Mercado
Mercado de Seguros EPS



Fuente: Avance del boletín SEPS a diciembre 2020
Elaboración: Propia

CAPÍTULO III: PACÍFICO SEGUROS

3.1. INFORME DE GESTIÓN

Pacífico Seguros al cierre del 2020 en cifras NIF registró primas por un total de S/ 3,647.7 millones, lo cual significó un aumento de 1.0% frente al año anterior (S/ 3,611 millones), y alcanzando una participación de mercado de 26.1% (25.9% en el 2019).

Este aumento en primas estuvo dado principalmente en el negocio de Vida, cuya producción presentó un crecimiento de 2.5% versus el año anterior, a pesar del decrecimiento del mercado (-4.0%), donde destacan los negocios de Vida Crédito, Vida Individual, Vida Grupo y Renta Particular; mientras que el ramo de Previsionales presentó decrecimientos a raíz del mayor desempleo a raíz de la cuarentena. Por otro lado, el negocio de Seguros Generales presentó una disminución de -0.7% versus el año anterior, principalmente en los ramos de Vehiculares y Accidentes Personales.

A nivel de siniestralidad, los negocios de Vida se vieron impactados por la sobremortalidad producto de la pandemia, lo cual fue mitigado en parte por menores siniestros reportados en los negocios de Seguros Generales, principalmente en Vehiculares y Asistencia Médica.

A nivel de costos de adquisición, el ratio a prima neta ganada de 22.6% mostró una ligera mejora respecto al 22.8% del año anterior. El ratio de eficiencia se logró mantener en niveles similares al del año previo de 13.0%, producto de las medidas de eficiencia implementadas a lo largo del año.

Como consecuencia de la difícil coyuntura por la pandemia, apoyamos a la sociedad con donaciones que sumaron más de S/ 6 millones. Brindamos seguros de vida sin costo y con cobertura de S/ 50 mil a los primeros 100 fallecidos del personal de primera línea del Ministerio de Salud, Policía Nacional, Fuerzas Armadas y Hospitales Regionales (100 familias beneficiadas hasta por un total de S/5 millones). Además, dimos S/ 1 millón de soles a Respira Perú para la adquisición de balones de oxígeno y la creación de plantas de oxígeno y apoyamos al estado con otras donaciones menores.

Los ingresos financieros presentaron una ligera caída con respecto al año anterior, producto de las condiciones desfavorables de los mercados dada la coyuntura. Sin embargo, la alta calidad crediticia del portafolio de inversiones aunada a una profesional gestión de inversiones evitó un impacto mayor.

En ese sentido, el resultado de Pacífico Seguros del 2020 (Vida y Seguros Generales) alcanzó una utilidad de S/ 127 millones, por debajo en 58.8% a la utilidad de S/ 308.3 millones del 2019, impactada por la mayor siniestralidad en el negocio de Vida. Considerando nuestra participación de 50% en el negocio de Salud (EPS Pacífico y Prestación que consolida con el Grupo Banmédica) el resultado de Pacífico Grupo Asegurador alcanzó una contribución a Credicorp de S/ 192.0 millones, menor en 49% la utilidad de S/ 377 millones del 2019.

Finalmente, durante el 2020, en línea con la estrategia de Sostenibilidad Credicorp, Pacífico desplegó sus iniciativas de Sostenibilidad apalancadas en criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo (ASG). Esta es una evolución natural del trabajo socialmente responsable que venía desarrollando la empresa, pero bajo un planteamiento totalmente integrado al negocio y alineado a los objetivos corporativos.

Seguros Generales

El negocio de Seguros Generales registró primas directas por un total de S/ 1,656.3 millones, lo cual significó una caída de 0.7% frente a lo obtenido el año anterior. Esta disminución se registró principalmente en Vehiculares (-13.0%) y Accidentes Personales (-2.5%), en contraste al crecimiento en Riesgos Generales (+8.4%) y Asistencia Médica (+2.3%). Cabe resaltar que la contracción de la producción en Vehiculares se debe a la inmovilización obligatoria producto de la pandemia. Nuestra participación de mercado cerró el 2020 en 22.5% ligeramente por debajo del 23.2% del 2019.

En el 2020, los siniestros netos disminuyeron 25.8% respecto al 2019, por menores siniestros registrados en los negocios de Vehiculares y Asistencia Médica producto del confinamiento obligatorio dispuestas por el gobierno. Por otra parte, el agregado de gasto técnico y comisiones netas (costo de adquisición) disminuyó en 5.7% frente al año anterior.

Con relación a los gastos generales, se lograron contener ligeramente por debajo de los del año previo gracias a un estricto control y capturas de algunas eficiencias identificadas. Finalmente, los ingresos financieros mostraron un retroceso respecto al año anterior (-28.7%), producto a la utilidad extraordinaria registrada el 2019 por la venta de un inmueble. Sin el extraordinario indicado la variación fue menor.

En ese sentido, el resultado de Seguros Generales 2020 alcanzó una utilidad de S/ 180.7 millones.

Seguros de Vida

El negocio de seguros de Vida registró una producción de S/ 1,991.4 millones, 2.5% por encima de los S/ 1,942.2 millones del 2019, a pesar del decrecimiento del mercado (-4.1%). Este aumento se registró en Vida Crédito, Vida Individual, Vida Grupo y Rentas, los cuales presentaron una tasa de crecimiento respecto al año previo de 6.6%, 5.8%, 4.8% y 0.3% respectivamente. Cabe resaltar que el aumento en el ramo de Vida Individual se debe a la mayor productividad de los asesores especializados o fuera de venta que fueron dotados de herramientas digitales para venta remota en línea al contexto de la pandemia. Asimismo, en el ramo de Vida Crédito el incremento de primas está explicado por la mayor producción del canal alianzas, mientras que el ramo de Rentas aumentó de manera importante las primas en los productos de rentas particulares, y finalmente, Vida Grupo presentó un incremento en el negocio de Vida Ley como efecto de los cambios normativos correspondientes a este seguro. En sentido contrario, el ramo de AFP disminuyó su producción en 4.3% como consecuencia de un mayor desempleo. En consecuencia, la participación de mercado en seguros de Vida ascendió a 30.0%, superior al 28.8% del 2019, manteniendo el primer lugar en el mercado.

A consecuencia de la pandemia se incrementó la mortalidad en el país elevando el costo de los siniestros en 37.1% respecto al 2019. Los negocios impactados fueron Vida Crédito, AFP y Vida Grupo. El ratio de siniestralidad neta de Vida alcanzó niveles de 64.4% versus 48.5% del año anterior.

En términos de reservas matemáticas, se presentó una mayor constitución en línea con la mayor producción generada en el ramo de Vida Individual. Respecto al 2019, se logró reducir el costo de adquisición vía control de gastos y eficiencias en procesos, mientras que los gastos generales mostraron un ligero incremento.

Los ingresos financieros presentaron un crecimiento de 2.5% en comparación al año anterior, producto de una óptima gestión de inversiones en términos de rentabilidad y control, a pesar del contexto volátil de los mercados de capitales como efecto de la pandemia.

En ese sentido, el resultado de Seguros de Vida 2020 alcanzó una pérdida de S/ 53.7 millones, como efecto de la alta siniestralidad a causa de la pandemia. Un resultado muy inferior a los S/ 234.8 millones del 2019.

3.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS

3.2.1. VEHICULARES

La producción del ramo Vehicular representó el 21.1% del total de primas del negocio de Seguros Generales y Accidentes de Pacífico Seguros (19.4% Autos y 1.7% Soat), mientras que el resultado técnico significó el 30.6% (27.5% Autos y 3.1% Soat).

El desempeño del mercado de seguros vehiculares se vio impactado significativamente por la pandemia del Covid 19. Las medidas de aislamiento social y la paralización de las diversas actividades económicas golpearon fuertemente al sector automotriz, especialmente entre los meses de marzo y junio. Por ello, durante el 2020, las primas del mercado de seguros de autos disminuyeron en 14.2%¹ vs el 2019. Sin embargo, Pacífico logró un crecimiento en su participación de mercado; pasando de 24.9%² en el 2019 a 25.4%³ en el 2020.

El 2020 tuvo como foco el ofrecer productos y beneficios acordes a las nuevas necesidades de los clientes. En este frente, se logró consolidar el producto Plan Kilómetros, primer producto de pago por consumo en el mercado de seguros vehiculares peruano, el cual tuvo un crecimiento de 200%.

Otro frente desarrollado fue el de mejorar la satisfacción de los clientes ante un siniestro y para ello, se desplegó una funcionalidad en la aplicación Mi Espacio Pacífico, en donde se puso a disposición del cliente la información del estado de su siniestro. También se buscó una mayor aprobación de siniestros al momento de ser reportado para mejorar la experiencia del cliente. Finalmente, en Soat potenciamos nuestro canal de venta digital o ecommerce para facilitar la venta dada la coyuntura.

3.2.2. SALUD

Con el propósito de alcanzar nuestros objetivos de crecimiento en el portafolio de salud, durante el 2020 hemos desarrollado una serie de iniciativas que se organizan en 4 pilares estratégicos:

1. Penetrar en nuevos segmentos de mercado con productos simples, de bajo costo, aprovechando los canales de distribución de Credicorp.

¹ Cifras a Noviembre 2020

² Cifras a Noviembre 2019

³ Cifras a Noviembre 2020

2. Desarrollar capacidades digitales para el lanzamiento de nuevos canales de venta y la optimización de los procesos de venta en canales vigentes.
3. Mejorar nuestra oferta de valor, manteniendo competitivo el portafolio actual en mercados existentes y desplegando estrategias de retención.
4. Incrementar la rentabilidad del producto SCTR, enfocándonos en la optimización de procesos, en la eficiencia en canales de venta y en la gestión del siniestro.

Sin embargo, la pandemia nos llevó a una revisión de nuestras prioridades en la ejecución de muchos de nuestros proyectos, redirigiendo recursos hacia la implementación de planes de reactivación comercial y el desarrollo de habilitadores de crecimiento.

En ese orden, en el primer trimestre del 2020, transformamos nuestros canales tradicionales de venta, a través de Corredores y de Fuerzas de Venta, en canales de asesoría a distancia. Adicionalmente, lanzamos el mayor número de habilitadores de crecimiento digital vía la implementación de nuevas herramientas de venta, organizadas en distintas formas de distribución:

Desarrollamos dos plataformas de venta bajo un modelo de autoservicio por parte de cliente: El e-commerce para el público en general dentro de la web corporativa y el e-commerce para la venta a trabajadores de compañías con las que hemos suscrito este acuerdo de venta, Pacífico Shop. Ambas plataformas han iniciado operaciones con la venta del seguro Oncológicos y luego sumaremos otros productos.

Por otro lado, desarrollamos dos herramientas web adicionales, una para el canal de Corredores y otra para las Fuerzas de Venta. Dichas herramientas les permiten a los asesores de venta y a los corredores perfilar, cotizar, cobrar y emitir en línea. Permiten, además, en el caso de las Fuerzas de Venta, optimizar la supervisión de la actividad comercial al realizarla de forma remota. Estas dos herramientas web han iniciado operaciones con la venta de seguros integrales de salud.

Finalmente, en el cuarto trimestre de este año lanzamos el primer Squad de Salud “Qalikay” que en base a metodologías ágiles tiene como reto incrementar la penetración de los segmentos de población de rentas medias B2 y C.

A nivel de Convenios de Salud, se realizó un estrecho trabajo con la red de prestadores lo cual permitió la continuidad de atención de nuestros asegurados en los momentos más complejos de la pandemia. Con relación a los programas de Gestión del Bienestar se ha continuado con el control compartido con la red propia de Pacífico, con objetivos comunes en relación de objetivos terapéuticos y bajos costos, con programas que sean sostenibles y manteniendo una buena experiencia del paciente. Así, para el Programa de Tratamientos de Medicamentos Complejos, a través de la red propia que ha logrado un ahorro del 3.6%. Con respecto al Programa de Delivery de Medicamentos, el ahorro logrado ha sido del 14% en el costo de siniestros. En Auditoría Médica se continuó con el modelo, logrando un 8% más de eficiencia en ahorros por atenciones hospitalarias.

Durante el 2020, como consecuencia de la pandemia y las medidas adoptadas por el gobierno, hubo efectos contrapuestos sobre el siniestro de los productos. Por una parte, en los primeros meses, una caída significativa de la atención; sobre todo, la atención

ambulatoria la cual se ha recuperado parcialmente al cierre de año. Por otro lado, se observaron mayores costos medios por el uso de equipos de protección personal requeridos por el Covid 19 para todo tipo de atención; así como el gasto del Covid 19 per se, en especial, el de hospitalización. La siniestralidad para los últimos meses del año observa una mayor similitud entre los estimados (pre-pandemia) y los realizados, compensando los ahorros por menor frecuencia de atención con el mayor gasto por el mayor costo medio, hospitalizaciones Covid y gasto postergado no realizado durante los meses de cuarentena.

