

Memoria 2021

Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros

Este documento contiene información sobre la gestión de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros durante el año 2021.

INDICE



DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	4
CARTA DEL PRESIDENTE.....	5
DIRECTORIO Y GERENCIA.....	9
CAPÍTULO I: SOBRE NOSOTROS.....	17
CAPÍTULO II: ENTORNO ECONÓMICO Y MERCADO ASEGURADOR PERUANO.....	18
CAPÍTULO III: PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS (PACÍFICO SEGUROS).....	30
3.1. INFORME DE GESTIÓN.....	30
3.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	32
3.2.1. Vehiculares.....	32
3.2.2. Salud.....	32
3.2.3. Líneas Personales.....	35
3.2.4. Líneas comerciales, Suscripción y Reaseguros.....	35
CAPÍTULO IV: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.....	37
CAPÍTULO V: ÁREAS DE SOPORTE.....	40
5.1. MARKETING.....	40
5.1.1. Comunicación, Publicidad y Marca.....	40
5.1.2. Gestión de Clientes.....	41
5.2. SOSTENIBILIDAD EN PACÍFICO.....	42
5.3. PLANEAMIENTO.....	44

5.4. RECURSOS ESTRATÉGICOS.....	44
5.4.1. Gestión y Desarrollo Humano y Administración.....	45
5.4.2. Procesos.....	50
5.4.3. Operaciones.....	51
5.4.4. Tecnología de la Información.....	52
5.4.5 Gestión del cambio.....	53
DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA.....	54
ENTORNO JURÍDICO.....	57
PROCESOS LEGALES.....	62
CAPITAL SOCIAL.....	63
POLÍTICA DE DIVIDENDOS.....	64
ESTADOS FINANCIEROS.....	65
PRINCIPALES OFICINAS EN LIMA Y PROVINCIAS.....	67
GOBIERNO CORPORATIVO.....	68
GESTIÓN DEL VALOR DE AUDITORÍA INTERNA.....	70
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 2021. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables de su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.

Lima, 21 de febrero de 2022



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 compartirles la Memoria Anual y los Estados Financieros de Pacífico correspondientes al año 2021. En este segundo año de emergencia sanitaria generada por la pandemia COVID-19, a la que se sumó la incertidumbre política y económica, hemos sabido adaptarnos rápidamente logrando mantener la continuidad operativa de la compañía trabajando de manera remota, 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 todos nuestros colaboradores, que a pesar de la difícil coyuntura brindaron lo mejor de ellos para cumplir con nuestro propósito de “proteger la felicidad de las personas”.

El mercado de seguros

En el año 2021, el mercado asegurador peruano generó primas por S/ 17,695.5 millones, registrando un crecimiento de 26.2% respecto al año anterior capitalizando la recuperación económica y la normalización de la demanda, luego de un 2020 de paralización nacional y contracción del sector.

El negocio de vida registró primas por S/ 9,217.2 millones, superiores en 38.5% a las del año 2020. El crecimiento provino del negocio de Rentas (118.6%), principalmente por Rentas de Sobrevivencia, y del negocio Previsional (43.7%) en parte por el ajuste de precio del contrato SISCO 5. Otras líneas que mostraron crecimientos relevantes fueron Vida Grupo (40.0%), Renta Particular (35.6%) y Vida Individual (26.9%).

Los ramos de Generales registraron primas por S/ 8,478.3 millones, superiores en 15.1% a las del 2020. El crecimiento provino por los negocios de Autos (16.2%), Riesgos Mayoristas (16.4%) y Asistencia Médica (11.7%).

Finalmente, el sistema asegurador vio impactada su utilidad neta alcanzando los S/ 418.5 millones, cifra 61.4% menor al resultado del año previo producto de la mayor siniestralidad principalmente en el negocio de Vida afectado por la magnitud de segunda ola COVID-19.

Pacífico Seguros

En el año 2021, Pacífico Seguros registró primas de S/ 4,273.9 millones, mayores en 17.2% a las del año previo, lo que permitió que Pacífico mantuviera el segundo lugar con una participación de mercado de 23.9%. El negocio de Vida incrementó sus primas en 23.5%, destacando Rentas Vitalicias y Previsionales. El negocio de Generales presentó un crecimiento de 9.5% respecto al año anterior destacando los negocios de Riesgos Mayoristas y Asistencia Médica.

En términos de siniestralidad, los negocios de vida se impactaron por la segunda ola de COVID-19 en línea con lo ocurrido en el mercado. Por efecto de sobremortalidad, venimos pagando desde el inicio de la Pandemia más de 1,000 millones de soles en seguros de vida beneficiando a más de 10,000 familias afectadas. Nuestra amplia cobertura y liderazgo en el mercado de Vida hizo que

dicha cifra sea la más alta pagada por una empresa de seguros en la historia del mercado asegurador peruano.

Por el lado de los negocios de Generales, la normalización de actividad en país contribuyó a la mayor incidencia de siniestros en los negocios de Autos, Asistencia Médica y Líneas Comerciales, acercándonos a niveles de siniestralidad pre-pandemia.

Cabe resaltar, que la mayor siniestralidad indicada fue mitigada con la recuperación del volumen de negocios, nuestra disciplina en el control de gastos y los mayores ingresos financieros registrados.

En ese sentido, Pacífico registró una pérdida neta de S/ -193.5 millones, 251.1% menor a los S/ 128.0 millones registrados en el 2020. El resultado de Pacífico, incorporando su participación de 50% en la EPS Pacífico y Prestación, así como en el 48% en Crediseguros de Bolivia, fue de S/ -129.3 millones, menor a los S/ 192.0 millones del 2020.

Cumplimiento de Objetivos y Avances

En el 2021, Los resultados de Pacífico fueron impactados por la segunda ola de COVID-19 como comentamos en la sección anterior llegando a pagar siniestros de vida por sumas históricamente altas. Dicho impacto se logró mitigar mediante una adecuada diversificación de negocios de seguros en los que participamos, un importante crecimiento de primas, la disciplina en el control de gastos y un adecuado rendimiento del portafolio de inversiones. Los negocios de generales y salud generaron utilidades extraordinarias de S/ 148.5 millones y S/ 53.8 millones, respectivamente, mientras que el negocio de vida registró una pérdida de S/ -341.9 millones.

La solidez patrimonial de Pacífico permitió una vez más reafirmarse al mantener las notas de riesgo crediticio previas a la crisis (AM Best: A-, Fitch BBB+, Moody's Baa2). Lo propio se demuestra en el mercado de capitales, al haber colocado en diciembre del 2020 bonos subordinados por 50 millones de dólares, a una tasa muy competitiva.

El 2021, continuó siendo un año que exigió lo mejor de Pacífico y de sus colaboradores quienes mostraron resiliencia operativa y financiera al sumarse a la crisis sanitaria extraordinaria COVID-19, la coyuntura política. Reafirmamos nuestra estrategia de transformarnos en una organización ágil cliente céntrica y enfocada en un crecimiento sostenible contribuyendo con el medio ambiente, nuestra sociedad y con altos estándares de gobierno corporativo.

En línea con ello, aceleramos nuestro proceso de migración a estructuras organizacionales ágiles y la formación de nuevas capacidades en centros de excelencia técnicos. Durante el año, transformamos el 100% de nuestros negocios y canales en tribus ágiles. Así mismo, hoy contamos con 12 centros de excelencia que habilitan a los negocios en prácticas clave para poder competir en los mercados de hoy y del futuro. Algunas de estas capacidades son: Agilidad, Captación Digital, Insight & Design, Data & Analytics, Pricing, Innovación, Arquitectura Digital, entre otros.

Estamos convencidos que la transformación de Pacífico hacia una organización ágil sienta las bases para lograr los objetivos estratégicos que nos hemos trazado de ser #1 en crecimiento, #1 en experiencia #1 en eficiencia.

En crecimiento, llegamos a incrementar nuestras primas vendidas por canales Credicorp en más de 20% respecto al año anterior; llegamos a vender 642,000 seguros por canales digitales, casi triplicando el número vendido en el año 2020.

En experiencia de clientes y de nuestros socios estratégicos los corredores, logramos un NPS de 29 versus el 26 del 2020 y 16 del 2019. Nos enfocamos en trabajar los “Journeys” con avances relevantes en un contexto de pandemia donde tuvimos que manejar la saturación de consultas, requerimientos y siniestros y adaptar nuestros canales de atención al contexto. Así mismo, la mejora en experiencia la logramos promoviendo la autogestión de requerimientos y consultas de nuestros clientes y corredores logrando que nuestro ratio de autogestión en el 2021 alcance un nivel de 62%.

En eficiencia avanzamos en la automatización de proceso clave llevando el porcentaje de procesos clave digitalizados a 57% en comparación al 51% del año anterior y el ratio de eficiencia operativa a 13.8% comparado con 14.9% del 2020.

Finalmente, me gustaría resaltar que todo lo que hacemos, guiados por nuestro propósito, lo hacemos buscando lograr un triple impacto sostenible: ambiental, social y de buen gobierno corporativo (ASG). Así, nuestra estrategia de Sostenibilidad se desarrolla sobre 5 plataformas clave: Inversiones sostenibles, Inclusión financiera, Educación financiera, Simplicidad y Transparencia y Oportunidades y productos para las mujeres.

Bajo la plataforma de Inversiones Sostenibles, nos convertimos en la primera aseguradora de Latinoamérica en formar parte del PRI (Principles for Responsible Investment), apoyado por las Naciones Unidas. Y, en el 2021 fuimos también la primera aseguradora latinoamericana en firmar - como signataria del PRI- la Declaración de Apoyo al Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD).

Nuestro foco en lograr que cada vez más peruanos tengan acceso a la protección de los seguros nos llevó, durante el 2021, a definir una gran ambición en la plataforma de Inclusión Financiera: proteger a más de 4 millones de peruanos con seguros inclusivos hacia el 2024. Hoy nuestra oferta de productos masivos a través de Mibanco y BCP nos permite proteger a más de 2 millones de personas.

