

Reporte de Sostenibilidad

2020



TAN
CO

Resumen Ejecutivo



pacífico

1. Sobre Pacífico Seguros

#SéFeliz

PRINCIPIO #SéFeliz

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

Conductas:

- Celebro los momentos de felicidad, sean míos o de los demás.
- Soy agradecido con las personas y las oportunidades que me da la vida.
 - Animo a las personas a ver el lado positivo de las cosas.
 - Construyo la realidad que quiero vivir, elijo ser feliz.

PRINCIPIO: #SéHumano

Queremos que seas la persona que más ayuda a sus clientes. Queremos que sepan que siempre cuentan contigo. Cuando necesitan un seguro, cuando tienen un seguro, cuando usan un seguro.

Conductas:

- Me pongo en el lugar del cliente y conecto con su situación, escucho lo que tiene que decir y lo incorporo.
- Estoy con mi cliente en las buenas y en las malas.
- Hago de su experiencia algo sencillo, cercano y ágil, los tecnicismos son para nosotros.
- Pongo al cliente al centro, sus necesidades y bienestar guían mis acciones.

PRINCIPIO #SéEjemplo

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

Conductas:

- Soy amable con todos por igual, prevalecen las personas y sus ideas antes que cargos.
 - Soy congruente con mis ideas, palabras y acciones.
 - Actúo con ética y transparencia dentro y fuera de Pacífico.
- Contribuyo con la comunidad y el medio ambiente para crear un mundo mejor.

PRINCIPIO: #SéPro

Queremos que seas un mejor profesional, quien usa siempre las mejores prácticas y alcanza los mejores resultados.

Conductas:

- Encuentro mejores formas de hacer las cosas, no me quedo en mi zona de confort.
- Soy capaz de autogestionarme y tomar decisiones teniendo en cuenta prioridades, cumplo con mis acuerdos sin excusas.
- Me enfoco en la acción y aprendo continuamente, trabajo con excelencia y supero expectativa, desde la primera vez.
- Trabajo de manera ágil con entregables rápidos que se puedan ajustar en el camino, buscando *feedback* continuo.

PRINCIPIO: #SéSoñador

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

Conductas:

- Cuestiono la forma de hacer las cosas, no me frena el miedo al error o al rechazo.
- Propongo soluciones innovadoras e inclusivas y tomo en cuenta ideas que nacen en todos los equipos.
- Encuentro oportunidades donde otros dicen “no se puede”, estoy dispuesto a tomar riesgos.
- Investigo nuevas tendencias y las comparto, soy parte de quienes hacemos la diferencia.

PRINCIPIO #SéCompañero

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

Conductas:

- Reconozco el valor que aporta cada área, todos somos importantes.
- Escucho diversas iniciativas y me involucro para juntos lograr más en búsqueda de un objetivo común
- Valoro nuestra diversidad.
- Genero espacios para compartir ideas, proyectos y buenos momentos.



Los colaboradores de Pacífico apoyaron en la creación de las conductas, detalladas a través de talleres de co - creación, los cuales sumaron para que juntos sigamos construyendo el Pacífico que todos soñamos.

Hoy la cultura está inmersa en todos nuestros frentes, desde el *onboarding* hasta un programa de talleres especializado en transmitir las conductas a todos nuestros líderes y colaboradores.

El detalle de nuestra cultura, sus principios y sus conductas están al alcance del colaborador vía Workplace.

2. Pusimos el hombro este 2020 y lo seguiremos haciendo #NoEstásSolo

Proteger a nuestros asegurados, afiliados, colaboradores y a la sociedad: esa es nuestra prioridad en Pacífico. Es por eso que desde que inició la crisis por la emergencia sanitaria hemos venido desarrollando varias iniciativas para ayudar a los más afectados por el COVID-19.

Iniciativas para ayudar a los más afectados por el COVID-19



Ayudamos a más de **7000 Familias** afectadas por el Covid-19 con nuestros Seguros de Vida con más de **S/ 360,000,000.**



Atendimos más de **1,300 incidentes en empresas** (en menos de 48 horas) e hicimos más de **450 inspecciones virtuales** para prevenir riesgos.



Entregamos **28,000 kits** de tratamiento precoz y brindamos **más de 35,000 atenciones virtuales** con Dr. Online.