Experiencia del cliente

A nivel de recomendación, este año logramos un NPS 26.3, superando en 2.3 la meta. A pesar de la coyuntura del 2020, hemos logrado superar la meta debido a que se ha realizado una serie de despliegues excepcionales durante la Pandemia en nuestras coberturas, procesos y canales de atención con el objetivo de apoyar, orientar y mantener informados a todos nuestros asegurados. Este esfuerzo se ha trabajado en conjunto con el equipo de los Prestadores de Salud de la Red Propia, dentro de los principales despliegues podemos mencionar los siguientes: Se levantaron los límites y ampliaron las coberturas de nuestras Pólizas de Salud para cubrir al 100% la emergencia y hospitalización para el diagnóstico COVID-19, se implementó un proceso de delivery de medicinas para que los asegurados puedan continuar con sus tratamientos médicos que quedaron suspendidos debido al cierre de las atenciones ambulatorias al inicio de la Pandemia, se reforzó el equipo de médicos de Dr. Online a fin de cubrir la demanda de consultas de telemedicina, se ha implementado un servicio de Video Llamada con las Ejecutivas que estaban ubicadas en las principales clínicas a nivel nacional, a fin de continuar apoyando a nuestros Asegurados en caso requieran alguna coordinación / revisión / derivación durante sus atenciones médicas, entre otros. Por otro lado, se han venido reforzando los canales de autogestión como Mi Espacio Pacífico y ChatWeb con la finalidad de que nuestros Asegurados / Afiliados puedan realizar las consultas de sus pólizas, coberturas, estados de cuenta, realizar sus pagos en línea, etc.

3.2.3. LÍNEAS PERSONALES

Durante el 2020, Líneas Personales se vio afectada por la pandemia por el lado de la producción, la cual no ha presentado un crecimiento con respecto al 2019. Al ser una línea cuyo principal canal de distribución es Bancaseguros, la coyuntura afectó la colocación presencial, tanto de los productos bancarios afectando los seguros vinculados a los créditos, como la de los seguros no asociados a créditos. Por ello, los esfuerzos estuvieron enfocados en incrementar la venta por canales digitales, lo cual nos permitió evitar un decrecimiento en producción.

Por el contrario, la pandemia tuvo como consecuencia una disminución de la siniestralidad pasando de 26% de Siniestralidad neta ganada en el 2019 a 22% en el 2020. Se pudo observar un mayor efecto en los seguros de propiedad, donde la siniestralidad neta ganada presentó niveles de 8% cuando en el 2019 fue 12%. Por el lado de productos especializados, la mayor disminución de siniestralidad se presentó en el producto Protección de Tarjeta, donde si bien los siniestros digitales se incrementaron de manera importante, no llegaron a

superar la disminución por el lado de los siniestros físicos debido a menores transacciones físicas dada la cuarentena.

El mantenimiento de la producción junto con la mejora en la siniestralidad debido a la pandemia y un mejor costo de adquisición que disminuyó a 35% en el 2020 permitieron que el Resultado Técnico de la línea creciera en 15.7%, pasando de 80.9 millones en el 2019 a 93.6 millones en el 2019.

3.2.4. LÍNEAS COMERCIALES, SUSCRIPCIÓN Y REASEGUROS

Durante el año 2020, Líneas Comerciales creció 8.4% en primas con respecto al año anterior (+37.3MM de soles). Dentro de los seguros generales, la producción de la línea significó el 29% de las primas y el 11% del resultado técnico.

El 2020, fue un año donde el nivel de tasas de reaseguro en el mundo mantuvo su comportamiento al alza. En los clientes grandes, que requieren capacidades importantes y/o coberturas especializadas que se adquieren en el mercado internacional experimentaron incrementos de precio importantes en sus seguros. Para aquellos clientes medianos y pequeños cuyos seguros se compran en los mercados nacionales bajo las capacidades automáticas de los aseguradores, dado la coyuntura no se ha reflejado crecimientos de precios pronunciados.

Entre el primer semestre del año, donde el gobierno implemento una cuarentena estricta producto de la llegada de la Pandemia al Perú, Pacífico Seguros y las distintas líneas de negocio, se implementaron ciertas acciones que buscaron apoyar a los clientes en esos momentos difíciles. Entre las acciones implementadas estuvieron:

- + Se dio flexibilidades en el pago y reprogramación de cuotas
- + Se mantuvieron vigentes las coberturas
- + Se otorgaron prorrogas en caso las pólizas vencieron en el periodo de cuarentena y si se requería, tiempo adicional para la negociación/renovación.
- + Se ajustaron los valores de Lucro, acordes a los cambios en su perspectiva de negocio frente a la realidad de la coyuntura.
- + Se brindaron extensiones de cobertura generados por la coyuntura, como cobertura de equipos de oficina en el hogar, la implementación de canales de delivery, y la ubicación de muchos empleados en el teletrabajo.
- + entre otros.

Dentro de la coyuntura, Pacífico Seguros mantuvo una adecuada disciplina técnica, que le permitió gestionar un portafolio homogéneo y resultandos razonables a pesar de lo difícil de los efectos de la pandemia en nuestros clientes.

Asimismo, aun considerando los efectos de la coyuntura, las estructuras de reaseguros que Pacífico tiene, siguen dando resultados a través de los ingresos por comisiones y la siniestralidad estabilizada del portafolio, generando así un mejor rendimiento para la compañía.

CAPÍTULO IV: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

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

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

Bajo una visión integral de gestión de riesgos, se acompaña al negocio y contribuye permanentemente con proteger a la compañía del deterioro de valor de sus procesos y estrategias.

La visión del riesgo, dentro del rol de prestador de respaldo económico a las personas, faculta a Pacífico Seguros a buscar estar un paso adelante en lo referente a las mejores prácticas nacionales e internacionales, no solo al adecuarse a las existentes - como por ejemplo a las corporativas a nivel Credicorp - sino investigando o anticipando aquellas que serían aplicadas en el sector. Por ejemplo: los estándares de Solvencia II. Pacífico continúa en el proceso de asignar, de manera más eficiente y confiable, el capital necesario para la gestión de los diversos negocios de la compañía, acorde con el apetito de riesgo.

GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL

Pacífico cuenta con un marco de gobierno que le permite gestionar sus riesgos operacionales en las actividades del día a día, el mismo que está basado en la regulación nacional y estándares internacionales, habiendo sido adaptado de manera específica al sector y en función al tamaño, complejidad y naturaleza del propio negocio.

Este marco de gobierno se apoya en metodologías alineadas a las desarrolladas por Credicorp y procesos que permiten identificar, medir, dar respuesta, monitorear y comunicar los riesgos operacionales a los que está expuesta la Compañía, para así atender las necesidades y requerimientos de los clientes, tomar decisiones de negocio informadas y cumplir con todos los grupos de interés.

Son de gran relevancia dos principales factores:

- La gestión descentralizada de riesgos que es soportada en una estructura organizacional especialmente establecida, en la asignación adecuada de responsabilidades y por la asesoría de una Gerencia especializada.
- El fortalecimiento de una cultura de riesgos en toda la organización, que parte de la Alta Gerencia hacia todos los colaboradores.

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

RIESGOS FINANCIEROS

A fin de proteger los intereses de nuestros asegurados y en cumplimiento de las exigencias regulatorias, la Gestión de Riesgos Financieros vela por el control y medición de los riesgos asociados al manejo de nuestras inversiones, al mismo tiempo que se encarga de hacerle seguimiento a aquellas variables que pudieran comprometer la solvencia patrimonial de la compañía y, por consiguiente, nuestra capacidad para honrar futuras obligaciones. Entre los principales riesgos bajo monitoreo destacan los técnicos, de crédito y contraparte, y de mercado.

La gestión del riesgo técnico cumple con vigilar la suficiencia de primas y de reservas de siniestros, asegurando así los más altos estándares en la suscripción, tarificación y gestión de las reservas. Cabe señalar que se cuenta con la asesoría de firmas independientes de servicios actuariales con reconocido prestigio, las cuales se encargan de hacer una revisión periódica respecto de la adecuada suficiencia de reservas para las empresas que conforman el grupo asegurador. Por su parte, nuestra política de control del riesgo de crédito tiene como principal propósito el de velar por la solidez financiera de los principales emisores que componen nuestra cartera de inversiones y de generar señales de alerta temprana ante un posible deterioro en el valor de nuestros activos.

La supervisión del riesgo de contraparte contempla la aplicación de criterios estrictos en la selección de reaseguradores, tanto para el negocio facultativo como para la renovación de los contratos automáticos de los diversos programas de reaseguros con los que se cuenta.

En lo que compete a los riesgos de mercado, la gestión del riesgo de liquidez monitorea constantemente el estado de los vencimientos de activos y pasivos para mantener un calce adecuado entre los flujos de ingresos y pagos futuros, todo con el fin de contar con instrumentos financieros de fácil y oportuna realización.

De igual forma, el riesgo de tasa de interés es seguido muy de cerca mediante el control de límites internos de duración y vencimiento, así como a través de cálculos de sensibilidad para cuantificar la magnitud de pérdidas potenciales.

En cuanto al riesgo de moneda, éste es mitigado gracias a la aplicación y seguimiento de restricciones de exposición por las que se procura mantener un equilibrio adecuado entre la posición de la moneda extranjera y la moneda nacional.

Finalmente, la gestión de Riesgos Financieros en Pacífico Seguros cumple con monitorear los indicadores de solvencia regulatoria, al mismo tiempo que cuantifica el impacto que futuras decisiones estratégicas pudieran generar en dichos indicadores.

GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

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

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

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

CAPÍTULO V: ÁREAS DE SOPORTE

5.1. MARKETING

5.1.1. COMUNICACIÓN, PUBLICIDAD Y MARCA

#NoEstásSolo

Inspirados en nuestro propósito de proteger la felicidad de las personas, enfocamos toda nuestra energía en ayudar a nuestros clientes a recuperar la felicidad que puede verse interrumpida por algún evento.

Y un evento tan grave como el Covid-19, nos hizo ponernos en acción de manera inmediata. Inspirados en nuestro propósito lanzamos #NoEstásSolo, un conjunto de acciones de reacción rápida que se activó desde que se inició la crisis sanitaria y económica. Y es que, entendimos que era vital que las personas supieran que, en un momento de enorme incertidumbre, contaban con nuestro apoyo.

Decidimos extender nuestras acciones más allá de nuestros clientes para alcanzar también a la sociedad y a nuestros colaboradores.

#NoEstásSolo fue una respuesta oportuna y completa en medio de una crisis sanitaria y económica que trascendía al cliente, para extender nuestra ayuda al país y proteger la salud de quienes trabajan con nosotros.

#NoEstásSolo es también una forma de ser feliz, al sentirse acompañado por alguien que atiende tus inquietudes, necesidades y problemas a través de diversas acciones. Gestos con significado, acompañados con hechos concretos, y ser realmente útiles evitando el oportunismo.

Durante el 2020 trabajamos enfocados en 3 frentes:

De cara a la sociedad

- Realizamos donaciones de seguros de vida por 5 millones de soles a las familias de nuestros héroes de bata y uniforme que fallecieron por causa del **Covid -19**, anunciándolo a sólo 10 días de iniciada la cuarentena.
- Donamos 4 millones de soles para más oxígeno a **Respira Perú** junto con Credicorp en el mes de mayo.
- Realizamos una donación al **Fondo de Emergencia Empresarial** que el gremio de empresas aseguradoras (APESEG) aportó a la CONFIEP y con el que se pudo adquirir ventiladores mecánicos, monitores de funciones vitales, y otros equipos médicos que requería el servicio de salud pública en el mes de abril.
- Apoyamos al **MTC** con la implementación de puntos de control de salud en el puerto del Callao. Más de **10,000** transportistas de carga y mercancía del puerto del Callao pasaron la prueba de triaje para descartar si tenían síntomas del **covid** en los puestos de control de salud que el MTC instaló con el apoyo de Pacífico en el mes de abril.

De cara a nuestros clientes

- Fuimos los primeros en modificar nuestras pólizas levantando sin restricciones los límites de cobertura para pandemias de nuestros productos de salud integrales y planes de EPS, para que los asegurados y afiliados de **Pacífico** cuenten con el 100% de cobertura en atenciones de urgencia, emergencia y hospitalización por diagnóstico de **Covid-19**, aplicando el '**copago cero**'. De hecho, generamos una reacción en cadena en la categoría que rápidamente replicaron nuestras acciones
- Fuimos los únicos en devolver de manera voluntaria el **50%** de las primas de Seguros Vehiculares de los meses de marzo y abril a nuestros clientes de seguros particulares.
- Brindamos a nuestros clientes facilidades de pago cuando así lo solicitaron desde el primer mes.
- Desplegamos una red de comunicación integral desde los primeros días de la cuarentena a fin de acompañar a nuestros asegurados:

Boletín Coronavirus: desplegamos un boletín diario el primer mes con múltiples secciones de prevención y data clave para afrontar la cuarentena. Este boletín continúa vigente a la fecha de manera semanal.