Pero la inclusión no avanzaría sin educación. Por eso, contamos con una plataforma de educación en seguros llamada el ABC del Seguro, que en el 2021 educó financieramente a más de 3 millones de personas. Además, ofrecemos a nuestros clientes empresa programas de prevención de riesgos, como Protege 365, que los empodera a seguir creciendo. Este año acompañamos a más de 2 mil empresas.

Por otro lado, durante el 2021 iniciamos nuestra medición para evaluar y gestionar la simplicidad y transparencia de nuestros procesos. Cerramos el año con 66% de satisfacción, pero buscamos llegar a más del 80% en el 2024. Y continuamos desarrollando 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

El 2021, es un año donde se evidenció la importancia del rol del seguro y en específico el de Pacífico en nuestra sociedad. La Pandemia COVID-19, golpeó fuerte a nuestra sociedad, sin embargo, estuvimos presentes ayudando a miles de familias en situaciones difíciles mediante coberturas de salud y vida. También fuimos testigos, que existe un gran déficit de familias aseguradas lo que refuerza el potencial de crecimiento de la industria en línea con nuestro propósito de “proteger la felicidad de más peruanos”.

De esta manera, seguimos viendo a Pacífico con foco en un crecimiento sostenible y responsable con la ambición de llegar a un total 4.2 millones de pólizas en seguros inclusivos al 2024.

Así mismo, estamos convencidos que nuestra transformación a una empresa ágil centrada en el cliente ha alcanzado niveles de madurez que permitirán, en adelante, acrecentar el fortalecimiento de nuestros negocios y de nuestra posición competitiva en el mercado

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 Pérez Monteverde
Victoria Bejarano De La Torre
Juan Celestino Lázaro González
Álvaro Correa Malachowski ⁽¹⁾

(1) El señor Álvaro Correa Malachowski desempeñó el cargo de Director Alterno del señor Director Walter Bayly Llona

DIRECTORIO

Dionisio Romero Paoletti

El señor Dionisio Romero Paoletti tiene una licenciatura en Economía de la Universidad de Brown, EEUU, y un MBA de la Universidad de Stanford, EEUU.

Actualmente es Presidente del Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. y Presidente del Directorio de Inversiones Centenario S.A.A. (empresa inmobiliaria), desde abril de 2021. Asimismo, es Presidente del Directorio de Alicorp S.A.A. (productos de consumo), Agrícola del Chira S.A. (azúcar etanol); y Palmas del Espino S.A. (aceite de palma). También, es miembro del Directorio de otras empresas de diferentes industrias como Trabajos Marítimos S.A. (infraestructura portuaria), Corporación Primax (energía), Hochschild Mining Inc. y Sierra Metals (minería y exploración), entre otras.

El señor Romero Paoletti fue Presidente del Directorio de Credicorp y Banco de Crédito del Perú (“BCP”) hasta el 05 de Junio de 2020 y el 31 de Marzo de 2021, respectivamente. También se desempeñó como Presidente Ejecutivo de Credicorp desde el año 2009 hasta Junio de 2020. Fue Presidente del Directorio de otras subsidiarias de Credicorp como Credicorp Capital Ltd., hasta el 14 de octubre de 2019, y, Grupo Crédito S.A. hasta el 29 de octubre de 2020.

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 Atlantic Security Holding Corporation, Cementos Pacasmayo S.A.A., Salmueras Sudamericanas S.A., Fosfatos del Pacífico S.A., Alicorp S.A.A. y 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

Hasta el 31 de diciembre del 2021, el señor Bayly estuvo a cargo de la Gerencia General de Credicorp Ltd.

Asimismo, hasta esa fecha fue Presidente de Directorio de Mibanco y Credicorp Capital Ltd., y Miembro de los Directorios de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, Pacífico Entidad Prestadora de Salud, Atlantic Security Bank Panamá, Inversiones Centenario, e Instituto Internacional de Finanzas (IIF); así como Miembro del Consejo de Asesores de la Universidad del Pacífico

El señor Bayly es graduado en Administración de Empresas de la Universidad del Pacífico, con maestría en Ciencias Administrativas con mención en Finanzas de Arthur D. Little Management Education Institute, Cambridge – Boston.

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.

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.

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 ASESA (empresa de refino de petróleo en España).

Actualmente es miembro del Directorio de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, y de los Consejos de Administración de Santander Vida Seguros y Reaseguros (España), y de Santander Generales Seguros y Reaseguros (España), en los que preside la Comisión Delegada de Auditoría. También es miembro del Consejo de Administración de 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).

Luis Enrique Romero Belismelis

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).

En la actualidad es Presidente del Directorio de Credicorp Ltd. y Banco de Crédito del Perú y Director de Pacífico Cía. de Seguros y Reaseguros.

Asimismo, es Presidente del Directorio de 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. y de Agrícola del Chira S.A.

Martín Pérez Monteverde

Ejecutivo Senior, Administrador de Empresas de la Universidad Pacifico, con un Programa de Alta Dirección de la Universidad de Piura, y un Programa de Gestión Avanzada de la Escuela Wharton, de la Universidad de Pensilvania (Filadelfia, EE.UU.).

Actualmente es Director de diferentes sectores de empresas, líderes en el país, entre ellas, Inversiones Centenario, Pacífico Seguros, Entel Perú, Enel Distribución y Sigma Safi. También es CEO de Senso Consulting SAC (actividades y ocupación principal).

Fue Congresista de la República y Ministro de Estado de Comercio Exterior y Turismo (2006 - 2011). Presidente de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas - CONFIEP (2015-2017) y Fundador y Presidente del Consejo Privado Anticorrupción (CPA).

Participa directamente en Instituciones vinculadas al sector económico, como el Instituto Peruano de Economía -IPE- (Ex Presidente), Sociedad de Comercio Exterior del Perú –ComexPeru - (Director), entre otras.

Álvaro Correa Malachowski

Ingeniero Industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, con Maestría en Administración de Harvard Business School. Ingresó al BCP en 1997, donde asumió posiciones gerenciales en Riesgos y TI. Entre el año 2006 y el 2008, se desempeñó como Gerente General de Atlantic Security Bank, Credicorp Securities y BCP Miami Agency. Del 2008 al 2013, tuvo a su cargo la Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas del BCP y la Gerencia de Finanzas de Credicorp, además de ser miembro de los Directorios de PRIMA AFP, Edyficar Perú S.A., y de otras subsidiarias de Credicorp. Desde octubre de 2013 hasta diciembre de 2019 se desempeñó como Gerente de Seguros de Credicorp y Gerente General de Pacífico. A partir del 2018 asume la Gerencia General Adjunta de Credicorp LTD, teniendo a su cargo las líneas de negocios de Seguros y Pensiones y de Gestión de Patrimonios. Adicionalmente, se incorpora a los Directorios de Prima AFP (por segunda vez), Atlantic Security Bank y Credicorp Capital. Actualmente preside el Directorio de Prima AFP.

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 Gen-Re Business School con The Chartered Insurance Institute, en Alemania, entre otros. Cuenta con más de 25 años de experiencia en el sector de Seguros 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 (Alico) 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**

Bachiller en Economía por The University of Texas at Austin y Magíster en Administración de Empresas (MBA) con especialización en Finanzas por Bentley University. 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 y Director de British American Hospital. Actualmente, se desempeña como Gerente General Adjunto de Pacífico Seguros y como Gerente General de Pacífico Salud.

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 de Inglaterra. Se incorporó al BCP en julio de 1997, asumiendo responsabilidades en la División de Mercado de Capitales. Desde el 2005 se desempeña en el ámbito de gestión y desarrollo humano, habiendo ocupado el cargo del Área de Planeamiento y Desarrollo de GDH en el BCP. A partir de diciembre de 2010 ocupó el cargo de Gerente de la División de Administración y Gestión y Desarrollo Humano en Pacífico Seguros, y desde febrero de 2016 ocupa el cargo de Gerente Central de Recursos Estratégicos, con responsabilidad por las áreas de TI, Operaciones, Procesos, Administración y GDH, así como del Centro de Servicios Compartidos con 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 Pacífico Seguros Generales y desde febrero de 2010 ocupó el cargo de Gerente División Legal y Prevención de Fraudes de Pacífico Grupo Asegurador. 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

Ingeniera industrial por la Universidad de Lima y MBA de la Universidad Adolfo Ibañez de Chile y del Exchange Programme MBA en Manchester Business School. Cuenta con una amplia trayectoria gerenciando productos, canales de distribución y negocios masivos. Actualmente es responsable de la transformación de Pacífico liderando los equipos de Data&Analytics, Laboratorio de Innovación laChakra, Oficina de Transformación, Tribu de Clientes y Segmentos, el Centro de Excelencia de Agilidad y la Gerencia de Growth Marketing y Asuntos Corporativos.

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 Pacífico 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-GMP- 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 20 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 canales masivos de Venta. 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 y Relaciones con Gobierno y Previamente 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- auspiciado 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. Galdós se desempeñó en distintas posiciones en el Área de Rentas Vitalicias y Pensiones, en el área operaciones y servicios y posteriormente en la división Comercial donde se desempeñó y tuvo a su cargo diferentes equipos de venta. Actualmente es responsable de los canales de fuerza de venta y asesoría personal con un equipo de más de 1,600 personas. Dentro de estos equipos tenemos el Canal de Agencias Vida, Agencias Salud y Agencias Rentas. Actualmente está a cargo de proceso de digitalización de la fuerza hacia un modelo de Venta híbrido a través del Modelo Digital De Asesoría.

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

En Pacífico Seguros queremos crear una sociedad cada vez más solidaria y protegida, en la que nadie deba enfrentar sus problemas solo. Para lograrlo ofrecemos, a través de nuestros productos, la mejor red de contención, con el servicio más innovador y humano. Además, contribuimos al desarrollo de nuestra sociedad a través de la promoción de la inclusión financiera, programas de educación y de impacto social.