Congelamos las anulaciones por falta de pagos y **facilitamos el fraccionamiento de las cuotas.**



Más de **45,000 clientes** recibieron 50% de las primas de sus seguros vehiculares. **(por S/ 9'000,000)**



Más de **700 jóvenes** pudieron seguir estudiando gracias al seguro de Fondo Universitario.



Donamos más de **S/ 5'000,000** en seguros de vida para las familias de nuestros héroes de bata y uniforme en caso fallezcan, acompañando a **más de 100 familias.**



Nos sumamos a una **donación** al Fondo de Emergencia Empresarial con la que se compraron ventiladores mecánicos, monitores de funciones vitales y otros equipos médicos.



Donamos **S/ 1'000,000** a **Respira Perú**, contribuyendo a la construcción de 13 plantas de oxígeno a lo largo de todo el país y 2 centros temporales de oxígeno, así como a la donación de casi **2,000 respiradores** y **900 cilindros de oxígeno.**



Colaboramos con el traslado del primer millón de vacunas Sinopharm a la primera línea de defensa.



Seguimos protegiendo a nuestros asegurados y afiliados de salud con una **cobertura al 100 %** para emergencias por Covid-19 sin límites ni copagos.

3. Nuestro performance

#SéPro



25.8 %

de participación
de mercado



259

Millones de soles
de utilidad neta



Nos adherimos a los
Principles for Responsible
Investment (PRI)



Al menos el
15 %

de nuestras inversiones
contemplan criterios ESG

4. Nuestra transformación

#SéSoñador

En Pacífico nos encontramos en un proceso de transformación cultural, organizacional y de *mindset*.

¿Por qué nos transformamos?

Hemos visto cómo el mundo cambia de la mano de las nuevas tecnologías y cómo estas han reconfigurado la manera en la que interactuamos y nos relacionamos. Ello tal vez es más notorio en las relaciones entre personas, pero también repercute en las empresas y su vínculo con la sociedad. Esto nos ha llevado a buscar una manera diferente de hacer las cosas para mantenernos vigentes y a la altura de las exigencias y necesidades de estos tiempos. De esta manera, recordamos constantemente la gran responsabilidad que tenemos a nivel social. En nuestro país son pocas las personas que cuentan con un seguro y se encuentran protegidas ante alguna eventualidad. Por ello buscamos crecer e impactar.



4.1. Nuestros frentes de la transformación

A partir del 2020, comenzamos a desarrollar el cuarto frente: Escalar la agilidad.



Objetivos estratégicos

Iniciamos nuestro Blueprint + Roadmap lo cual nos permitió identificar a dónde queríamos llegar como organización. Para alcanzar los objetivos propuestos, buscamos aplicar tres olas para lograrlo. Mediante la primera y la segunda, buscamos comenzar a implementar tribus y squads. Con la tercera esperamos escalar la agilidad a toda la organización.



Digitalización e innovación

- Desde el laboratorio de innovación se conceptualizaron soluciones como el desarrollo de nuevos ecommerce, Mi espacio Pacífico y el asistente virtual Vera.
- En el 2020 llegando a segmentos nuevos para el mundo de rentas logrando S/ 131 MM soles en un año. Asimismo, estamos apostando por el mundo de los ecosistemas y por el segmento de la micro, pequeña y mediana empresa.



Agile@scale Ola 1 y 2:

- Como parte del proceso de Escalamiento de Agilidad, contamos con 2 tribus habilitadas y operando desde el 2020. A partir del 2021, se sumarán 5 tribus más. Por otro lado, estamos diseñando como llevar la agilidad en escala a TI a través de un nuevo modelo operativo.
- Medimos nuestros resultados a través de indicadores de productividad de los equipos, cumplimiento de OKR's de Negocio, indicadores de salud de soluciones tecnológicas, madurez de agilidad y temperatura de las nuevas tribus.



Habilitadores

- **Insight & Desing:** Incrementa el potencial de share of wallet mediante mayores niveles de satisfacción y fidelidad.
- **Captación Digital:** Capitaliza oportunidades del mercado masivo y nuevos segmentos digitales. Pasó de generar S/ 8 M de primas en el 2019 a S/ 18.9 M en el 2020.
- **Data & Analytics:** Genera valor agregado con modelos e insights del comportamiento del cliente.
- **Pricing:** Genera mayores oportunidades a través de un pricing avanzado.
- **Smart Processes:** Asegura el desarrollo de procesos digitales E2E* centrados en el cliente.
- **TI Digital:** Agiliza disponibilidad de nueva producción, definir estándares de seguridad y diseño de arquitectura que potencien el negocio. Se ha logrado evitar riesgos por un valor de S/ 1.3 MM.