Webinars Coronavirus: se realizaron una serie de webinars con especialistas para informar y despejar cualquier duda de nuestros asegurados. No solo se abordó la parte médica sino también psicológica con tips y recomendaciones para afrontar el encierro.

Podcast Coronavirus: se realizó el primer Podcast en el que se habló sobre la salud mental en época de Pandemia, un tema clave dentro del contexto que atravesamos.

Espacio COVID-19: información confiable sobre cómo afrontar este contexto en nuestra web corporativa.

Consultorio virtual **Un Doctor a tu Servicio:** diariamente resolvemos preguntas a través de Facebook, Instagram y LinkedIn con nuestros especialistas médicos.

Chat web a través de www.pacifico.com.pe
Chat vía Facebook en nuestro Fanpage Pacífico Seguros
App Mi Espacio Pacífico en Android e iOS

Desplegamos servicios médicos sin salir de casa:

Doctor Online: tele orientación médica y chat médico desde el APP SANNA las 24 horas del día.

Ambulancias y Médicos a Domicilio: atención médica desde casa, llamando a la Central de Emergencias y Asistencias las 24 horas al 01 4151515.

De cara a nuestros colaboradores

Trabajo remoto al **99%** de nuestros colaboradores para que se queden en casa protegiendo su salud y la de sus familias desde el día 1 de la cuarentena hasta diciembre del 2020 y los

planes para el 2021 contemplan mantener a la mayoría de los colaboradores bajo este esquema.

Finalmente, era vital conservar el sentimiento positivo que teníamos en redes sociales, donde nuestro tema **‘Separados pero nunca solos’**, interpretado por músicos peruanos, inyectó esperanza y optimismo a nuestros clientes, colaboradores y al país en las primeras semanas de la cuarentena.

Todas estas acciones fueron comunicadas en un inicio con medios solo digitales, pero a mediados de año, lanzamos una campaña masiva en TV, medios digitales, prensa y Vía Pública para dar a conocer todas nuestras acciones durante la pandemia; acciones que no solo agregaron valor real a todas nuestras audiencias y pusieron en práctica nuestro propósito, sino que además en la mayoría de casos empujó a las demás aseguradoras a seguir nuestro ejemplo en beneficio del país.

Enfocamos toda nuestra energía en ayudar a las personas a recuperar la felicidad que se pudo ver interrumpida por esta pandemia.

Durante el 2020, nos planteamos también el objetivo de llegar a nuevos segmentos de mercado desarrollando ofertas de valor ad-hoc a sus nuevas necesidades de aseguramiento en esta nueva normalidad y a un entorno cada vez más competitivo, apostando por fortalecer nuestra estrategia digital.

Así, añadimos a nuestra plataforma de compra 100% online – E-commerce – un plus a nuestro ahora tan demandado Seguro Plan Kilómetros: Por la compra de tu seguro de autos full donde el que maneja menos, paga menos, ahora además se lleva, un seguro contra accidentes personales que te protegía aún si no estabas manejando.

Asimismo, incorporamos a nuestra oferta de seguros vía E-commerce, un nuevo seguro: el seguro contra el Cáncer de Pacífico. Pensando en las necesidades de aseguramiento que las personas tenían en medio de esta pandemia, poder acceder desde la seguridad de tu casa y con un súper descuento por lanzamiento, a un seguro contra el cáncer, fue algo muy bien recibido. Para ambos productos, desarrollamos campañas publicitarias con presencia en Tv, medios digitales y vía pública.

En línea con iniciativas 100% digitales, mantuvimos nuestra participación en la mayoría las coyunturas online denominadas “Cyber” durante el 2020, con ofertas de valor exclusivas por producto para nuestros canales digitales obteniendo resultados positivos durante los días de vigencia de estas promociones. Además, generamos nuestras propias coyunturas en la mayoría de los meses del año con descuentos y beneficios para nuestros clientes a lo largo de todo el año incrementando con ello nuestras ventas. En medio de la pandemia, el incremento de consumos a través de canales digitales impulsó nuestra tendencia en este segmento.

Acciones por ramo Salud

Durante el 2020 el desafío para salud no fue menor. Con la llegada del COVID – 19 la concentración de las comunicaciones estuvo centrada principalmente en el acompañamiento a los asegurados y afiliados con información precisa sobre sus coberturas y prácticas preventivas autogestionables.

En esa línea, las acciones tomadas como negocio a través de nuestros seguros integrales, tales como el levantamiento de los límites de cobertura por enfermedades pandémicas o la propuesta de “Copago 0” para cubrir al 100% la atención de emergencia, hospitalización y UCI para casos confirmados de COVID – 19, fueron desplegadas de manera prioritaria mediante todos nuestros canales de comunicación y otros, de carácter externo. Estas acciones, se complementaron con un despliegue importante de tips e información preventiva a través de nuestros canales digitales, que incluyeron el lanzamiento de iniciativas como “Un doctor a tu servicio” y “Una psicóloga a tu servicio”, con los que buscamos acercar la información médica y especialista para nuestros asegurados, afiliados, seguidores y público en general.

Del mismo modo y buscando acompañar a nuestros pacientes crónicos como grupo principal de riesgo frente a la pandemia, nos enfocamos en la elaboración de materiales guía para el cuidado preventivo de su salud en tiempos de COVID – 19, los que fueron entregados a cada uno de ellos en formato impreso, junto a mascarillas reutilizables. Todo eso, sumado a los esfuerzos de ampliación del programa de Delivery de Medicamentos y el servicio de teleorientación - Dr.Online, además de la comunicación constante de temas preventivos en redes sociales, ofreciendo así nuevas formas de acercar el cuidado de la salud para todos.

Conscientes de que la salud no espera, este año lanzamos el primer Ecommerce Oncológico de una compañía aseguradora. Para este fin, realizamos un despliegue integral en medios televisivos y plataformas digitales bajo el concepto “Contra el Cáncer, vamos con todo”. El objetivo principal consistió en el posicionamiento de los seguros oncológicos como tema prioritario para el cuidado de la salud, junto a la propuesta de valor de Pacífico de acompañar a nuestros asegurados en todo el proceso para detectar y enfrentar esta enfermedad.

Finalmente, todas estas iniciativas se mantuvieron acompañadas de las campañas recurrentes para la generación de leads de seguros de salud integrales, bajo la estrategia de brandformance, lo que nos ha permitido contribuir a que más personas puedan contar con un seguro de salud de calidad.

Activos digitales

A través de nuestras redes sociales llegamos a impactar a más de 18 millones de usuarios únicos a lo largo del año, teniendo como base en una estrategia de contenidos que permita disminuir la incertidumbre originada por la pandemia. Además, nos enfocamos en potenciar nuestra reputación corporativa utilizando LinkedIn y con una mayor presencia de nuestros líderes en la red social. Por otro lado, nuestro contenido generó un buen nivel de empatía lo que permitió superar el número de interacciones (likes, comments, share) logrado el año anterior. Por último, más del 90% de los comentarios tuvieron un sentimiento neutro positivo hacia el contenido y la marca, lo que marca un hito en el sector.

El ABC del Seguro desarrolló una campaña de branding con el objetivo de incrementar su reconocimiento. Antes de la pandemia se desarrolló una campaña que tuvo que ser reemplazada en base a la nueva normalidad, logrando el objetivo de aumentar el conocimiento de la plataforma (43%) y superando la meta planteada para el 2020. Además, la estrategia permitió generar un mayor número de derivaciones a la web corporativa.

Por último, la web corporativa fue clave al inicio de la pandemia para poder difundir todo el contenido y acciones que Pacífico venía realizando por la sociedad, sus asegurados y colaboradores. Creamos una sección bajo el nombre “No estás solo” en donde semana a semana se fueron actualizando las novedades e información relevante para la sociedad.

Reconocimientos

Durante el 2020, tal vez uno de los años más complejos de las últimas décadas por la crisis sanitaria, política y económica, como compañía y como marca continuamos recibiendo reconocimientos que nos llenan de orgullo y nos motivan a seguir trabajando cada vez mejor para cumplir nuestro propósito.

Fuimos destacados por segundo año consecutivo como la Empresa Aseguradora de la Región Andina del Año en los Reactions’ Latin American Insurance & Reinsurance Awards, premios otorgados por esta revista británica que forma parte del grupo Euromoney. Otras revistas internacionales, como Global Banking & Finance Review, International Business Magazine y Finance Derivative nos calificaron como la Mejor Empresa Aseguradora de Perú 2020.

Además, la Asociación de Buenos Empleadores (ABE) nos reconoció como Líder del Cambio 2020 en la categoría Experiencia del Colaborador. Por otro lado, la Asociación Nacional de Anunciantes, ANDA, nos otorgó dos premios: el primero en la categoría Reacción Rápida por nuestras acciones en el contexto COVID-19 bajo la campaña #NoEstásSolo; y el segundo en la categoría Performance por nuestro Smart Use of Data. Obtuvimos también un premio Effie de Bronce en la categoría E-Commerce por nuestra campaña de ‘Brand-formance’.

Finalmente, nuestro constante trabajo para garantizar la transparencia y coherencia en nuestras acciones nos ha permitido obtener el puesto 14 en el Ranking MERCOSUR de las 100 empresas más reputadas del país, manteniendo por 5to año consecutivo un lugar en el top 15 de este monitor.

5.1.2. GESTIÓN DE CLIENTES

Este año hemos continuado trabajando sobre nuestros pilares de gestión, además de iniciar una serie de proyectos de Customer Experience en busca de tener clientes cada día más satisfechos. Así, se desplegaron una serie de nuevas acciones a fin de incrementar la Satisfacción de nuestros clientes.

a) Retención:

Este 2020 escalamos el proceso e implementamos estrategias de retención para mantener y promover la fidelidad de nuestros clientes, para esto contamos con:

Pool exclusivo de retención y atención en línea a los clientes que solicitan una cancelación. Herramienta que proporciona una estrategia de retención de acuerdo al segmento y clasificación del cliente (sensibilización, descuento de hasta 20%, soat gratis, downsell). Incentivo del uso de Mi Espacio Pacífico a clientes retenidos para que cuenten con información de sus productos, coberturas y beneficios. Seguimiento constante de la persistencia de productos y canales comerciales

Logramos retener a más de 4000 clientes de Accidentes personales, Autos, Salud y Vida. Para el 2021 escalaremos el modelo de retención para productos de primas altas de Salud y Vida.

b) Satisfacción de Clientes:

Este año se alcanzó la meta de satisfacción que nos propusimos (70%), enfocándonos en la mejora de todos los journeys del cliente: Me hago cliente, Periodo de silencio, Uso mi seguro, Tengo un reclamo, Renuevo mi seguro. Esto se logró a través de múltiples acciones:

Mejora continua en los procesos de atención en nuestros diversos puntos de contacto, que incluye simplificaciones de procesos, mayor capacidad resolutive, mejores protocolos de atención.

Gestión del Modelo de Customer Experience involucrando a los responsables de los procesos clave

Brindar flexibilidad en la atención adaptándonos a las necesidades del cliente con nuevos puntos de contacto digitales y autogestión: Mi Espacio Pacífico y Vera nuestra asistente virtual.

Implementación de nuevas herramientas para elevar la satisfacción en el Journey “Periodo de Silencio” (periodo de mayor peso en la Satisfacción Relacional total de la compañía), el cual además creció en +7 puntos vs el 2019, alcanzando una satisfacción histórica del 68%: Lanzamiento de webinars con múltiples temas de interés.

Lanzamiento de Podcast como nuevo medio de comunicación con nuestros clientes. Migración a beneficios virtuales en el programa Multiventajas Plus (para clientes de Vida), ad hoc a la coyuntura.

Nuevos emalings de refuerzo de malla comunicacional durante todo el ciclo de vida de clientes por producto, para lograr un mayor acompañamiento y mejor comprensión de los seguros contratados.

5.2. SOSTENIBILIDAD EN PACÍFICO

Estrategia ASG

Durante el 2020, Pacífico desarrollo y desplegó su estrategia de Sostenibilidad, apalancada en los criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo, y alineada al proyecto propuesto por Credicorp.

Esta estrategia es una evolución natural del trabajo socialmente responsable que venía desarrollando la empresa, pero bajo un planteamiento totalmente integrado al negocio y alineado a los objetivos corporativos.