Por eso creemos que hoy, nuestro propósito, 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 2021 nos mantuvimos con ese enfoque. Mejoramos nuestra capacidad de adaptación a las nuevas necesidades que la Pandemia nos impuso y salimos nuevamente fortalecidos cerrando el año con resultados de marca, de satisfacción y de reputación muy favorables y estables.

Durante el 2021, también le dimos forma en Pacífico a 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.

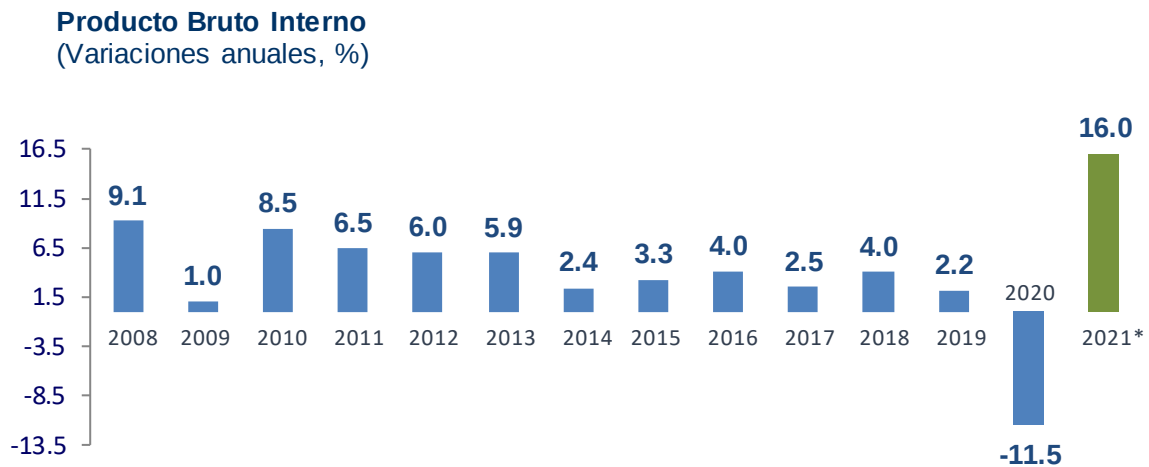
Esta estrategia es una evolución natural del trabajo socialmente responsable que venía desarrollando la empresa, pero bajo un planteamiento totalmente integrado al core del negocio y alineado a los objetivos corporativos.

En un año igualmente complejo, no dejamos de innovar y de iniciar proyectos; 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

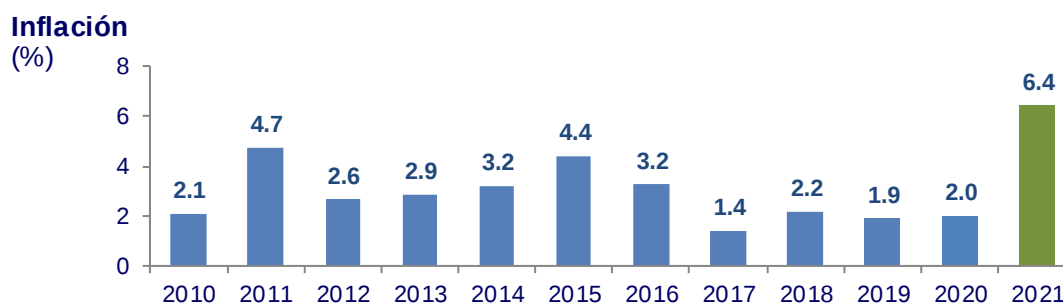
*Información a octubre 2021

La actividad económica se incrementó en 16% interanual en el periodo enero a octubre de 2021 (+0.6% respecto al mismo periodo de 2019), impulsada principalmente por: el dinamismo de los sectores no primarios, una baja tasa comparativa y la flexibilización de las medidas sanitarias tras el avance del proceso de vacunación local y global.

A pesar de la incertidumbre política y su impacto negativo sobre las expectativas acerca del futuro de la economía, la evolución del PBI muestra un incremento continuo desde junio de 2021, respecto a los niveles de 2019. Los sectores con mayor dinamismo fueron construcción, manufactura no primaria, comercio y algunas ramas del sector servicios, entre las que destacan telecomunicaciones y financiero y seguros. Sin embargo, aún existen sectores rezagados en su recuperación, en especial aquellos con mayor grado de interacción física como los servicios relacionados a transporte, alojamiento y restaurantes. Asimismo, la producción primaria de setiembre estuvo limitada por los resultados de pesca (cumplimiento de cuotas de captura) e hidrocarburos (paralización de algunos lotes).

El escenario de proyección actual asume que de ocurrir una tercera ola de contagios por COVID-19, no implicaría un impacto económico significativo. En suma, la economía registraría un crecimiento de 13.2% en 2021, tasa mayor a la considerada en el Reporte previo (11.9%), explicado por un resultado mayor al esperado al mes de octubre. Asimismo, se espera que el PBI en los siguientes trimestres sea impulsado por la gradual normalización de las actividades productivas bajo un escenario de inmunización de la mayor parte de la población objetivo, y el mantenimiento de altos términos de intercambio y de recuperación paulatina de la confianza del consumidor y empresarial.

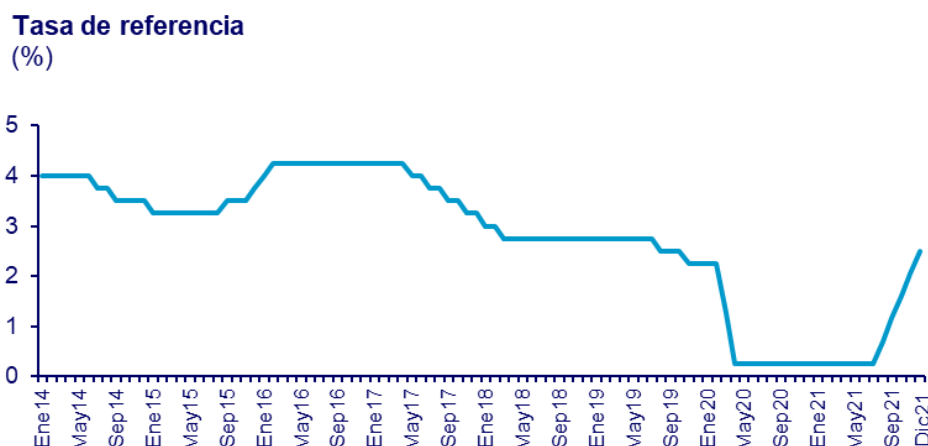
Inflación



Fuente: Banco Central de Reserva

La inflación interanual aumentó de 5.66% en noviembre a 6.43% en diciembre, ubicándose transitoriamente por encima del rango meta establecido por el BCRP (2% +/- 1pp) y convirtiéndose en la más alta desde enero 2009, debido al incremento de precios y la depreciación del sol. Los aumentos de precios con mayor contribución positiva a la inflación del 2021 fueron gas (8.4%), pasaje urbano (1.6%) y carne de pollo (3.6%); mientras que las disminuciones de precios con mayor incidencia negativa correspondieron a tomate (-18.4%), otras frutas secas (-4.3%) y cebolla (-4.8%). La variación de los precios de alimentos y energía fue 10.18% (2.22% en el 2020). El aumento de los precios de estos bienes (alimentos y energía) fue consecuencia de un fenómeno global, que se explica por problemas de oferta y la rápida recuperación de la economía global.

Tasa de referencia



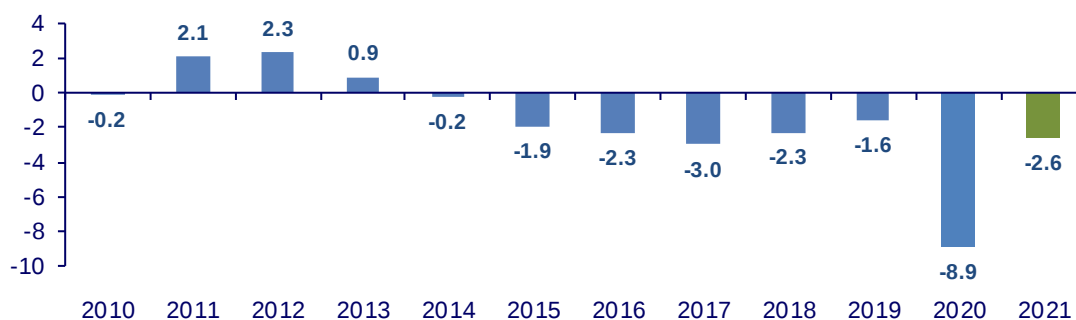
Fuente: Banco Central de Reserva

Durante el año 2021, luego del incremento de la tasa de referencia de 25pbs en agosto y de 50pbs en setiembre; durante las sesiones de política monetaria llevadas a cabo entre octubre y diciembre, el BCRP elevó la tasa de interés de referencia de la política monetaria en 50pbs en cada oportunidad, acumulando cinco incrementos. De esta manera, la tasa de interés de referencia pasó de 0.25% en julio a 2.50% en diciembre. Estas decisiones han implicado mantener una posición expansiva de la

política monetaria, dado que la tasa de interés real de referencia se mantiene en niveles negativos (-1.21% en diciembre), luego de haber alcanzado un mínimo histórico de -2.53% en agosto.