* End to end: visión global del principio y fin de un proceso.

5. Nuestro gobierno corporativo y ética

#SéPro



1.5

Millones de usuarios
únicos del portal ABC
del Seguro



70 %

Índice de satisfacción
de nuestros clientes

6. Pacífico Sostenible

#SéEjemplo

6.1. Nuestra estrategia ESG

La nueva ruta a la Sostenibilidad de Credicorp

Credicorp es consciente de la importancia de contar con una estrategia de sostenibilidad que se integre y apoye en la estrategia de negocio para mantener el potencial crecimiento de largo plazo y la creación de valor para sus grupos de interés. Por eso, en 2020, con el objetivo de construir una estrategia que refleje claramente el compromiso de convertirse en un líder de negocio sostenible.

La nueva estrategia corporativa de sostenibilidad sirve de norte común para las empresas subsidiarias de Credicorp, las que han desarrollado estrategias de sostenibilidad desde su core de negocio y contribuyen a alcanzar los pilares y las ambiciones de sostenibilidad mostrados a continuación.

En el caso de Pacífico, se definieron aquellas plataformas que tenían un impacto más relevante tanto para el negocio como para el entorno y la sociedad y, sobre ellas, se definieron los proyectos que marcarían la pauta del trabajo en Sostenibilidad para la aseguradora.

Estos proyectos parten del core de negocio de Pacífico y están integrados ya a la estrategia corporativa.





Plataformas Pacífico



AuMs
Sostenibles



Inclusión
Financiera



Educación
Financiera



Simplicidad y
Transparencia



Oportunidades y
productos para
mujeres

Estrategia ESG Pacífico 2020-2025

Política de
inversiones
sostenibles

Seguros
inclusivos a
través de canales
masivos.

Educación en
seguros a través
del ABC del
Seguro.

Simplificación
del proceso
de siniestros
vehiculares.

Oferta de valor
con perspectiva
de género.

Exploración
del ecosistema
del segmento
Mipymes.

Programa consolidado
en prevención de
riesgos para clientes
empresa y comunidad.

Proyecto Equidad
de Género
interno.

6.2. Nuestra Responsabilidad Social

Como parte de la estrategia de Sostenibilidad, desarrollamos programas de impacto social para promover una cultura de prevención. Así, nuestra estrategia de Responsabilidad Social se sostiene sobre 2 grandes ejes:



Personas capacitadas sobre lucha y prevención de anemia en contexto COVID-19



Mujeres Emprendedoras capacitadas en prevención de riesgos en alianza con BCP



Voluntarios que participaron en 7 fechas de capacitación

6.3. Medio Ambiente



44 %

en reducción de
consumo de papel



**Aumentamos
en 40.57 %**

la emisión de pólizas
electrónicas



Durante el 2020, nuestro consumo
total de energía fue de:

9,654.23 Giga Joules



Durante el 2020, nuestro consumo
total de agua fue de

21,827.91 m³



**Una de las medidas para proteger a
nuestros colaboradores de la pandemia
fue establecer el teletrabajo.**

Una de las consecuencias más notorias de esta
medida fue la disminución del 88.89 % de residuos
generados en Tamayo y Arona durante el 2020.



**Ahorro de papel en el 2020 gracias a la emisión
de pólizas electrónicas**

Número total de hojas bond ahorradas (En 2018 fueron 4,223,960)

14,986,202



7. Nuestros colaboradores

#SéCompañero



Durante el 2020, tuvimos a el 84 % de nuestros colaboradores comprometidos de manera activa



3,189

Colaboradores de las cuales el 68.47 % del personal es femenino



23.63

Horas de capacitación en promedio por trabajador



100 %

de nuestros colaboradores ha pasado por una evaluación de desempeño



99 % de trabajo remoto

Buscando salvaguardar la salud de todos nuestros colaboradores, se implementó un plan de teletrabajo para todo nuestro personal



Pacífico Grupo Asegurador.
Avenida Juan de Arona 830 San Isidro, Lima Perú

Toda comunicación referente al Reporte de Sostenibilidad 2020 debe ser dirigida a
responsabilidadsocial@pacifico.com.pe

Para conocer más sobre Pacífico Grupo Asegurador: www.pacifico.com.pe