Así, el trabajo en Sostenibilidad en Pacífico se desarrolla en 5 plataformas:

Inversiones Sostenibles: Pacífico es la primera empresa aseguradora de Latinoamérica en formar parte del PRI (Principles for Responsible Investment), apoyado por las Naciones Unidas. También somos socios del Programa de Inversión Responsable, asociación peruana para guiar el sistema financiero nacional.

Inclusión financiera: Ofrecemos seguros inclusivos y masivos a través de Mibanco, y de manera directa desde Pacífico, con precios y coberturas ad hoc para el segmento emprendedor.

Educación financiera: Contamos con una plataforma de educación en seguros llamada el ABC del Seguro, que en el 2020 registró más de 1.2 millones de usuarios. Además, ofrecemos a nuestros clientes empresa programas de prevención de riesgos que los empodera a seguir creciendo.

Simplicidad y Transparencia: Nos comprometimos a reducir la asimetría de la información en el proceso de siniestros vehiculares, potenciando la autogestión y promoviendo la transparencia de la información. En esa línea, hoy cerca del 40% de los siniestros se aprueban en un promedio de 20 minutos, de manera virtual.

Oportunidades y productos para mujeres: Desplegamos el programa de Equidad de Género en Pacífico, para promover un ambiente de trabajo que garantice oportunidades equitativas, libre de acoso y sesgos inconscientes.

Responsabilidad Social

Como complemento de la estrategia de Sostenibilidad, en Pacífico desarrollamos iniciativas de impacto social sustentadas en dos ejes estratégicos: salud y gestión del riesgo. Trabajamos además en una constante gestión ambiental. Todo ello responde a los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas y de los que Perú es firmante con responsabilidades vinculantes.

En el 2020, continuamos liderando programas, proyectos e iniciativas que permitieron fomentar una cultura preventiva en distintos sectores de la población, al mismo tiempo que ayudaron a mejorar la salud y calidad de vida de las personas. Entre las acciones más resaltantes se incluyen:

EJE ESTRATÉGICO DE SALUD

Programa de Salud – Tan Fuertes Como el Hierro

En el 2019 Pacífico decidió comprometerse con la lucha contra la anemia y creó el programa de prevención, sensibilización y tratamiento #TanFuertesComoElHierro. Este proyecto, que está alineado a la meta que el Perú se ha colocado para reducir la incidencia de esta enfermedad en los niños menores a 5 años, llegó a capacitar desde entonces a más de 10,000 padres y profesores. Esto gracias a las campañas de salud preventiva que Pacífico realizó de la mano de sus clientes corporativos de la EPS y a la intervención en cunas jardín en Villa María del Triunfo (2 instituciones en el 2019) y San Juan de Lurigancho (6 instituciones en el 2020).

Además, en su frente resolutivo, el proyecto ha impactado hasta la fecha a más de 1,700 niños de manera directa, haciéndole seguimiento a su educación y alimentación, tanto en la escuela como en sus hogares.

Finalmente, en el frente comunicacional de #TanFuertesComoElHierro, el programa pudo generar más de 7 millones de impactos en medios masivos, sensibilizando a la población en general acerca de la gravedad de la anemia y la importancia de cambiar los hábitos alimenticios para prevenirla y superarla.

EJE ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DE RIESGOS

Gestión del riesgo frente a desastres

Como fomento de una cultura de prevención, durante el 2020 se consolidó la Brigada de RSE, conformada por voluntarios que fueron preparados formalmente en primeros auxilios y en conocimientos sobre emergencia y primera respuesta. Además, nos aliamos al BCP para formar parte de su proyecto Mujeres Emprendedoras, a través del cual se empoderaron a más de 3,500 mujeres no solo para sacar adelante a sus negocios, sino para protegerlos ante incendios y otros riesgos.

EJE ESTRATÉGICO DE MEDIO AMBIENTE

Plan ambiental

Continuamos con nuestro compromiso con la promoción de un entorno sostenible a través de la medición, gestión y compensación de nuestra huella de carbono. Durante el 2020, debido a la gestión de emisiones y al impacto de la COVID-19 en las operaciones de Pacífico, la Huella de Carbono (HC) 2020 tuvo una disminución significativa de más del 69% en comparación a la HC 2019. Como lo hacemos año a año, compensamos nuestras emisiones a través de la adquisición de bonos de carbono que protegen la Reserva Nacional de Tambopata y el Parque Nacional Bahuaja Sonene, y mantenemos nuestra condición como la primera aseguradora "carbono neutral" del país.

Debido al contexto de la COVID-19, se ha suspendido todo contacto físico, por lo que ha permitido potenciar la iniciativa de transformación digital que ya se venía llevando a cabo en los últimos años, y que nos ha permitido reducir en más de 44% las cantidades del consumo de papel.

5.3. PLANEAMIENTO

Planeamiento es el punto de partida del proceso administrativo y de la ejecución de la estrategia. El área de Planeamiento facilita el proceso de Planeamiento de la compañía cuyo resultado son los objetivos, la estrategia y el presupuesto. Asimismo, el área de Planeamiento asegura el control y el seguimiento de dichos resultados. El Planeamiento es corporativo e integrado para la compañía y sus líneas de negocio y canales de distribución.

Durante el año 2020 continuamos con la búsqueda de eficiencias acorde con nuestro estricto y adecuado control de gastos generales y gastos de adquisición. Asimismo, se coordinaron y organizaron los procesos de calificación de riesgo local e internacional de Pacífico Grupo

Asegurador, manteniendo la más alta calificación a nivel local y con la mejor calificación internacional en el mercado peruano.

5.4 RECURSOS ESTRATÉGICOS

La Gerencia Central de Recursos Estratégicos, que integra las áreas de Gestión y Desarrollo Humano (GDH) y Administración, Procesos, Operaciones y Tecnología de Información, y que este año sumó a Gestión del Cambio, tiene como objetivo dar el soporte necesario para asegurar la disponibilidad y entrega de servicios que agreguen valor y contribuyan al posicionamiento y la sustentabilidad del negocio, buscando, además, la permanente generación de eficiencias. Al reunir los recursos clave bajo una estructura integrada es posible ejecutar iniciativas alineadas a las aspiraciones y estrategia corporativa, dentro del contexto de la transformación, permitiendo contar con colaboradores capacitados y motivados, con procesos eficientes y automatizados, y con operaciones y sistemas estables y escalables.

5.4.1 Gestión y Desarrollo Humano y Administración

El primer trimestre del año 2020 estuvo marcado por la llegada al Perú de la pandemia mundial por el COVID 19. La tormenta que significó la pandemia decidimos superarla lado de nuestros colaboradores, enfocándonos en su bienestar y el de sus familias, pues son la clave para poder cumplir nuestro propósito de proteger la felicidad de las personas.

En tiempo récord implementamos el trabajo remoto para proteger el bienestar de nuestros colaboradores y permite la continuidad operacional. La virtualización de los procesos de GDH y Administración fue un proceso natural durante el inicio de la nueva normalidad. Aunque estábamos frente a pantallas, teníamos el reto de lograr cercanía. Fue así como cambiamos nuestra política de puertas abiertas por cámaras abiertas.

GDH

Nuestros líderes de Gestión y Desarrollo Humano analizaron en conjunto las peculiares circunstancias y trabajaron en medidas que incrementaran el bienestar de nuestro personal. En tal sentido, priorizamos nuestra gestión para no detener nuestros procesos a la vez que se ejecutaban en remoto: pagos de sueldos y beneficios, reclutamiento (participamos en las ferias virtuales organizadas por la Universidad de Lima y la PUCP), selección, aprendizaje, gestión de compensaciones, clima laboral, etc.

Con la finalidad de reforzar la visión de la compañía hacia un modelo de trabajo mucho más ágil y hacia el cambio cultural que habíamos comenzado en el 2019, logramos concretar una exitosa difusión del Programa de Agilidad Credicorp, contando con un gran número de colaboradores participantes de las distintas áreas de la compañía.

También continuaron de manera virtual nuestros programas de profesionalización Escuela de Seguros y Pensiones, y Gestión en Seguros, donde los participantes tienen la oportunidad de profundizar conocimientos de nuestros productos de seguros, el sistema de pensiones y el mercado de seguros y pensiones.

A raíz del confinamiento, implementamos los Jueves de Aprendizaje, conformado por *webinars* de temas diversos como salud, bienestar, uso de herramientas digitales, finanzas personales, educación de los hijos en casa, mindfulness, en otros. Estos tienen como finalidad brindar nuevas herramientas para el desarrollo personal, familiar y laboral de nuestros colaboradores. Mención especial merecen los *webinars* con nuestra médica ocupacional que fueron muy importantes para resolver consultas relacionadas al COVID 19.

Por otro lado, a través de diversas actividades recreacionales, los padres fortalecieron el lazo con sus hijos. Asimismo, implementamos un servicio de atención psicológica con el nombre de “Te escucho” que sirvió para que nuestros colaboradores y sus familiares lidiaran con el estrés y la ansiedad a causa del confinamiento. De esta manera, nos enfocamos en el cuidado de la salud emocional de nuestra gente. Es mediante estas nuevas iniciativas que logramos estar con ellos en estos momentos complicados.

Otro hito que hace del 2020 un año inolvidable fue el despliegue de nuestro modelo de Experiencia del Colaborador. Realizamos la encuesta de Experiencia del Colaborador para obtener nuestra línea base, que nos permitirá identificar los puntos de dolor en cada uno de los *journeys* para poder intervenir con acciones concretas en los momentos identificados.

Dentro del *journey* de Mi Desempeño, en el tercer trimestre del año logramos implementar un piloto del nuevo modelo de desempeño y desarrollo que lo llamamos DESPEGA. Para el cuarto trimestre, logramos hacer el despliegue a toda la organización.

En el campo de la comunicación interna, nuestra plataforma *Workplace* se consolidó como nuestro principal canal de comunicación con colaboradores. A lo largo del año, desplegamos comunicados y campañas con información útil para realizar un adecuado trabajo remoto, combatir el estrés del confinamiento y a la vez estar enterado de la pandemia y los temas de nuestro negocio. También tuvimos transmisiones en vivo con nuestro Gerente General que llegaron a superar los 2 mil conectados. Actualmente contamos con el 95% de Colaboradores activos en *Workplace* y la aceptación de herramienta es del 86%.

Nuestros eventos tampoco se detuvieron y continuamos emocionando a nuestros colaboradores con reconocimientos inolvidables, ahora desde plataformas digitales que nos permitieron valorar sus logros y avances en nuestra línea de carrera. Ahora, gracias a las cámaras, en presencia de sus seres queridos y a nivel nacional.

La permanencia en nuestra empresa también merece ser reconocida de manera especial. Por ello, tuvimos un innovador evento virtual de “Años de Servicio” donde realizamos imaginarios viajes en el tiempo para celebrar los aniversarios número 10, 20, 25 y 30. En total tuvimos a 132 protagonistas de los reconocimientos por años de servicio.

La Copa Pacifico, donde tradicionalmente competían equipos de fútbol, se transformó en la primera Copa Virtual de Campeones, que permitió a 83 de nuestros Colaboradores y sus familiares competir en línea gracias a la tecnología.

El promedio de favorabilidad de nuestros eventos virtuales fue de 4.6, en una escala del 1 al 5.

En el plano de los Beneficios, mantuvimos el número de beneficios de siempre priorizando aquellos vinculados a la coyuntura como productos para trabajo remoto, clases virtuales y *delivery* de productos. Cada mes, el colaborador de Pacifico Seguros podía seguir accediendo a más de 150 beneficios con precios especiales y exclusivos.

Además, en la temporada navideña, tuvimos la primera feria virtual en *Workplace*. Contamos con la presencia de emprendedores y empresas que ofrecieron descuentos y servicios especiales a nuestros colaboradores a nivel nacional. La cantidad de personas conectadas en la feria fue más de 1500 lo que representa un 25% más que el promedio de publicaciones.

Nuestro programa de reconocimientos conformado por las distinciones “Dale un Bravo” y “Acento Pacifico” fue relanzado en modelo virtual y logró un importante protagonismo en el último trimestre del 2020.

Finalmente, la encuesta anual de Clima Laboral nos permitió consolidarnos en el nivel de “Clara Fortaleza” gracias a una favorabilidad del 84% (4% por encima del año 2019) y 91% de adhesión. Este logro es resultado del esfuerzo constante por ofrecer el mejor y más inspirador ambiente de trabajo a todos nuestros Colaboradores.

Dentro del ámbito de la transformación cultural, impulsamos talleres de inmersión cultural y la campaña de comunicación de lanzamiento de Comportamientos Culturales, que estuvo protagonizada por nuestros propios Colaboradores.