Finanzas públicas

Resultado fiscal (Porcentaje del PBI)



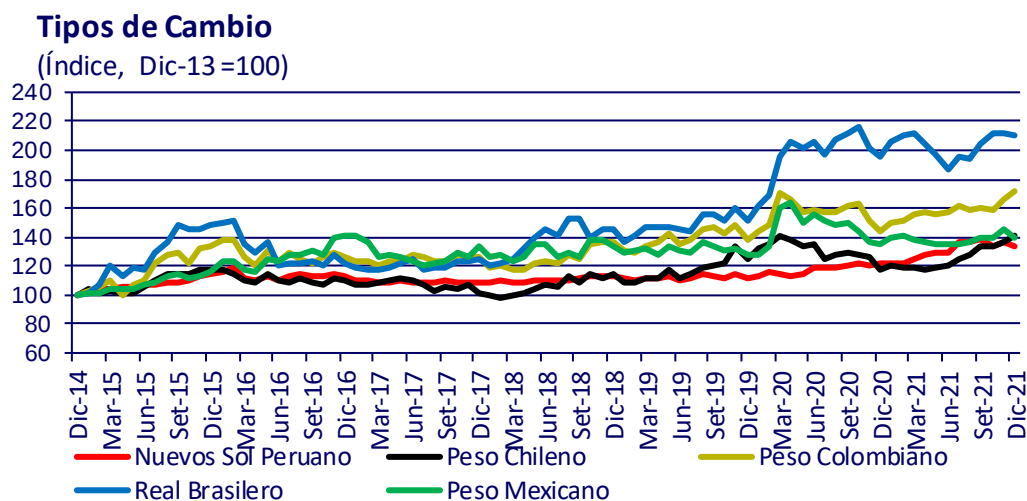
Fuente: Banco Central de Reserva

El déficit fiscal disminuyó de 8.9% del PBI en 2020 a 2.6% en 2021, debido principalmente al aumento de los ingresos tributarios del gobierno nacional, por efecto de la recuperación de la actividad económica, una coyuntura internacional favorable y el registro de ingresos extraordinarios por pagos de deudas tributarias por acciones de fiscalización.

El aumento de los ingresos corrientes del gobierno general en 43.3% con relación a 2020, principalmente de los ingresos tributarios (49.9% en relación con el 2020), se tradujo en un aumento del ratio ingresos corrientes del gobierno general a PBI de 17.8% a 21.1% entre el 2020 y 2021.

Los gastos no financieros del gobierno general aumentaron en 9.4% entre 2020 y 2021, principalmente el gasto en formación bruta de capital, y en bienes y servicios para enfrentar la emergencia sanitaria, compensado en parte por el menor nivel de transferencias a los hogares. Sin embargo, dado el crecimiento estimado del PBI nominal, el ratio de gasto no financiero del gobierno general a PBI disminuyó de 24.7% a 22.3%.

Tipo de cambio



Fuente: Bloomberg

Al término del 2021, el tipo de cambio cerró en S/ 4.00 por dólar, por encima del S/3.62 por dólar al cierre del 2020, lo cual representó un incremento de 10.6% con respecto al año anterior. Este incremento se explica por el debilitamiento de la moneda peruana debido al impacto del ruido político en la perspectiva de los agentes y el temor por la nueva variante del COVID-19 proveniente de Sudáfrica en diciembre. Con respecto a otros países de la región; Chile y Colombia son los que presentan mayor incremento en su tipo de cambio (+19.9%, 19.9%, respectivamente); mientras que Brasil y México muestran una menor variación (+7.4% y +3.1%, respectivamente) 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.

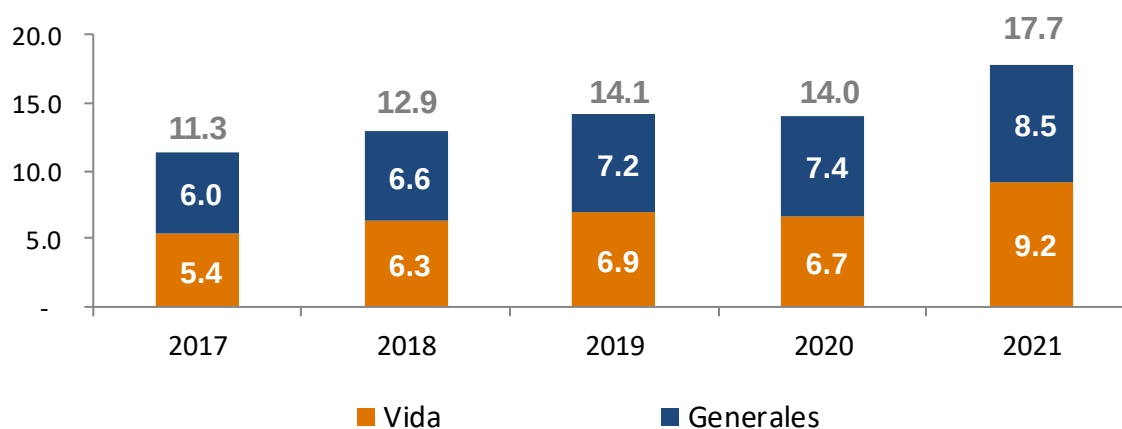
MERCADO ASEGURADOR PERUANO

El mercado asegurador peruano registró un crecimiento de 26.2% en términos de primas directas, por encima del crecimiento de país cuya economía sigue recuperándose debido al entorno de relativa contención de la pandemia. El año pasado se experimentó una caída de la demanda de seguros debido a la recesión económica producto de los confinamientos obligados para contener la propagación del coronavirus, vigentes desde marzo hasta junio del 2020. En el 2021, la economía peruana viene registrando un proceso gradual de mejora, en un contexto de mayor operatividad de las actividades económicas y mejora del entorno internacional. En ese sentido, el volumen de primas ascendió a S/ 17,695.5 millones en el 2021, monto mayor a los S/ 14,021.4 millones obtenidos en el año anterior, lo que representó un crecimiento de 26.2%. Este importante crecimiento provino principalmente de los segmentos de vida, cuyo aumento de producción fue de 38.5%, mientras que los seguros de no vida incrementaron sus primas en 15.1%.

Al cierre del 2021, 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.

Al 2021, 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 4.0%; Brasil 4.1% y Colombia 3.1%.

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



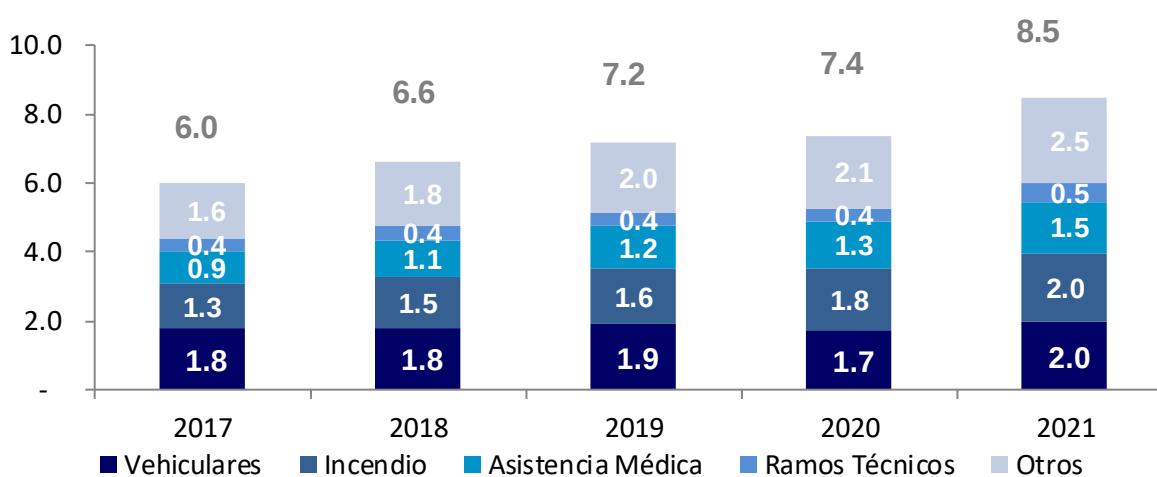
Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2021.

Elaboración: Propia.

RAMOS DE SEGUROS GENERALES Y ACCIDENTES

Los ramos de no vida (seguros generales y accidentes) presentaron primas por S/ 8,478.3 millones en el 2021, lo cual significó un incremento de +15.1% respecto a los S/ 7,367.2 millones obtenidos en el año anterior. El mayor crecimiento provino de Riesgos Generales (+16.4%), donde destacaron Responsabilidad Civil (+30.0%), Incendio (+15.2%) y Terremoto (+9.7%), seguido de los ramos Vehiculares: Autos (+16.2%), SOAT (+9.1%), Asistencia Médica (+11.7%), y Accidentes Personales (+17.3%).

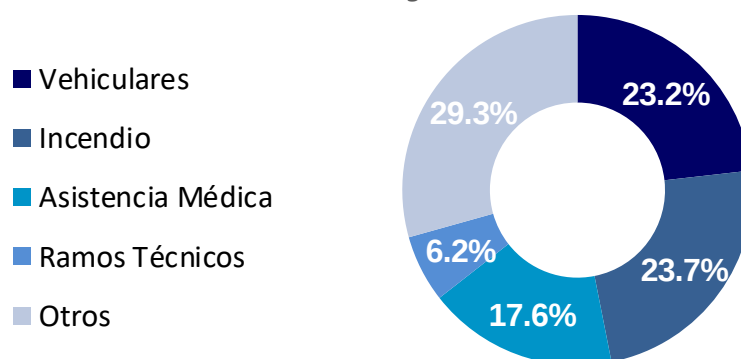
Evolución de primas directas - Ramos Generales, Accidentes y Enfermedades
Mercado Asegurador Peruano - (S/ miles de millones)



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2021.

Elaboración: Propia.

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



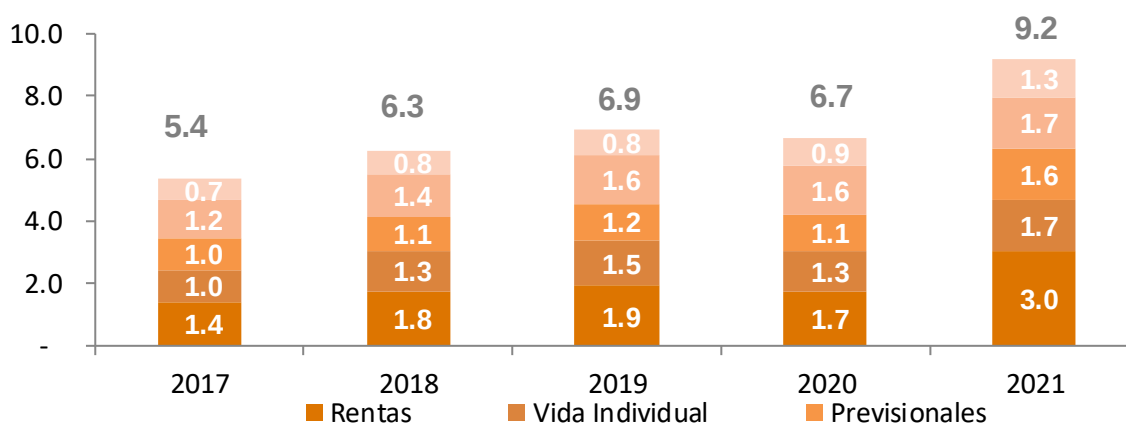
Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2021.