El Sello Pacifico es la forma de ser de todos los que hacemos Pacifico. Los principios de nuestro sello son: #SéHumano, #SéCompañero, #SéSoñador, #SéEjemplo, #SéPro y por encima de todo, #SéFeliz. Cada principio cuenta con comportamientos que indican cómo actuar en cada momento.

Nuestra gente

En el 2020, el equipo Pacifico estuvo conformado por 68% de mujeres y 32% de hombres, con un crecimiento de 3% en la cantidad de mujeres versus el 2019. En el caso de los hombres, el crecimiento fue de 5% en el mismo periodo.

En los niveles de gerencia la distribución es la siguiente: 34% mujeres y 66% hombres. Esto representa un incremento de 15% de participación de mujeres en la plana gerencial respecto al año 2019.

El siguiente cuadro muestra la evolución del *headcount* por grupo ocupacional:

	2020	2019
Ejecutivo	89	85
Personal Administrativo	987	975
FFVV	1,924	1,844
Total	3,000	2,904

Administración

En Administración, nuestros líderes también priorizaron sus esfuerzos para garantizar la salud de nuestros colaboradores y la continuidad operativa.

Nos orientamos a la adecuación de la infraestructura con las medidas y controles de protección necesarios para evitar los contagios de COVID 19. También hemos realizado el apoyo logístico con la entrega de herramientas de trabajo para un mejor desarrollo de las funciones de los colaboradores en sus domicilios. Por ejemplo, a los Colaboradores les ofrecimos sillas ergonómicas de trabajo, priorizando a personas con problemas musculoesqueléticos. A lo largo del año entregamos 1,747 sillas a nivel nacional.

Otro gran enfoque, ha sido el abastecimiento logístico de los equipos de protección y seguridad exigidos en el marco del Protocolo de Seguridad de la empresa. Además de la entrega permanente de refrigerios para los pocos puestos (menos del 1%) que por sus funciones debían estar físicamente en alguna de nuestras sedes. Para estos despliegues, nuestro equipo de Compras gestionó la adquisición de diferentes equipos, bienes e instrumentos.

El Futuro del Trabajo

Con el gran objetivo de mejorar la experiencia del colaborador en este nuevo normal, en Credicorp se inició el proyecto de El Futuro del Trabajo. El primer hito fue el diseño de los nuevos arquetipos de trabajo. Tenemos arquetipos que van desde el más remoto hasta el más presencial. También hay arquetipos híbridos con una frecuencia de trabajo presencial específica, basándose en la necesidad de interacción del equipo o en las particularidades del trabajo.

Todos los equipos tienen definido su arquetipo y para el 2021 estaremos enfocados en probar la hipótesis de que este modelo de trabajo híbrido funciona, pensando siempre en la experiencia del colaborador y que el *remote first* es lo que necesitamos en este nuevo normal.

5.4.2 Procesos

Hasta el tercer trimestre del 2020, el equipo de Procesos continuó dividido en dos grupos: uno enfocado en Experiencia del Cliente y el otro enfocado en Eficiencia.

En el frente de Experiencia, bajo el ámbito del Centro de Innovación (La Chakra), el equipo continuó con la intervención de los procesos de atención al cliente: gestión de reclamos, gestión de renovación de autos y salud y autoservicio vía herramientas como el *chatbot* Eva. Utilizando prácticas ágiles y bajo el enfoque de *quick wins* (soluciones de alto impacto y baja complejidad) logramos mejoras sustanciales en la satisfacción del cliente.

En el frente de Eficiencia, el Centro de Excelencia de Automatización de Procesos (*Smart Processes*) continuó la hoja de ruta de optimización (*Lean*) y robotización (RPA), incrementando el indicador de automatización de los procesos clave de la compañía y generando ahorros importantes en línea con los esfuerzos de eficiencia de la organización.

En el cuarto trimestre, en línea con el escalamiento de la agilidad, el equipo de Procesos se volvió a unificar para crear el Centro de Excelencia (CoE) de Procesos con la finalidad de dar alineamiento, entrenamiento y soporte tanto a las tribus conformadas bajo metodologías ágiles como a las unidades que se mantienen en una organización más tradicional.

5.4.3 Operaciones

El año 2020 ha sido un año de muchos retos, logros y aprendizajes para el Área de Operaciones de Pacífico Seguros. Por un lado, el reto de gestionar los procesos diarios (más de 500 subprocesos), a los colaboradores (250 aproximadamente) y a empresas proveedoras y subsidiarias (más de 200 recursos) en un escenario remoto casi al 99.7%, logrando un 98% de cumplimiento de meta en los procesos clave, 87% de clima laboral y casi lograr (o superar) todas las metas en los *journeys* de clientes donde Operaciones tiene injerencia.

También este año ha sido de grandes aprendizajes (con buenos resultados) en todos los frentes de la organización como, por ejemplo; romper el paradigma de tener un alto ratio de personal de Operaciones trabajando remotamente y a pesar de ello lograr altos estándares de calidad y productividad; aprender nuevas formas de trabajo, comunicación e interacción; poner nuestro liderazgo en acción; empoderar (más) a los colaboradores; ajustar rápidamente los procesos para mantenerlos con los estándares acostumbrados; re priorizar rápidamente nuestros planes ante nuevas necesidades de los clientes y el mercado; lograr una dinámica cobranzas-comercial-productos-finanzas para lograr un 96% de cumplimiento de la meta de efectividad de cobranzas; romper el paradigma de mantener procesos tradicionales versus los digitales; entre otros.

Este 2021 nos hemos propuesto nuevos retos dentro de Operaciones, acompañando la transformación, adoptando metodologías ágiles de cara a servir al clientes y el resto de la organización y así lograr en conjunto las metas trazadas con foco en la experiencia del cliente, colaborador y el crecimiento sostenible de los negocios.

5.4.4 Tecnología de Información

Iniciamos el año como parte del Centro de Servicios Compartidos de la Línea Negocios de Seguros y Pensiones de Credicorp, con el encargo de apoyar en la gestión de infraestructura y arquitectura de TI a Prima AFP, para lo cual se reorganizó el área de TI, integrando personal

de Pacífico y Prima bajo una única Gerencia. De esta forma logramos eficiencias y sinergias, apalancando el conocimiento experto de ambos equipos.

Con la declaración de pandemia y las medidas de aislamiento social obligatorio, implementamos rápidamente herramientas de software, servicios de telecomunicaciones y movilizamos equipos de hardware, lo cual habilitó el trabajo remoto y la comunicación para todo el personal. Con el transcurrir de los meses, trabajamos en la estabilización y afinamiento de los nuevos componentes TI implementados, mejorando gradualmente la calidad de los servicios de TI brindados a clientes, socios de negocios y colaboradores.

Pensando en mejorar la experiencia de trabajo remoto de nuestros colaboradores, en el mes de noviembre iniciamos el despliegue del proyecto *GoToCloud*, que tiene el objetivo de entregar equipos de cómputo a cada colaborador, incluyendo herramientas de oficina y acceso a sistemas operacionales de la compañía, soportado en servicios en la nube.

Continuamos con la tarea, ahora con mayor ímpetu, de mejorar nuestra plataforma digital, buscando facilitar que el equipo de TI logre el desarrollo rápido, seguro y robusto de soluciones tecnológicas orientadas a venta y autoservicio a de forma virtual. Esto incluye una serie de proyectos que incluyen el desacoplamiento de componentes, incorporación de prácticas de *DevSecOps*, evaluación de mayor uso de nubes, entre otros.

Alcanzamos un cambio tecnológico importante al consolidar nuestras plataformas de correo, que corrían sobre dos servicios diferentes, en una única. Asimismo, integramos los dominios de correo existentes en el dominio @pacifico.com.pe.

En la coyuntura actual, todas las actividades han avanzado rápidamente en el camino de la digitalización y con esto se incrementaron los riesgos tecnológicos, por lo cual pusimos especial esfuerzo en la ejecución de nuestro plan de ciberseguridad, el mismo que se encuentra alineado los planes de ciberseguridad de Credicorp bajo el estándar internacional FFIEC, el cual incluye la implementación de herramientas, contratación de servicios especializados, implementación de políticas, mejores prácticas y el reforzamiento del equipo de tecnología con personal experto de seguridad de información.

En el frente de arquitectura de TI, apoyado en consultoría experta, iniciamos un proyecto de la mano con el negocio a fin de poder priorizar y encaminar las múltiples iniciativas que surgen de necesidades del negocio, tecnológicas y regulatorias. Esto nos ha dejado una hoja de ruta clara que será el foco en los siguientes años.

Finalmente, en el marco de la transformación, trabajamos en el diseño de lo que será el nuevo modelo operativo de tecnología (TOM), el mismo que es clave para poder entregar valor a los negocios trabajando bajo metodologías ágiles. Pacífico se transformará en “una empresa de tecnología que vende seguros” y para esto, este cambio es clave y será el gran reto de los siguientes dos años para TI.

5.4.5 Gestión del Cambio

La transformación de Pacífico tiene muchos frentes y hacen necesario tener un soporte sistemático y experto que aborde la gestión del cambio que viven todos los colaboradores.

En ese sentido se hizo necesario incorporar esta práctica en Pacífico. Lo cual ocurrió durante el segundo semestre

Gestión del Cambio, luego de una evaluación inicial y la participación de una amplia base de colaboradores, diseñó el modelo de Gestión del Cambio Pacífico, alineado a nuestro propósito y centrado en contribuir a la experiencia del colaborador. Desarrollamos una "caja de herramientas", con más de 15 elementos para asegurar un marco de trabajo estructurado que nos permita dar soporte y habilitar las iniciativas de cambio organizacional y refuerzo cultural.

Asimismo, estos elementos han sido puestos en práctica en los proyectos asociados al escalamiento de agilidad, GoToCloud, Futuro del Trabajo, y experiencia del colaborador con el piloto del modelo Despega. Llevamos a cabo 8 sesiones de socialización y capacitación del Modelo de Gestión del Cambio; establecimos la red de Embajadores de Cambio Pacífico con 80 colaboradores de las distintas áreas; lideramos 30 sesiones colaborativas; y desarrollamos más de 60 entregables para los diferentes proyectos.

DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA

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

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

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

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

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

El objeto social de nuestra compañía es efectuar contratos de seguros, operaciones de coaseguros y reaseguro en todos los riesgos, pudiendo además realizar todas las operaciones o actos relacionados con el objeto social que coadyuve a las realizaciones de sus fines aunque no estén expresamente indicados en el estatuto. Adicionalmente, y previa ampliación de su autorización de funcionamiento, podrán emitir fianzas, realizar comisiones de confianza y encargos fiduciarios. Su objeto social corresponde a los grupos N° 6511, 6512 y 6810 de actividades económicas, de acuerdo con la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIU).

Al 31 de diciembre de 2020, el capital social de Pacífico Seguros, inscrito en Registros Públicos de Lima, asciende a la suma de S/. 1,135,316,750 el mismo que se encuentra representado por 113,531,675 acciones comunes, con un valor nominal de S/. 10.00 cada una, íntegramente suscritas y totalmente pagadas.

El 100% de las acciones de Pacífico Seguros tienen derecho a voto y se encuentran ingresadas en la Caja de Valores y Liquidaciones CAVALI. Asimismo, la propiedad de estas acciones se encuentra distribuida en 106 accionistas de la siguiente manera:

Tenencia	Número de accionistas	Porcentaje de participación
Menor al 1%	104	1.20 %
Entre 1% - 5%		
Entre 5% -10%		
Mayor al 10%	2	98.80%
Total	106	100.00%

Pacífico Seguros forma parte del Grupo Económico Credicorp Ltd. (Bermudas), conglomerado financiero propietario del 65.20% de nuestro accionariado, mientras que el Grupo Crédito S.A., posee el 33.60% del capital social. El 1.20% restante es propiedad de 104 accionistas minoritarios.

Finalmente, la Bolsa de Valores de Lima nos comunicó la cotización de las acciones de PACIFIC1 del año 2020:

PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS (ANTES EL PACIFICO VIDA CÍA. DE SEG. Y REASEG. S.A.)

Renta Variable

Código ISIN	Nemónico	Año - Mes	COTIZACIONES 2020				Precio Promedio S/
			Apertura S/	Cierre S/	Máxima S/	Mínima S/	
PEP669501004	PACIFIC1	2020-01	--	--	--	--	--
PEP669501004	PACIFIC1	2020-02	--	--	--	--	--
PEP669501004	PACIFIC1	2020-03	--	--	--	--	--
PEP669501004	PACIFIC1	2020-04	--	--	--	--	--
PEP669501004	PACIFIC1	2020-05	--	--	--	--	--
PEP669501004	PACIFIC1	2020-06	--	--	--	--	--
PEP669501004	PACIFIC1	2020-07	--	--	--	--	--
PEP669501004	PACIFIC1	2020-08	--	--	--	--	--
PEP669501004	PACIFIC1	2020-09	--	--	--	--	--
PEP669501004	PACIFIC1	2020-10	--	--	--	--	--
PEP669501004	PACIFIC1	2020-11	35.00	35.00	35.00	35.00	35.00
PEP669501004	PACIFIC1	2020-12	--	--	--	--	--

El Valor Contable de las acciones de Pacífico Seguros al 31.12.2020 es de S/. 20.63 soles.