Elaboración: Propia.

RAMOS DE SEGUROS DE VIDA

Los ramos de seguros de vida registraron primas directas por un valor de S/ 9,217.2 millones en el 2021, lo cual representa un incremento de 38.5% en comparación a los S/ 6,654.3 millones obtenidos en el 2020. Este aumento es explicado por los productos de Rentas (+73.7%), principalmente Rentas Vitalicias por mayores primas de renta de sobrevivencia; Previsionales (+43.7%) por el nuevo SISCO V con mayor tasa; Vida Grupo (+40.0%) principalmente por mayores primas en Vida Colectivo; Vida Individual (+26.9%) y Vida Crédito (+4.8%).

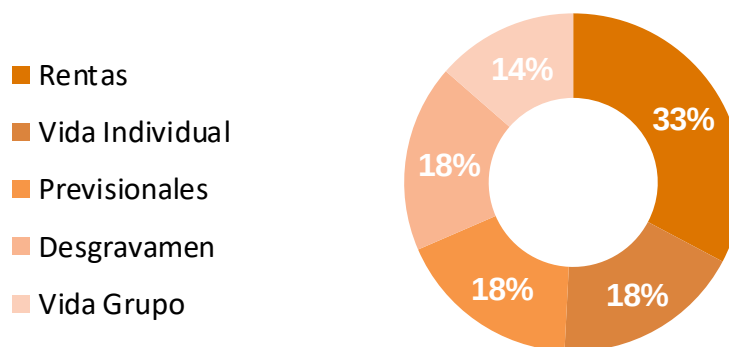
Evolución de primas directas – Ramos de Vida
Mercado Asegurador Peruano - (S/ miles de millones)



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2021.

Elaboración: Propia.

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



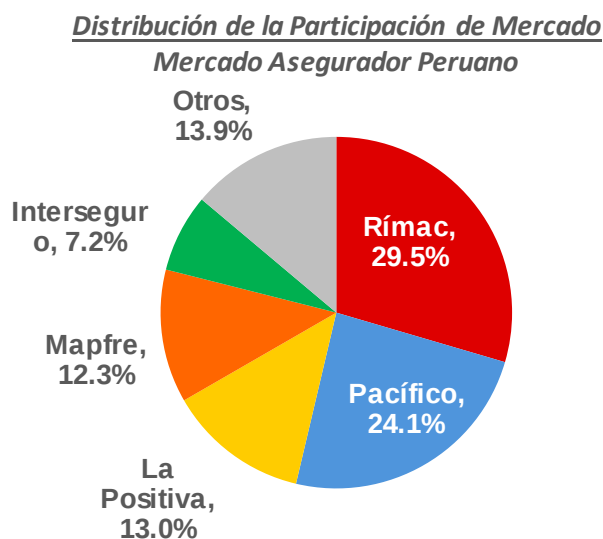
Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2021.

Elaboración: Propia.

Participación del Mercado Asegurador

En el 2021, el Mercado Asegurador presentó un crecimiento de +26.2% con respecto al mismo periodo del año anterior. Pacífico Seguros alcanzó una mayor producción en 16.9% a diciembre 2021, menor crecimiento que el mercado; sin embargo, mantiene el segundo lugar en participación de mercado con 24.1% en el 2021.

Las 4 aseguradoras con mayor participación de mercado (Rímac, Pacífico Seguros, La Positiva y Mapfre) representan el 78.9% del total (83.0% en diciembre del 2020), lo que convierte al mercado peruano en uno de los más concentrados de Latinoamérica.



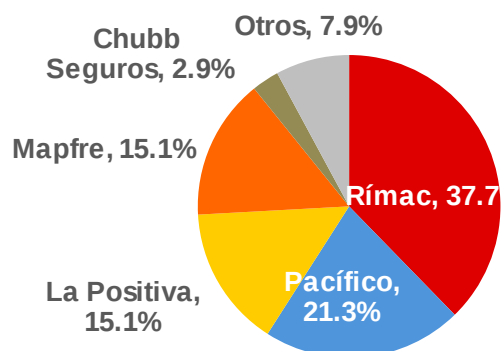
Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2021.

Elaboración: Propia.

Participación de mercado de ramos de seguros generales y accidentes

Al cierre del mes de diciembre del 2021, Pacífico Seguros ocupó el segundo lugar en la participación de mercado de Seguros Generales y Accidentes, con una participación de 21.3% (22.5% el año anterior), y un incremento en la producción de +9.4% con respecto a diciembre del 2020, menor al crecimiento del mercado (+15.1%). Este resultado está explicado por el mayor nivel de primas de Riesgos Generales (+15.2%), Accidentes Personales (+10.3%) y Asistencia Médica (+7.8%), parcialmente atenuado por Vehiculares (-0.1%). A continuación, se presenta la distribución en participación de mercado a diciembre del 2021.

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

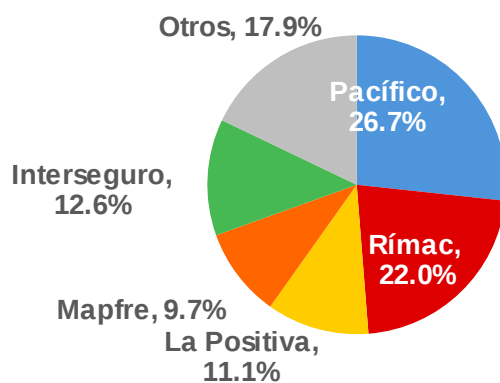


Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2021.
 Elaboración: Propia.

Participación de mercado de ramos de seguros de vida

Al cierre del mes de diciembre del 2021, Pacífico Seguros ocupó el primer lugar en la participación de mercado de seguros de vida, con un 26.7% (30.0% el año anterior), y un incremento en primas de +23.1% con respecto a diciembre del 2020, menor al crecimiento del mercado (+38.5%). El mayor crecimiento provino de Previsionales (+53.2%) por el nuevo contrato Sisco 5; de Rentas Vitalicias (+137.9%) por las mayores primas en rentas de sobrevivencia; de Vida Grupo principalmente por la mayor producción de Vida Colectivo (+26.8%) y Vida Ley (+25.4%), atenuado por el menor nivel de primas de SCTR (-3.7%); de Vida Individual (+13.9%) y Vida Crédito (+3.7%), siendo atenuado por la menor producción en Renta Particular (-8.6%). A continuación, se presenta la distribución en participación de mercado a diciembre del 2021.

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



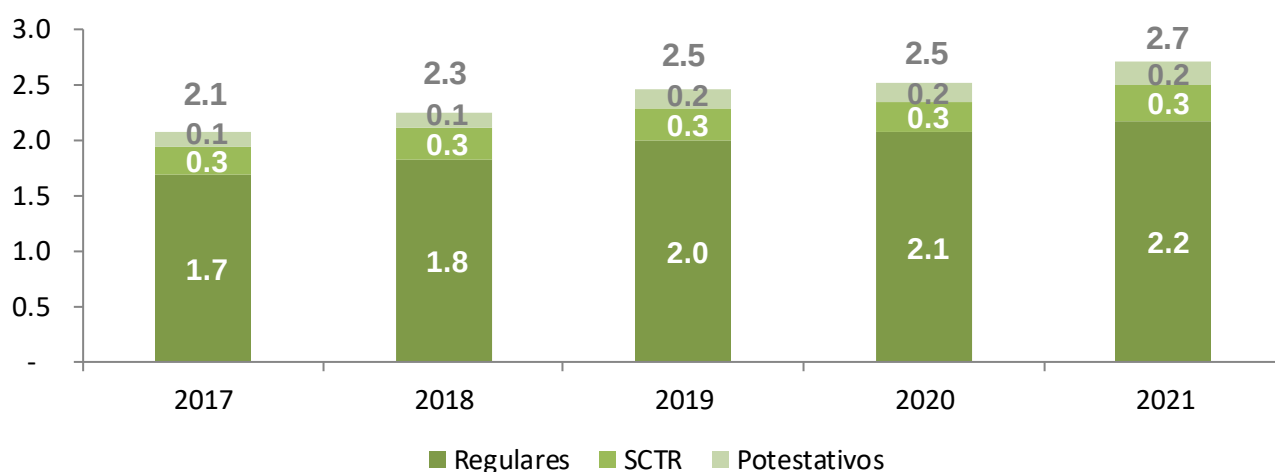
Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2021.
 Elaboración: Propia.

RAMOS DE SALUD

Los ramos de Salud (EPS) registraron primas directas por un valor de S/ 2,480.7 millones a noviembre 2021, lo que representa un incremento de +7.8%, en comparación a los S/ 2,301.0 millones al mismo periodo del 2020.

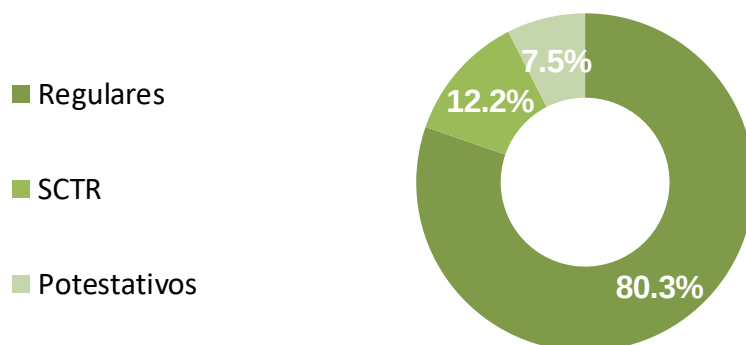
Finalmente, por el lado de los aportes de Salud, el ramo con mayor crecimiento respecto al mismo periodo del año anterior es el de SCTR con +24.5%, mientras que el de Regulares y Potestativos presentó un crecimiento de +5.8%

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



Fuente: Avance del boletín SEPS a noviembre 2021 (Anualizado).
Elaboración: Propia.