Asimismo, la cotización de los valores correspondientes a la Primera Emisión del Primer Programa de Bonos Subordinados Pacífico emitidos por El Pacífico-Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros, empresa absorbida por Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros es la siguiente:

EL PACIFICO - PERUANO SUIZA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS

Renta Fija

Código ISIN	Nemónico	Año - Mes	COTIZACIONES 2020				Precio Promedio %
			Apertura %	Cierre %	Máxima %	Mínima %	
PEP66900D019	PACIF1BS1A(*)	2020-09	105.0947	105.0947	105.0947	105.0947	105.0947

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

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, a través de la Resolución SBS N° 02190-2020 de fecha 10 de septiembre de 2020, autorizó a Pacífico Seguros a la emisión de instrumentos representativos de deuda bajo el Segundo Programa de Bonos Subordinados Pacífico, normado por el Reglamento de Oferta Pública Primaria y de Venta de Valores Mobiliarios (Resolución CONASEV N° 141-98-EF/94.10), hasta por la suma de USD 150'000,000 (ciento cincuenta millones de dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en Soles).

En el marco de dicho programa, en el mes de diciembre Pacífico Seguros colocó la Segunda Emisión del Segundo Programa de Bonos Subordinados Pacífico por USD 50'000,000 (cincuenta millones de dólares de los Estados Unidos de América) a una tasa anual de 4.406250%, siendo su agente colocador Credicorp Capital Sociedad Agente de Bolsa S. A, adjuntamos dicha cotización:

Renta Fija

Código ISIN	Nemónico	Año - Mes	COTIZACIONES 2020				Precio Promedio %
			Apertura %	Cierre %	Máxima %	Mínima %	
PEP66950D014	PACIF2BS2A	2020-12	100.0000	100.0000	100.0000	100.0000	100.0000

ENTORNO JURÍDICO

NORMAS EMITIDAS

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

- **Circular N° G-204-2020**, de fecha 8 de enero de 2020, publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 11 de enero de 2020, por medio de la cual se aprobó la actualización trimestral, del capital mínimo de las empresas supervisadas correspondiente al período enero - marzo de 2020, de los capitales sociales mínimos de las empresas indicadas en los artículos 16º y 17º de la referida Ley General, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18º de dicha norma.
- **Resolución SBS N° 877-2020**, de fecha 26 de febrero y publicada en el diario oficial con fecha 28 de febrero de 2020, a través de la cual se aprobó el Reglamento para la Gestión de la Continuidad del Negocio, complementario al Reglamento para la Gestión del Riesgo Operacional, tomando en consideración los resultados de las labores de supervisión y de los Ejercicios Sectoriales de Continuidad del Negocio llevados a cabo en los años 2014 y 2017, así como de los estándares y buenas prácticas internacionales sobre la materia, entre los que se encuentran el estándar ISO 22301:2012, sobre los sistemas de gestión de la continuidad del negocio, y la Guía de Buenas Prácticas del Business Continuity Institute.
- **Oficio Múltiple N° 11158-2020-SBS**, de fecha 16 de marzo de 2020, se cual –con relación a la declaración del Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM de fecha 15 de marzo de 2020– para que los Intermediarios y Auxiliares de Seguros, y Representantes de Empresas de Reaseguros del Exterior adopten las medidas que se señalan a continuación con el fin de salvaguardar la integridad física de sus colaboradores y de los usuarios del sistema de seguros, y mantener un nivel operativo razonable ante el escenario actual.
- **Oficio Múltiple N° 11159-2020-SBS**, de fecha 16 de marzo, mediante el cual –con relación a la declaración del Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19, mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM de fecha 15 de marzo de 2020– para que las empresas supervisadas adopten las medidas que se señalan a continuación con el fin de salvaguardar la integridad física de sus colaboradores y de los usuarios del sistema de seguros, y mantener un nivel operativo razonable ante el escenario actual.
- **Resolución SBS N° 1259-2020**, de fecha 16 de marzo y publicada en el diario oficial con fecha 20 de marzo de 2020, por medio el cual se suspendieron por 15 días calendarios los plazos administrativos relacionados con las funciones y atribuciones que corresponden a esta Superintendencia, en el marco del Estado de Emergencia Nacional declarado por el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM.
- **Oficio Múltiple N° 11163-2020-SBS**, de fecha 17 de marzo de 2020, por medio del cual se comunicó a las empresas supervisadas ante la imposibilidad de reunirse oportunamente, que

las entidades supervisadas por la SBS podrían llevar a cabo la Junta Obligatoria Anual de Accionistas con posterioridad al 31 de marzo del 2020.

- **Oficio Múltiple N° 11167-2020-SBS**, de fecha 19 de marzo del 2020, a través del cual se informó a todas las empresas supervisadas por la SBS, que la Superintendencia dispuso la suspensión de los plazos para la notificación de respuesta a los requerimientos y reclamos de los usuarios de los sistemas supervisados, a la que se refiere la Circular de Atención al Usuario, mientras se mantenga el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, a cuyo vencimiento se reanuda el cómputo de los plazos respectivos para su atención. En los mismos términos operará la suspensión del plazo en el caso de respuestas a reclamos de microseguros y de aquellos presentados a las empresas del sistema privado de pensiones.
- **Oficio Múltiple N° 11217-2020-SBS**, de fecha 25 de marzo de 2020, por medio el cual se precisó respecto al pago de las primas de seguro, lo siguiente: 1) La ampliación del plazo a ciento ochenta (180) días para la constitución de provisiones por deterioro por la demora en el pago de primas es aplicable en todos los casos a que hace referencia el artículo 17 del Reglamento de Pago de Primas de Pólizas de Seguros, Resolución SBS N° 3198-2013 y sus modificatorias; 2) Con relación al pago de primas y las dificultades que podrían estar atravesando los contratantes de seguros; resulta pertinente señalar que su representada se encuentran facultada para modificar los calendarios de pagos originalmente pactados en sus convenios de pago, de conformidad con el literal d) del artículo 6 del Reglamento del Pago de Primas de Pólizas de Seguro, Resolución SBS N° 3198-2013 y sus modificatorias. Asimismo, en aplicación del artículo 7, cualquier suspensión de cobertura deberá sujetarse al plazo y formalidades previstas para tal fin, no procediendo en los casos en que el contratante haya pagado, proporcionalmente, una prima igual o mayor al período corrido del contrato; y, 3) Adicionalmente, considerando la situación de emergencia actual, esta Superintendencia es de la opinión que su representada debe evaluar la pertinencia de realizar reprogramaciones de los convenios de pago al mayor número posible de contratantes, pudiendo utilizar para ello los mecanismos de comunicación disponibles.
- **Resolución SBS N° 1268-2020**, de fecha 27 de marzo y publicada el 29 de marzo de 2020, mediante el cual se amplió hasta el 12 de abril de 2020 inclusive, la suspensión del cómputo de plazos dispuesta mediante Resolución de Superintendencia N° 1259-2020 respecto a los plazos administrativos relacionados con las funciones y atribuciones que corresponden a esta Superintendencia, incluyendo los establecidos para la entrega de información que le fuera requerida de manera virtual y los plazos a los que se refieren los artículos 252 y 253 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444.
- **Oficio Múltiple N° 11233-2020-SBS**, de fecha 30 de marzo del 2020, por medio del cual se dictaron medias de excepción con relación a la gestión de inversiones en el Sistema de Seguros, en el marco de lo establecido en el Reglamento de Inversiones de las Empresas de Seguros, aprobado mediante Resolución SBS N° 1041-2016 y sus modificatorias (en adelante el Reglamento de Inversiones), y en el Reglamento de Clasificación y Valorización de las Inversiones de las Empresas de Seguros, aprobado mediante Resolución SBS N° 7034-2012 y sus modificatorias (en adelante el Reglamento de Clasificación y Valorización).

- **Resolución SBS N° 1280-2020**, de fecha 11 de abril de 2020, y publicada en el diario oficial con fecha 14 de abril de 2020, se amplió hasta el 26 de abril de 2020, inclusive, la suspensión del cómputo de plazos a los que se refiere la Resolución de Superintendencia N° 1268-2020.
- **Resolución SBS N° 1311-2020**, de fecha 25 de abril y publicada el 27 de abril de 2020, en el diario oficial, a través de la cual se amplía la suspensión del cómputo de plazos dispuesta mediante Res. SBS N° 1259-2020, relacionados con funciones, atribuciones y entrega de información de la SBS, hasta el 10 de mayo de 2020 inclusive.
- **Circular G-205-2020**, de fecha 27 de abril y publicada en el diario oficial con fecha 29 de abril del 2020, por medio del cual se publicó la actualización trimestral, correspondiente al período abril - junio de 2020, de los capitales sociales mínimos de las empresas indicadas en los artículos 16º y 17º de la referida Ley General, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18º de dicha norma.
- **Oficio Múltiple N° 13128-2020-SBS**, de fecha 15 de mayo del 2020, por medio del cual se aprobaron medidas de transparencia de información para los seguros de vida con componente de inversión, las compañías de seguros que comercialicen dichos seguros debe brindar al contratante información clara, suficiente, concreta y oportuna sobre los referidos seguros, principalmente en lo que corresponde a los riesgos cubiertos, suma asegurada, prima comercial y/o exclusiones, con énfasis en el componente de inversión, incluyendo sobre este último, información sobre el rendimiento esperado, las categorías y las proyecciones de los portafolios o fondos de inversión asociados, considerando escenarios relevantes para la toma de decisiones del contratante e incluyendo un escenario pesimista, entre otros.
- **Resolución SBS N° 1407-2020**, de fecha 25 de mayo y publicada en el diario oficial con fecha 26 de mayo del 2020, que amplía hasta el 10 de junio de 2020, inclusive, la suspensión del cómputo de plazos dispuesta mediante Resolución SBS N° 1259-2020, y sucesivamente prorrogada, respecto a los plazos administrativos relacionados con las funciones y atribuciones que corresponden a esta Superintendencia, incluyendo los establecidos para la entrega de información que le fuera requerida de manera virtual y los plazos a los que se refieren los artículos 252 y 253 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, y la suspensión del cómputo de plazos a la que se refiere el artículo tercero de la Resolución SBS N° 1268-2020.
- **Oficio Múltiple N° 13537-2020-SBS**, de fecha 26 de mayo de 2020, a través del cual se comunica a las empresas de seguros, medidas de excepción y precisiones con relación a las inversiones inmobiliarias en la coyuntura Covid-19.
- **Resolución SBS N° 1537-2020**, de fecha 5 de junio y publicada el 8 de junio del 2020, por medio del cual se amplía hasta el 30 de junio de 2020, inclusive, la suspensión del cómputo de plazos dispuesta mediante Resolución SBS N° 1259-2020, y sucesivamente prorrogada, respecto a los plazos administrativos relacionados con las funciones y atribuciones que corresponden a esta Superintendencia, incluyendo los establecidos para la entrega de información que le fuera requerida de manera virtual y los plazos a los que se refieren los artículos 252 y 253 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, y la suspensión del cómputo de plazos a la que se refiere el artículo tercero de la Resolución SBS N° 1268-2020.

- **Resolución SBS N° 1545-2020**, de fecha 8 de junio y publicada el 10 de junio, por medio de la cual se precisó que la suspensión del cómputo de los plazos, establecida en el Oficio Múltiple N° 11159-2020-SBS, referidos a los procesos de atención de siniestros ocurridos a nivel nacional, regulados en los artículos 3, 4, 5, 8, 11 y 15 del Reglamento para la gestión y pago de siniestros, aprobado por Resolución SBS N° 3202-2013, se encuentra vigente hasta el 30 de junio de 2020. Asimismo, dispone que las empresas de seguros deben procurar la atención prioritaria de los procesos vinculados a la gestión y pago de siniestros, con especial énfasis en los seguros de asistencia médica y otros que cuenten con coberturas de salud. Finalmente, amplió el periodo para el cálculo de provisiones a ciento ochenta (180) días calendario, computados desde el 16 de marzo de 2020, para la constitución de provisiones por deterioro a que se refiere el artículo 17 del Reglamento de Pago de Primas de Pólizas de Seguros, aprobado por Resolución SBS N° 3198-2013, resultando aplicable lo dispuesto en el artículo 15 del mismo, respecto a la facultad de compensar las primas pendientes de pago a cargo del contratante y/o asegurado contra la indemnización debida al asegurado o beneficiario del seguro en caso de siniestro.
- **Resolución SBS N° 1743-2020**, de fecha 30 de junio y publicada en el diario oficial con fecha 1 de julio del 2020, mediante la cual dada la coyuntura actual de emergencia sanitaria y aislamiento social por las que se viene atravesando y con la finalidad de adoptar medidas que contribuyan a preservar la estabilidad e integridad financiera de las empresas y salvaguardar los intereses del público, se modificó el plazo de entrada en vigencia del Instructivo RO aprobado mediante Resolución SBS N°3329-2019 y realizar algunas precisiones que coadyuven a las empresas en el adecuado cumplimiento del citado instructivo, así como modificar los literales l) y q) del artículo 49 de la Resolución SBS N°2660-2015 con la finalidad de establecer precisiones sobre las operaciones que deben anotarse en el RO, en virtud del artículo 9 de la Ley N°27693 y sus normas modificatorias.
- **Circular G-206-2020**, de fecha 2 de julio y publicada el 4 de julio del 2020, se publicó la actualización trimestral, correspondiente al período julio - setiembre de 2020, de los capitales sociales mínimos de las empresas indicadas en los artículos 16º y 17º de la referida Ley General, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18º de dicha norma.
- **Resolución SBS N° 1856-2020**, de fecha 24 de julio y publicada en el diario oficial con fecha 27 de julio del 2020, mediante la cual se aprobó el Reglamento de la Reserva Técnica de Siniestros (vigente a partir del 28-07-2020, con plazo de adecuación hasta el 30-06-2021), y la modificación del Plan de Cuentas para empresas del Sistema Asegurador, así como el TUPA de la SBS, el Reglamento de Gestión Actuarial para Empresas de Seguros y el Reglamento de la Reserva de Riesgos en Curso.
- **Oficio Múltiple N° 19483-2020**, de fecha 12 de agosto del 2020, informa a todas las empresas supervisadas, las nuevas disposiciones sobre los alcances y condiciones para el cómputo de los plazos en las comunicaciones de respuesta a los reclamos y requerimientos de los usuarios, así como para las notificaciones sobre modificaciones de condiciones contractuales sin previo aviso, establecidas mediante los Oficios Múltiples N° 11167-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS, respectivamente.
- **Circular G-207-2020**, de fecha 2 de octubre y publicada en el diario oficial el 6 de octubre del 2020, se publicó la actualización trimestral, correspondiente al período octubre - diciembre de

2020, de los capitales sociales mínimos de las empresas indicadas en los artículos 16º y 17º de la referida Ley General, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18º de dicha norma.

- **Oficio N° 24140-2020-SBS**, de fecha 23 de diciembre de 2020, se comunicó a las empresas de seguro, sobre la vigencia de las medidas de excepción con relación a las inversiones del sistema de seguros, que respecto a las medidas de excepción señaladas en los numerales del 1 al 4 del Oficio Múltiple N° 11233-2020-SBS, esta Superintendencia pone en su conocimiento que el término de su vigencia será el 31 de marzo de 2021.

PROCESOS LEGALES

Por motivos derivados de su propia actividad económica, Pacífico Seguros intervienen en algunos procesos civiles, donde participa como demandante o demandado.

Las acciones legales que ha tomado como demandante se refieren al cobro de primas a asegurados deudores, al pago de rentas por contratos de arrendamiento y a otras derivadas de la recuperación de indemnizaciones pagadas a nuestros asegurados por terceros, especialmente en las pólizas de Automóviles y Transportes. Como entidad demandada, forma parte de procesos relacionados, generalmente, con reclamos derivados de las pólizas de seguro de Responsabilidad Civil.

Vale subrayar que los montos implicados en dichos procesos no son una contingencia importante para la empresa; en otras palabras, ninguno de ellos afecta significativamente la compañía.

CAPITAL SOCIAL

El Capital Social de la compañía, suscrito, pagado e inscrito en Registros Públicos al 31 de diciembre de 2020 asciende a la suma de S/ 1,135.316,750.00 soles, el mismo que se encuentra representado por 113,531.675 acciones comunes de valor nominal de S/ 10.00 cada una, todas registradas por anotación en cuenta en la Caja de Valores y Liquidaciones CAVALI.

POLÍTICA DE DIVIDENDOS

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

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

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

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

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

El pago podrá hacerse una o dos veces al año, en los términos aprobados en la Junta Obligatoria Anual que aprueba su distribución.

La Compañía está impedida legalmente de distribuir dividendos a cuenta.

En el año 2020 se acordó entregar Dividendos en Efectivo hasta por la suma de S/ 199,815,748.00, correspondiéndole a cada Accionista la suma de S/ 1.76 por acción de valor nominal de S/ 10.00, en total se distribuyó el 43% de la utilidad del ejercicio 2019. Los dividendos fueron pagados a partir del día 5 de mayo de 2020.

ESTADOS FINANCIEROS

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

EGP (PEN millones, fin de periodo)	2017	2018	2019	2020
Primas totales	2,975.4	3,417.2	3,661.7	3,705.2
Primas cedidas	521.0	549.3	565.8	601.5
Incremento de reserva	554.0	767.6	668.5	642.6
Primas netas ganadas	1,900.5	2,100.3	2,427.4	2,461.2
Siniestros netos	1,118.3	1,239.6	1,554.5	1,731.9
Comisiones netas	513.5	572.6	572.9	572.2
Gastos técnicos netos	72.7	118.6	127.7	128.5
Resultado técnico	196.0	169.6	172.3	28.5
Rendimiento financiero	503.1	521.3	578.1	559.8
Gastos generales y Provisiones	426.3	424.3	437.5	443.6
Utilidad neta consolidada	318.4	344.0	371.3	190.8
Contribución a Credicorp	321.0	349.1	377.0	192.0
Balance (PEN millones, fin de periodo)				
Activos	11,405.5	12,223.5	13,838.0	16,021.6
Inversiones en valores e inmuebles	8,919.1	9,441.7	11,300.7	12,902.3
Reservas técnicas	7,488.8	8,471.2	9,953.5	11,694.7
Pasivo total	8,538.9	9,590.8	11,017.3	13,036.2
Patrimonio neto	2,849.5	2,614.5	2,801.6	2,971.3
Interés minoritario	17.1	18.2	19.2	14.0
Rentabilidad				
Utilidad neta por acción (S/. por acción)	2.84	3.07	3.27	1.58
Retorno sobre patrimonio promedio ²	12.6%	12.6%	13.7%	6.6%
Retorno sobre activos promedio ²	3.0%	2.9%	2.8%	1.3%
Ratios Operativos				
Patrimonio / Activo total	25.0%	21.4%	20.2%	18.5%
Aumento de reservas técnicas	22.6%	26.8%	21.6%	20.7%
Siniestros netos / Primas netas ganadas	58.8%	59.0%	64.0%	70.4%
Gastos y comisiones / Primas netas ganadas	30.8%	32.9%	28.9%	28.5%
Resultado técnico / Primas netas ganadas	10.3%	8.1%	7.1%	1.2%
Gastos generales / Primas netas ganadas	22.4%	20.2%	18.0%	18.0%
Gastos generales / Activos promedio ²	4.0%	3.6%	3.4%	3.0%
Ratio combinado ³	87.4%	83.3%	97.2%	97.2%
Otras Datos				
Número de acciones, neto (en millones)	112.1	112.1	113.5	120.5

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

Gráfico 2: BALANCE GENERAL CONSOLIDADO
(S/ millones, fin de período)

BALANCE GENERAL CONSOLIDADO

(PEN millones, fin de período)

Activo	2017	2018	2019	2020
Caja y Bancos	447.0	480.9	392.6	831.1
Inversiones netas	8,919.1	9,441.7	11,300.7	12,902.3
Inmueble, Mobiliario y equipo, neto	82.0	72.9	71.4	69.5
Cuentas por cobrar y otros activos	1,957.4	2,228.0	2,073.3	2,218.7
Total activo	11,405.5	12,223.5	13,838.0	16,021.6
Pasivo y patrimonio neto	2017	2018	2019	2020
Reservas técnicas	7,488.8	8,471.2	9,953.5	11,694.7
Cuentas por pagar y otros pasivos	1,050.1	1,119.6	1,063.8	1,341.6
Total pasivo	8,538.9	9,590.8	11,017.3	13,036.2
Patrimonio neto	2,849.5	2,614.5	2,801.6	2,971.3
Interés minoritario	17.1	18.2	19.2	14.0
Total pasivo y patrimonio neto	11,405.5	12,223.5	13,838.0	16,021.6

PRINCIPALES OFICINAS EN LIMA Y PROVINCIAS

Oficina	Dirección	Provincia	Teléfono fijo	Nombre de Responsable	Celular	Email de responsable
Edificio Tamayo	Av. Juan de Arona 830 - San Isidro	Lima	(01) 5184000			
Edificio Camelias	Av. Camelias 780 - San Isidro	Lima	(01) 5184000			
Oficina Magnolias	Clle. Dean Valdivia N°255-271, San Isidro	Lima	(01) 5184000			
Oficina Chinchón 944	Calle Chinchón Nro 944 Pisos: 3,4,5,6,7 y 8, San Isidro	Lima	(01) 5184000			
Oficina Chinchón 980	Calle Chinchón Nro 980 Piso 11, San Isidro	Lima	(01) 6115200			
Oficina Arona EPS	Av. Juan de Arona 720, San Isidro	Lima	(01) 5184000			
Agencia Huacho	Av. Echenique 420	Lima	(043) 426596	Bettina Vizurraga	949271036	Bettina.Vizurraga@pacificovida.com.pe
Oficina Los Olivos	Av. Alfredo Mendiola N° 3609-3615, Los Olivos	Lima	(01) 2025342	José Estrada	981048595	Jose.Estrada@pacificovida.com.pe
Agencia Chimbote	Av. Víctor Raúl Haya de la Torre Mz.15 L4	Ancash	(043)-483500	Roxana Balmaceda	968915367	roxana.balmaceda@pacifico.com.pe
Agencia Huaráz	Av. Mariscal Luzuriaga 691, Lt 10 Mz. Única	Ancash	(076)-367808	Bettina Vizurraga	949271036	Bettina.Vizurraga@pacificovida.com.pe
Agencia Arequipa - Yanahu	Av. Bolognesi 301, Yanahuara	Arequipa	(054) 380460	Juan Carlos San Román Ju	999717428	JSanRoman@pacifico.com.pe
Agencia Arequipa consolida	Av. Ejército Nro. 793, Cayma	Arequipa	(054)-381460	Alonso Fernández	997591720	alonso.fernandez@pacificovida.com.pe
Agencia Ayacucho	Portal Unión N° 26-29, Interior BCP	Ayacucho	(056) 227702	Rosa Denegri León	956448842	Rosa.Denegri@pacificovida.com.pe
Agencia Cajamarca EPS	Av. Mario Urteaga N° 657	Cajamarca	(076) 342234	Javier Ascurra	976498096	jascurra@pacifico.com.pe
Agencia Cajamarca	Jr. Tarapaca 782	Cajamarca	(076)-367713	Maggie Olortegui	988561250	Maggie.Olortegui@pacifico.com.pe
Agencia Cusco	Av. Micaela Bastidas 327	Cusco	(084) 243988	Yenet Gudiel	975681354	Yenet.Gudiel@pacificovida.com.pe
Agencia Huánuco	Jr. Ayacucho 691	Huánuco	(062)-516171	Carolina Tello	947960591	Carolina.Tello@pacificovida.com.pe
Agencia Ica	Av. San Martín 1312, Mz 2, Lt 40, Urb San Isidro	Ica	(056) 233955	Rosa Denegri León	956448842	Rosa.Denegri@pacificovida.com.pe
Agencia Huancayo	Jr. Ayacucho N° 282, Huancayo	Junin	(511) 236102	Italo Babiche Fuentes	980346842	ibabiche@pacifico.com.pe
Oficina Trujillo	Av. Víctor Larco Herrera 505	La Libertad	(044) 223104	Ricardo Calderón	962927439	ricalderon@pacifico.com.pe
Agencia Trujillo	Av. Víctor Larco 849 Int 401,402,403,404,502 y 503 Urb La Merced	La Libertad	(044)-485110	Alonso Caballero		Hector.Caballero@pacificovida.com.pe
Agencia Chiclayo - San José	Av. San José 857, Chiclayo	Lambayeque	(074) 23-3961	Ana Díaz	978014146	ana_diaz@pacifico.com.pe
Agencia Chiclayo - Libertad	Av. Andrés A. Cáceres N° 357	Lambayeque	(074)-481520	Kelly Sanchez	948420684	Kelly.Sanchez@pacificovida.com.pe
Agencia Iquitos - Yavari	Calle Yavari 363 (oficina 04), Edificio El Dorado, Iquitos	Loreto	(065) 23-5341	Leonardo Saavedra Zamor	988343694	lsaavedra@pacifico.com.pe
Agencia Iquitos - Arica	Jr. Arica N° 323, Iquitos	Loreto	065-235410	Juanita Tobies	965942600	Juanita.Tobies@pacificovida.com.pe
Agencia Piura - Libertad	Calle Libertad N° 607, Cercado, Piura	Piura	(073) 32-7811	Jenny Carreño	969415247	jcarreno@pacifico.com.pe
Agencia Piura consolidado	Av Ramón Mujica Nro 108 Centro empresarial Paseo Mega Pisc	Piura	073-640009	Rosa Sime	950666704	Rosa.Sime@pacificovida.com.pe
Agencia Tarapoto	Jr. Ramírez Hurtado 385-387, Tarapoto	San Martín	042-526823	Luis Tafur	961992806	luis.tafurgirbau@pacifico.com.pe
Agencia Tacna - Calle Zela	Calle Zela N° 873	Tacna	052-583790 a	Ricardo Chevarría	941558327	ricardo.chevarria@pacifico.com.pe
Agencia Pucallpa	Jr. Raymondi 310, Callería	Ucayali	061-586400	Karen Murrieta	944908242	karen.murrieta@pacificovida.com.pe