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

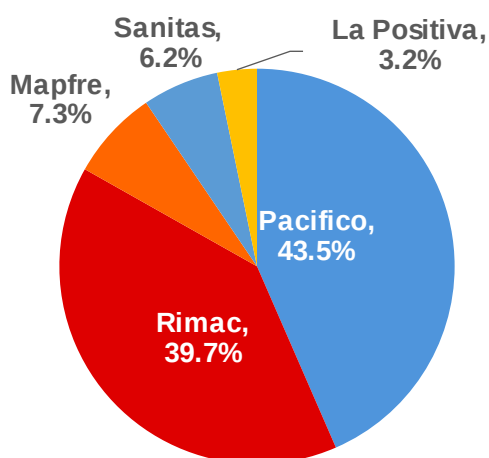


Fuente: Avance del boletín SEPS a noviembre 2021 (Anualizado).
Elaboración: Propia.

Participación de mercado de EPS

A noviembre del 2020, Pacífico EPS ocupó el primer lugar en la participación del mercado, con un 43.5% (45.0% a noviembre del 2020), y con un crecimiento en primas de 4.2%. Dicho crecimiento provino de los productos regulares y potestativos (+4.3%), con una participación de 47.0%, 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 noviembre 2021 (Anualizado).
Elaboración: Propia.

CAPÍTULO III: PACÍFICO SEGUROS

3.1. INFORME DE GESTIÓN

Pacífico Seguros al cierre del 2021 en cifras NIIF registró primas por un total de S/ 4,273.9 millones, lo cual significó un aumento de 17.2% frente al año anterior (S/ 3,647 millones), y alcanzando una participación de mercado de 23.9% (26.1% en el 2020).

Este aumento en primas estuvo dado principalmente en el negocio de Vida, cuya producción presentó un crecimiento de 23.5%. Este aumento se registra en todas las líneas de negocio en donde destacan Previsionales, Rentas y Vida Individual. Por otro lado, el negocio de Seguros Generales presentó un incremento de +9.5% versus el año anterior, principalmente en los ramos de Líneas Comerciales, Asistencia Médica y Líneas Personales.

A nivel de siniestralidad, los negocios de Vida se vieron impactados por la sobremortalidad producto de la segunda ola de COVID-19, donde hemos protegido con más de 1,000 millones de soles a miles de familias afectadas por la pandemia, siendo la cifra más alta pagada en la historia del mercado asegurador peruano. Por el lado de los negocios de generales, la siniestralidad también aumentó en menor medida, por los mayores siniestros reportados en Autos, Asistencia Médica y Líneas Comerciales dado el levantamiento de las restricciones de inmovilización.

A nivel de costos de adquisición, el ratio a prima neta ganada de 20.7% mostró una mejora respecto al 22.6% del año anterior. Por el lado de los gastos generales, nuestro ratio a prima neta ganada mejoró versus el año anterior pasando de 13.0% a 11.9% producto de las medidas de eficiencia implementadas a lo largo del año.

Los ingresos financieros presentaron un crecimiento de 17.6% respecto al año anterior, producto de los mayores intereses de renta fija (Efecto saldo invertido e inflación), gracias a la alta calidad crediticia del portafolio de inversiones y a una gestión profesional de las inversiones.

En ese sentido, el resultado de Pacífico Seguros del 2021 (Vida y Seguros Generales) alcanzó una pérdida en la utilidad de S/- 193.5 millones, por debajo en 251.1% a la utilidad de S/ 128.0 millones del 2020, impactada por la mayor siniestralidad en el negocio de Vida dada la sobremortalidad de la pandemia Covid 19, y en menor medida, por Generales. 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/ -129.3 millones, menor en 167% la utilidad de S/ 192 millones del 2020.

Finalmente, durante el 2021, 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/ 1,813.6 millones, lo cual significó un incremento de 9.5% frente a lo obtenido el año anterior. Este incremento es explicado

en Líneas Comerciales (+21.9%) principalmente por Incendio, Responsabilidad Civil y Transportes; Asistencia Médica (+7.8%) y Líneas Personales (+4.1%) en contraste a las menores primas en Vehiculares (-0.1%). Es importante mencionar que nuestra participación de mercado cerró el 2021 en 20.7% por debajo del 22.1% del 2020.

Los siniestros netos aumentaron 17.4% versus el año anterior por mayores siniestros registrados en los negocios de Asistencia Médica y Vehiculares explicados por las menores restricciones de confinamiento en comparación al año anterior, y Líneas Comerciales debido a casos severos en los ramos de Transporte, Maquinarias y Marítimo Casco. Por otra parte, el ratio de costo de adquisición que contempla el gasto técnico y comisiones netas, presentó una ligera mejora 20.5% (frente a 21.2% registrado el año anterior).

Con relación a los gastos generales, mejoramos nuestro ratio a prima neta ganada pasando de 22.8% a 22.1% en el 2021. Finalmente, los ingresos financieros mostraron un retroceso respecto al año anterior (-39.1%), producto del menor ingreso financiero explicado por la mayor provisión de deterioro y menor utilidad por venta de valores.

En ese sentido, el resultado de Seguros Generales en el 2021 alcanzó una utilidad de S/ 148.5 millones.

Seguros de Vida

El negocio de seguros de Vida registró una producción de S/ 2,460.3 millones, 23.5% por encima de los S/ 1,991.4 millones del 2020, y alcanzando una participación de mercado de 26.8% (30.0% en el 2020). Este aumento se registró en todas las líneas de negocio, en donde destaca AFP (+53.2%) por la mayor cobranza de primas bajo el nuevo régimen SISCO V, asociado a una mayor tasa de prima, Rentas (+28.2%) por las mayores ventas de Rentas de Sobrevivencia, Vida Individual (+20.1%) por mayor venta y el efecto cambiario, Vida Crédito (+6.6%) por el incremento de colocaciones, y ajuste de precios en el canal bancaseguros y Vida Grupo (+12.0%) a través de los productos de Vida Ley y Vida Colectivo.

A consecuencia de la segunda ola COVID-19 se incrementó la mortalidad en el país elevando el costo de los siniestros en 43.9% respecto al 2020. Los negocios más impactados fueron AFP, Vida Crédito, y Vida Grupo. El ratio de siniestralidad neta de Vida alcanzó niveles de 78.6% versus 64.4% del año anterior.

En términos de reservas matemáticas, se presentó una mayor constitución en línea con la mayor producción generada en el ramo de Rentas y Vida Individual. Respecto al 2020, se logró reducir el ratio de costo de adquisición a 20.8% (vs 23.4% del 2020) vía control de gastos y eficiencias en procesos, mientras que los gastos generales también presentaron disminuciones en el ratio prima neta ganada pasando de 6.9% a 6.3% en el 2021.

Los ingresos financieros presentaron un crecimiento de 23.9% 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 2021 alcanzó una pérdida de S/ -341.9 millones, como efecto de la alta siniestralidad a causa de la segunda ola de la pandemia. Una pérdida superior a la pérdida registrada de S/ -52.7 millones del 2020.

3.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS

3.2.1. VEHICULARES

La producción del ramo Vehicular representó el 19.2% del total de primas del negocio de Seguros Generales y Accidentes de Pacífico Seguros (17.9% Autos y 1.4% Soat), mientras que el resultado técnico significó el 24.3% (22.8% Autos y 2.5% Soat).

Las primas del mercado de seguros vehiculares tuvieron un crecimiento importante, esto sucede luego del impacto significativo que tuvo durante el 2020 por la pandemia del Covid 19. El crecimiento en ventas de autos nuevos, el levantamiento de muchas de las medidas de aislamiento social y reducción de prima media del mercado ayudaron al recupero de la demanda del sector, especialmente en el segundo semestre del año. Por ello, durante el 2021, las primas del mercado de seguros de autos crecieron en 15.5%¹ vs el 2020. Sin embargo, Pacífico tuvo un decrecimiento en su participación de mercado; pasando de 25.4%² en el 2020 a 22.3%³ en el 2021, logrando el 32.5% del resultado técnico total del mercado.

El 2021 tuvo como foco fortalecer nuestra oferta digital en productos y servicios post-venta. De esta manera, el canal digital logró un crecimiento de 33.8%, a mas del doble del ritmo de crecimiento del mercado.

Otro frente desarrollado fue continuar con la mejora de satisfacción de los clientes ante un siniestro y por ello se incrementó de 35% a 55% la aprobación de siniestros al momento de ser reportado por el cliente. Asimismo, se inició la implementación de motores de inteligencia artificial para la automatización de procesos claves como la aprobación de presupuestos, esto como paso adicional en el objetivo de tener el proceso de atención de siniestros 100% automatizado y digitalizado. Finalmente, en Soat potenciamos nuestro canal de venta digital o ecommerce para facilitar la venta dada la coyuntura con crecimientos de 15.8%.

3.2.2. SALUD

Nuestro propósito en el ramo de Salud es ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y a que el sistema de salud funcione mejor para todos. En ese orden, nuestra estrategia de crecimiento para el portafolio de productos de salud se basa en cuatro pilares fundamentales:

- I. Penetración en nuevos segmentos de mercado con productos simples, de bajo costo, aprovechando los canales de distribución de Credicorp.