GOBIERNO CORPORATIVO

Directorio y Administración Interna

Para cumplir con nuestras atribuciones y responsabilidades, el Directorio de Pacífico Seguros cuenta con diversos comités especiales para la mejor administración de la compañía:

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

En el ámbito gerencial, se cuenta con comités, lo que constituye una práctica de Buen Gobierno Corporativo en Pacífico Seguros. Estableciéndose entre los principales:

- Comité de Activos y Pasivos (ALCO)
- Comité de Riesgos de Mercado
- Comité de Riesgo de Crédito
- Comité de Inversiones
- Comité de Seguridad Informática
- Comités por línea de negocio (autos, salud, propiedad, líneas personales)

Sistema de denuncias

En Credicorp, informamos y sensibilizamos a los colaboradores sobre la importancia de cumplir con las Políticas de Conducta Corporativas: Código Corporativo de Ética, Política de Ética y Conducta, Política Contra la Corrupción y Soborno, así como la Política de Conducta Específica para Inversiones y Finanzas. En ese sentido y para prevenir cualquier incumplimiento a las disposiciones de estas Políticas, contamos con un sistema web denominado **Alerta GenÉtica Credicorp**. Este sistema es 100% anónimo, funciona las 24 horas del día, y con la información que ingresa se toman las medidas correctivas que correspondan. Además, Credicorp garantiza la protección de quien realiza la alerta contra represalias o cualquier otra forma de discriminación o intimidación que pueda ocurrir.

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

Del mismo modo, propiciamos que toda vez que los colaboradores tengan dudas o consultas sobre cómo actuar en función a las Políticas de Conducta, escriban al equipo de Cumplimiento, a través del buzón: Cumplimiento: (**cumplimiento@pacifico.com.pe**).

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

Cumplimiento Sarbanes OXLEY ACT (Ley Sarbanes – Oxley)

La compañía cumple con la Ley Sarbanes Oxley referida al cumplimiento de estándares internacionales en la presentación, divulgación y controles internos para la elaboración de sus informes financieros.

Informe principios de buen Gobierno Corporativo

El buen gobierno corporativo es y seguirá siendo un sistema sustancial que actúa sobre las sociedades, con el objetivo de respaldar una atmósfera de credibilidad y transparencia. Para Pacífico Seguros es indispensable cumplir permanentemente las políticas de un buen gobierno corporativo y responsabilidad social. Para ello, contamos con normas recopiladas en el Reglamento Interno, Política de Gobierno Corporativo y de Responsabilidad Social. Pacífico Seguros en su calidad de prestador de respaldo económico a sus asegurados ante eventualidades inesperadas y como herramienta de transferencia de riesgos, pone especial énfasis en su responsabilidad no sólo con sus clientes sino también con la comunidad en su conjunto, sus proveedores, colaboradores y accionistas.

Como práctica adoptada a partir del año 2005, Pacífico Seguros continúa mejorando la calidad de su información de acuerdo a lo solicitado por la Superintendencia de Mercado de Valores, para que los inversionistas cuenten con la mejor información respecto del grado de implementación de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.

GESTIÓN DEL VALOR DE AUDITORÍA INTERNA

Actividad de Auditoría Interna

En el 2020 se continuó con el proceso de transformación iniciado en el 2018 con la aspiración de convertir la actividad de Auditoría Interna en una unidad que apoye a la organización en el cumplimiento de sus objetivos de: (i) crecimiento, (ii) experiencia y (iii) eficiencia. Por ello nos queremos apoyar en tres habilitadores (i) Data Analytics, (ii) Forma de trabajo usando Métodos Ágiles y (iii) enfocada en el uso y conocimiento de nuevas tecnologías. También exploramos una nueva forma de organización que se adapte al entorno actual de la compañía. Todo ello basado en un claro alineamiento con la cultura organizacional de Pacífico Seguros.

No hemos perdido de vista que formamos la tercera línea de la compañía y por ello continuamos orientados y enfocados en evaluar permanentemente la eficacia y eficiencia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de Pacífico Seguros, con el objetivo de mejorar y proteger el valor de la organización, proporcionando aseguramiento, asesoría y análisis basado en riesgo.

Para el año 2021 nuestro esfuerzo estará orientado en continuar explorando: (i) los riesgos emergentes que nacen de la implementación del trabajo remoto, (ii) prácticas ágiles en auditoría interna, (iii) la implementación de una metodología para monitorear nuestros Objetivos Claves de Resultados (OKRs), (iv) el determinar y evaluar las capacidades que debe tener un “auditor del futuro”, (v) implementar un esquema de revisión continua del plan anual de auditoría interna.

Gobierno Corporativo

Desde el año 2020 la actividad de auditoría interna de Credicorp Ltd. se ha organizado en función a los segmentos de negocio de Credicorp Ltd. Por ello la unidad de auditoría interna de Pacífico Seguros tiene un reporte funcional al Auditor Corporativo Segmento Seguros y Pensiones y al Auditor Corporativo de Credicorp Ltd.

Además el responsable de la actividad de auditoría interna reporta durante el año y de acuerdo a calendario al Comité de Auditoría de Credicorp Ltd. Los resultados son informados al Directorio de Pacífico Seguros.

Existen foros de discusión y aprobación de auditoría interna, siendo el principal el Comité de Auditores Internos de Credicorp (CAIC) que sesiona cada dos meses. Este foro sirve para consolidar el alineamiento, difundir la metodología y asegurar el mejoramiento y capacitación continua.

Aseguramiento de la Calidad

En el año 2020 obtuvimos nuevamente la calificación de **“Cumple Generalmente”** como resultado de la evaluación interna bajo la Norma 1311 del Instituto de Auditores internos (IIA por sus siglas en inglés) ratificando la Certificación Internacional de la Calidad de Auditoría Interna obtenida en el 2018 otorgada por IIA, calificativo que nos ubica dentro del Top 5 de las empresas evaluadas en los últimos años y que es similar al que obtuvimos en el año 2013. Este resultado evidencia que la actividad de Auditoría Interna de Pacífico Seguros cumple con los Principios fundamentales para la práctica profesional de auditoría interna, la Definición de la profesión, el Código de Ética y las Normas, emitidos por el IIA.

Encuestas sobre el desempeño de nuestro trabajo

Continuamos consolidando el valor percibido en Pacífico Seguros sobre la labor de Auditoría Interna, lo cual se evidencia con el resultado a diciembre 2020 del Índice de Satisfacción del Auditado (ISA) 4.28, por encima de la meta de 4.15 de un máximo de 5. (en diciembre 2019 ISA resultado 4.18 y meta 4.1)

Plan de Trabajo de Auditoría Interna y Metodología

Cumplimos con nuestro Plan Anual de Auditoría Interna 2020 emitiendo 64 informes bajo el enfoque de Auditoría Basada en Riesgos, que considera la cobertura de las unidades y procesos de la compañía en un plazo de tres años en el negocio de seguros. La actividad ha implementado un sistema de medición del desempeño a través de indicadores que permite una adecuada gestión del Plan Anual.

Compañía	Años				
	2016	2017	2018	2019	2020
Pacífico Seguros	70	75	72	69	52
Crediseguro S.A. Seguros Generales y Seguros Personales	3	2	3	6	12
Total	70	75	72	69	64

Capacitación y Certificaciones con valor internacional

Al cierre de 2020, el equipo de Auditoría cuenta con 20 Certificaciones Internacionales Especializadas por parte de organizaciones como: *The Institute Internal Auditors (IIA)*, *Systems Audit and Control Association (ISACA)*, *British Standards Institution (BSI)*, *Association of Chartered Certified Accountants (ACCA)*, *Asociación Interamericana de Contabilidad (AIC)*, *Scrum Institute*, entre otros, así tenemos:

N°	Certificación	Cantidad	Certificado por
1	CRMA	1	IIA
2	CobiT Foundation	2	ISACA
3	CRISC	2	ISACA
4	CISA	1	ISACA
5	ISO 22301	1	BSI
6	CICA	1	IIC
7	Scrum Master Certified	5	PMC Grupo, Scrum Study
8	Scrum Developer Certified	1	Scrum Study
9	Scrum Fundamentals Certified	1	Scrum Study
10	CHIAP - Certified HHealthcare Internal Audit Professional	1	AHIA
11	Google Deployment Specialist	1	Google Inc.
12	CDPSE – Certified Data Privacy Solutions Engineer	1	ISACA
13	LCSPC – Lead Cybersecurity Profesional Certificate	1	Certiprof
14	SQL Server Data Base Administrator e Inteligencia de Negocio	1	Centro de Extensión y Proyección Social Universidad Nacional de Ingeniería
	Total	20	-

Adicionalmente, 6 miembros del equipo cuentan con cursos de Maestría finalizados. Por otro lado, se impartió 1710 horas de capacitación especializada en temas de riesgos de seguros de propiedad, salud y vida, prevención de fraudes, lavado de activos y marco para la práctica profesional de auditoría interna.

Seguimiento a la implementación de recomendaciones

Durante el año 2020, se ha continuado con el esfuerzo por mantener un alto nivel de respuesta en la implementación de Observaciones emitidas por Auditoría Interna, Externa y entes reguladores. Por ello se emiten Informes trimestrales para la Gerencia a través de los cuales se comunica el progreso mensual de las observaciones por vencer, vencidas, e implementadas por verificar; en el negocio de seguros.

HONORARIOS DE AUDITORIA

De conformidad con lo establecido en la Segunda Disposición Final del Reglamento de Auditoría Externa aprobada por Resolución SBS N° 17026-2010, cumplimos con revelar, en forma comparativa por los dos últimos ejercicios económicos, los servicios prestados por las Sociedades de Auditoría Externa a Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, bajo los rubros y por los montos siguientes (montos expresados en nuevos soles):

	AÑO 2020				
	NUEVOS SOLES				
SOCIEDAD AUDITORA	HONORARIOS DE AUDITORIA	HONORARIOS RELACIONADOS A AUDITORIA	HONORARIOS DE IMPUESTOS	OTROS HONORARIOS	TOTAL
Deloitte Corporate Finance	-	620,854	-	-	620,854
Ernst & Young Asesores S. Civil	-	-	418,387	-	418,387
Gavoglio, Aparicio y Asociados	2,273,665	-	-	48,338	2,322,003
Pricewaterhousecooper SCRL	-	-	36,642	-	36,642
KPMG Asesores Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada	-	-	168,188	-	168,188
PLR Asesores de Negocios	-	-	72,960	-	72,960

	AÑO 2019				
	NUEVOS SOLES				
SOCIEDAD AUDITORA	HONORARIOS DE AUDITORIA	HONORARIOS RELACIONADOS A AUDITORIA	HONORARIOS DE IMPUESTOS	OTROS HONORARIOS	TOTAL
Deloitte Corporate Finance	-	1,653,628	-	-	1,653,628
Ernst & Young Asesores S. Civil	-	-	378,249	338,417	716,667
Gavoglio, Aparicio y Asociados	2,117,890	807,358	-	26,830	2,952,079
Pricewaterhousecooper SCRL	-	207,452	16,915	-	224,367
KPMG Asesores Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada	-	-	170,760	-	170,760
Medina, Zaldívar, Paredes & Asociados	-	62,540	-	-	62,540
PLR Asesores de Negocios	-	-	69,600	-	69,600