¹ Cifras a Noviembre 2021

² Cifras a Noviembre 2020

³ Cifras a Noviembre 2021

- II. Desarrollo de capacidades digitales para el lanzamiento de nuevos canales de venta y la optimización de los procesos de venta en canales vigentes.
- III. Mejora de nuestra oferta de valor, manteniendo competitivo el portafolio actual en mercados existentes y desplegando estrategias de retención.
- IV. Incremento de la rentabilidad del producto SCTR, enfocándonos en la optimización de procesos, en la eficiencia en canales de venta y en la gestión del siniestro.

Durante el 2021 hemos implementado una serie de iniciativas clave que apuntan a los pilares estratégicos mencionados. Entre las iniciativas más importantes, logramos la inscripción de dos nuevos productos de salud individual, ante la Superintendencia de Banca y Seguros, enfocados en los segmentos de rentas medias del país. El primero es un seguro que ofrece una renta por días de hospitalización, que incluye el diagnóstico de COVID. El segundo otorga un monto de indemnización por los diagnósticos que son percibidos como los más graves por el público objetivo: Infarto, aneurisma, derrame cerebral, diabetes, quemaduras graves, insuficiencia renal, fracturas o neumonía.

Ambos seguros especializados son de precio bajo y con una configuración de coberturas simple. Adicionalmente, estos productos ofrecen una serie de servicios de atención médica primaria como: teleorientación, entrega de medicinas derivadas de la teleorientación, consultas ambulatorias en centros médicos y médicos a domicilio.

Por el lado del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, iniciamos el desarrollo de un nuevo modelo de *e-commerce* que permite la cotización y la emisión de contratos y pólizas modulares de Salud. Esta herramienta estará a disposición de los canales más importantes para este producto: el canal de Corredores y la fuerza de ventas propia de SCTR Mix. El 2021 desplegamos el módulo de cotización en línea y descarga de *slips*. Próximamente, lanzaremos el módulo de emisión, mejorando nuestra oferta de valor y nuestro nivel de servicio tanto para clientes como para corredores.

Finalmente, iniciamos la venta del OncoRespaldo, seguro que entrega una indemnización por diagnóstico de cáncer, a través del canal de ViaBCP.com. Este producto ha habilitado una nueva ruta de crecimiento, a través de diferentes canales de venta y de servicio de los bancos de la corporación.

A nivel de Convenios de Salud, se continuó fortaleciendo el trabajo con la red de prestadores de Lima y Provincias, lo cual ha permitido seguir atendiendo a nuestros asegurados en los momentos más complejos de la pandemia, logrando en el 2021, eficiencias en los costos medios renegociando las tarifas e implementando indicadores de calidad con los principales prestadores.

En relación a los programas de Gestión del Bienestar, que esta sostenido en un trabajo conjunto con la red propia de Pacífico, para control del costo, mejor calidad y experiencia del paciente, continuamos nuestras atenciones de enfermedades crónicas en forma ininterrumpida con telemedicina, y como respuesta a la reducción de aforos en las clínicas y alternativa a los chequeos presenciales, creamos el Chequeo preventivo virtual en Lima y Arequipa a través del cual desde Junio se ha atendido a nuestros asegurados. Se innovó y relanzó el programa de Nutrición en setiembre y se ha creado el Programa de Anemia para

nuestros asegurados que se llamará “Tan Fuertes como el Hierro”, el cual espera atender a niños menores de 6 años.

En Auditoría Médica se ha implementado la auditoría digital con varios proveedores que nos dan acceso remoto a las historias clínicas de los asegurados, y también herramientas digitales para los procesos, lo que ha logrado tener la trazabilidad del 100% de expedientes con un nivel de servicio y cumplimiento de las metas del área. Esto, unido al plan anual de auditoría enfocado a las clínicas de mayor facturación y complejidad, han incrementado en 50% las eficiencias en los ahorros por atenciones hospitalarias.

Durante el 2021 se observaron 2 fenómenos diferentes en cada uno de los semestres. En el primer semestre, se produjo la segunda ola de Covid 19, la cual tuvo mayor número de asegurados hospitalizados y estas hospitalizaciones tuvieron un costo por caso mayor, a los de la primera ola, en un 20% aproximadamente, explicado por una mayor complejidad de la nueva variante predominante, que conllevó a lapsos más extensos de internamiento, y mayor uso de camas UCI (vs No UCI). En el segundo semestre, el gasto Covid descendió de manera importante, comenzando a observarse un incremento en el costo medio de las prestaciones, producto de mayor participación en el mix de gasto de los diagnósticos: oncológico y osteomuscular, superando los niveles de pre pandemia.

Desde el frente de experiencia al Cliente, a nivel de recomendación el indicador NPS en el 2021 fue de 26.95 superando el resultado del 2020. Durante el 2021 dado que se mantuvo la coyuntura de la Pandemia, con una segunda ola durante los primeros meses del año, la consecuente limitación y saturación de los servicios de salud, aforos reducidos, entre otros, mantuvimos los despliegues excepcionales en nuestras coberturas, procesos y canales de atención a fin de seguir acompañando a nuestros asegurados y afiliados de la mejor manera. Por otro lado, nos enfocamos en la digitalización desde tres frentes: 1) Escalamiento y fortalecimiento de nuestros canales de atención digitales, para incrementar la autogestión y contribuir al less contact en las gestiones de nuestros clientes (se implementaron servicios de descarga de póliza, constancia de seguro, carnet de seguro, delivery de medicinas, etc); 2) Servicios de Salud: Se implementó el chequeo médico virtual teniendo una excelente aceptación y valoración por parte de los clientes, se implementó el modelo remoto de ejecutivas en clínicas para continuar orientando y apoyando a nuestros asegurados y afiliados en todas sus consultas y/o requerimientos durante sus atenciones en Clínicas de forma oportuna, pudiendo contactarlas a través de nuestro ChatWeb / ChatBot y/o página Web o por nuestras Centrales de Atención; este nuevo modelo nos ha permitido ampliar el horario de atención en horario corrido de 9:00 am a 7:00 pm y nuestra capacidad para atender requerimientos de todas las Clínicas a nivel Nacional. Se fortaleció nuestro servicio de Dr. Online a través del cual se vienen brindando hasta 500 consultas diarias y ha sido un servicio alternativo que nos ha permitido atender la alta demanda de la Pandemia.; 3) Orientación y Educación, lanzamos el proyecto Biblioteca Virtual, el cual busca absolver las principales dudas y consultas de los clientes sobre beneficios de sus pólizas / planes de salud y procesos de atención de una forma clara, simple y didáctica contribuyendo a la reducción de consultas telefónicas y/o necesidad de trasladarse a alguna oficina para obtener la información. Estas piezas se han desplegado a través de todos nuestros canales digitales y el proyecto seguirá robusteciéndose durante el 2022.

3.2.3. LÍNEAS PERSONALES

Durante el 2021, las primas de Líneas Personales crecieron 4% respecto al año 2020. El crecimiento estuvo concentrado en los Seguros Especializados, explicado principalmente por el producto Protección de Tarjetas que creció 27%, impulsado por el enfoque en la venta por canales digitales (de 10% del total de emisiones en 2020, a 28% en 2021) y por el ramo de Accidentes Personales que creció en 14%. Esto permitió mitigar el impacto de la finalización en Mayo 21, de un producto de Bancaseguros dentro del ramo de Robo y Asalto.

En cuanto a los Siniestros, la pandemia tuvo como consecuencia una disminución de la siniestralidad pasando de 30% de Siniestralidad neta ganada en el 2019 a 14% en el 2021. Por el lado de productos especializados, la mayor disminución se presentó en el producto Protección de Tarjetas, cuya siniestralidad neta ganada presentó niveles de 10% cuando en el 2019 fue 29%. Esta disminución se debe al incremento de los siniestros digitales que tienen % menor de costo medio y a regularizaciones por casos cerrados.

Con respecto a los seguros de propiedad, en 2021 tuvimos una siniestralidad neta ganada de 15% vs 12% prepandemia. El incremento se debe a que este año hemos tenido más eventos de terremotos e incendios.

El crecimiento de la producción junto con la mejora en la siniestralidad permitió que el Resultado Técnico de la línea creciera en 13%, pasando de 98.5 millones en el 2020 a 111.1 millones en el 2021.

3.2.4. LÍNEAS COMERCIALES, SUSCRIPCIÓN Y REASEGUROS

Durante el año 2021, Líneas Comerciales en Pacífico creció 21.9% en primas con respecto al año anterior (+105MM de soles). Dentro de los seguros generales, la producción de la línea significó el 32% de las primas de generales y el 11% del resultado técnico.

El crecimiento se dio principalmente en los ramos de Incendio (31%), Responsabilidad Civil (51%) y Transportes (46%). Asimismo, cabe resaltar que incorporamos a nuestro portafolio los Seguros Agrícolas para empresas, logrando crecimientos importantes también en esa cobertura para los clientes de ésta importante actividad económica.

El 2021 fue un año donde el nivel de tasas de reaseguro en el mundo mantuvo su comportamiento al alza, principalmente para los clientes grandes, que requieren capacidades importantes y/o coberturas especializadas, que se adquieren en el mercado internacional. Las coberturas de riesgos políticos y transportes tuvieron incrementos importantes y revisión de condiciones por la percepción de los mercados y por problemas en la cadena de suministros a nivel mundial. La recuperación en la actividad económica durante el año generó también mayor demanda de seguros por los sectores de la mediana y pequeña empresa.

Durante el año 2021, la actividad económica experimentó una recuperación luego de los períodos de cuarentena implementados el año 2020. En ese proceso, Pacífico continuó apoyando a los clientes con beneficios de flexibilidad de pagos y coberturas. Asimismo, reforzamos nuestro compromiso de brindar a nuestros clientes facilidades y servicios como

inspecciones y capacitaciones virtuales, así como el envío de pólizas digitales, lo cual permitió reforzar nuestra oferta de valor hacia ellos.

Pacifico mantuvo una disciplina técnica que nos permite tener un portafolio diversificado y estable. Nuestras políticas de suscripción, contratos de reaseguro y relación con reaseguradores nos brindan un soporte importante para poder atender las necesidades de nuestros clientes y mantener un negocio con siniestralidad e ingresos que nos permiten optimizar el resultado técnico.

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

Continuando con la estrategia de comunicación que desplegamos el 2020, en este 2021 desarrollamos toda nuestra comunicación bajo el concepto #NoEstásSolo.

Y lo definimos como el slogan definitivo para la marca. Ya no era solo una respuesta a la coyuntura de la Pandemia, sino que era el mensaje que Pacifico quería darle a la gente, y el mensaje que la gente quería escuchar.

Realizamos una campaña donde la gente de Pacifico era la protagonista y le decía a la audiencia lo que significaba No estar solo.

Desde seguros de Vida, Salud, Autos, Hogar, Oncológicos, desde nuestra FFVV y desde nuestros canales digitales, le dijimos a la gente lo que significaba estar acompañado por Pacifico.

Auspiciamos las Eliminatorias con nuestra marca apoyando a la selección en su camino a Qatar 2022. Mantuvimos este año el plus por la compra del Seguro Vehicular Plan Kilómetros: Por la compra de un 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.

En línea con iniciativas 100% digitales, mantuvimos nuestra participación en la mayoría las coyunturas online denominadas “Cyber” durante el 2021, 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.

Activos digitales

A través de nuestras redes sociales llegamos a impactar a más de 13 millones de usuarios únicos a lo largo del año, teniendo como base en una estrategia de contenidos enfocado en los pilares de Bienestar, Sostenibilidad y Marca. Además, nos consolidamos como líderes en la categoría en las redes de LinkedIn e Instagram, lo que nos reafirmar que el contenido desplegado genera gran impacto en las personas. Por último, más del 93% de los comentarios tuvieron un sentimiento neutro positivo hacia el contenido y la marca, lo que marca reafirma que los mensajes son de interés para nuestra audiencia.

El ABC del Seguro marcó un hito al lograr más de 3,000,000 de visitas únicas al portal, cifra récord desde su creación. Esta cifra fue un reflejo del esfuerzo que se hizo para hacer llegar contenido de

valor y el despliegue de una campaña de comunicación que nos ha permitido lograr alcanzar la meta de reconocimiento de la compañía por los esfuerzos para educar e informar sobre seguros.

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 2021, continuamos recibiendo reconocimientos que nos llenan de orgullo y nos motivan a seguir trabajando cada vez mejor para cumplir nuestro propósito.

Fuimos destacados por diferentes revistas internacionales, como Global Banking & Finance Review, International Business Magazine y Finance Derivative, que nos calificaron como la Mejor Empresa Aseguradora de Perú 2021.

Además, el Interactive Advertising Bureau (IAB) nos otorgó tres reconocimientos por nuestra destacada labor en el mundo del e-commerce y la venta digital de nuestros productos, incluido el Gran MIXX, el mayor reconocimiento anual de esta categoría.

En el mundo de la Sostenibilidad, el Ministerio del Ambiente nos otorgó, por segundo año consecutivo, las 4 estrellas de su plataforma Huella de Carbono Perú, en reconocimiento a nuestro trabajo midiendo, gestionando y compensando nuestras emisiones.

Finalmente, nuestro constante trabajo para garantizar la transparencia y coherencia en nuestras acciones nos ha permitido formar parte del Top 10 de empresas más reputadas del país en la última década, según el monitor de reputación internacional MERCO. Asimismo, en el ranking 2021, obtuvimos el puesto 16 de las 100 empresas más reputadas del Perú, manteniendo por 6to año consecutivo un lugar en el top 20 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 desplegamos múltiples acciones en cada uno de los journeys del cliente superando nuestra meta en satisfacción relacional (NPS 29):

a) Retención y renovaciones clientes:

Este 2021 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. Ofrecimiento del Programa Multiventajas Plus con una serie de beneficios y descuentos para el día a día del cliente.

b) Satisfacción de Clientes:

Este año superamos nuevamente la meta de satisfacción que nos propusimos trabajando en equipo en cada una de las etapas relevantes del cliente: Me hago cliente, Periodo de silencio, Uso mi seguro, Tengo un reclamo, Renuevo mi seguro. Las principales acciones fueron:

Mejora continua en los procesos de atención en nuestros diversos puntos de contacto y constante derivación a Mi Espacio Pacífico y Vera, nuestra asistente virtual, incentivando la autogestión en los canales digitales de manera clara y oportuna. Así, logramos que los clientes resuelvan sus necesidades de manera más rápida y simple, y con una experiencia más satisfactoria.

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 +12 puntos del NPS vs cierre de 2021, alcanzando una meta histórica. Lanzamiento de Podcast, Webinars, sorteos de actualización de datos y boletines quincenales con múltiples temas de interés.

Nuevos beneficios con múltiples descuentos para nuestros clientes de Vida, Autos, SOAT y Hogar con comunicación segmentada contribuyeron no solo con mayor captación sino con la satisfacción de la cartera actual.

5.2. SOSTENIBILIDAD EN PACÍFICO

Estrategia ASG

Durante el 2021, 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. En el 2021 publicamos nuestra política de inversión responsable, y fuimos la primera aseguradora latinoamericana que firma la Declaración de Apoyo al TCFD como signataria del PRI.

Inclusión financiera: Ofrecemos seguros inclusivos y masivos a través de Mibanco y BCP, con precios y coberturas que permitan la masificación de los seguros. Hacia el 2021, tenemos más de 2.3 millones de seguros inclusivos vendidos a través de BCP y Mbanco.

Educación financiera: Contamos con una plataforma de educación en seguros llamada el ABC del Seguro, que en el 2021 educó financieramente a más de 3 millones de personas. Además, ofrecemos a nuestros clientes empresa programas de prevención de riesgos que los empodera a seguir creciendo. Este año alcanzamos a más de 2 mil empresas, ayudándolos a mitigar los riesgos asociados a sus operaciones, salvaguardando su patrimonio y la continuidad de su negocio.

Simplicidad y Transparencia: Medimos y gestionamos nuestros procesos para hacerlos cada vez más simples y transparentes. Durante el 2021 obtuvimos más de 66% de satisfacción de nuestros clientes en este frente.

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

La estrategia, además, presenta una serie de Habilitadores que nos permiten escalar el trabajo sostenible en la organización. Entre ellos, destacan:

Habilitador - Responsabilidad Social

Como complemento de la estrategia de Sostenibilidad, en Pacífico desarrollamos iniciativas de impacto social sustentadas en la prevención, bajo dos ejes estratégicos: salud y gestión del riesgo. 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 2021, 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:

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 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. En nuestros 3 años de intervención hemos logrado sensibilizar a +10MM de personas, capacitar a +13, 000 padres y profesores, y monitorear a +2, 600 niños menores de 5 años, haciéndole seguimiento a su educación y alimentación, tanto en la escuela como en sus hogares.

En el 2019 se trabajó en Villa María del Triunfo (intervención directa), Ventanilla (junto al cliente LATAM), Pucusana (junto al cliente Lindley) y La Libertad (junto al cliente Danper). En el 2020 la iniciativa se desarrolló en San Juan de Lurigancho como parte de las zonas de influencia elegida por Pacífico. Por último, en el 2021 el proyecto se desarrolla en los distritos de Puente Piedra y Carabayllo, y se ha llegado. Además, a Junín (Distritos Morococha y Yauli) junto a la minera Chinalco 2021, y a Piura (Distrito Puerto Rico, La Bocana, Parachique y Playa Blanca) junto a la minera Miskimayo.

Creciendo Seguros

Creciendo Seguros es un nuevo programa de Pacífico. Su objetivo es promover la cultura de prevención de riesgos de la naturaleza y del hogar en comunidades vulnerables del Perú. Durante el 2021; en alianza con nuestros clientes Miski Mayo, Pacasmayo y Nexa; impulsamos capacitaciones para líderes vecinales y comunidades de Piura y Lima. En ellas logramos que más del 95% de los participantes se sientan preparados ante un riesgo.

Como segundo frente de este programa, durante el 2021 se capacitaron a +30 brigadistas voluntarios sobre primeros auxilios y en conocimientos sobre emergencia y primera respuesta. Además, nos aliamos al BCP para formar parte de su proyecto Contigo Emprendedor, a través del cual se empoderaron a más de +7, 700 emprendedores no solo para sacar adelante a sus negocios, sino para protegerlos ante incendios y otros riesgos.

Habilitador - Impacto 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 2021, 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 60% en comparación a la HC 2020. 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 2021 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 en un entorno asegurador afectado por la sobremortalidad, la más alta calificación a nivel local y con la mejor calificación internacional en el mercado peruano.

5.4 RECURSOS ESTRATÉGICOS

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 2021 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 en un entorno asegurador afectado por la sobremortalidad, la más alta calificación a nivel local y con la mejor calificación internacional en el mercado peruano.

5.4.1 Gestión y Desarrollo Humano y Administración

El año 2021 estuvo marcado por la masiva vacunación en nuestro país, lo cual permitió reactivar muchas actividades. Pacífico Seguros no fue indiferente a esta situación. El 85% de Colaboradores acreditó su vacunación y estamos monitoreando los avances de los grupos pendientes.

Sin embargo, el último trimestre del año, nuevamente nos vimos afectados como país y como empresa por la llegada de Ómicron, la nueva variante de COVID 19. Esto representó nuevamente la suspensión de muchas actividades.

En este contexto, con la experiencia obtenida en el año 2020, iniciamos procesos de calibración, motivación y mejoras en el modelo de trabajo remoto e híbrido, así como nuevos despliegues para seguir protegiendo a nuestros colaboradores y clientes.

GDH

Cultura

Desde 2019 venimos transformándonos culturalmente hacia una organización más colaborativa y ágil, donde todos nos sentimos como una gran familia, con objetivos claros y mejores herramientas que nos permitan llegar a más peruanos. Proteger la felicidad de las personas, es nuestro propósito. Eso lo recordamos día a día y está presente en todas nuestras decisiones.

Para cumplir con nuestro propósito, tenemos el Sello Pacífico. Los 6 principios de nuestro sello son: #SéHumano, #SéCompañero, #SéSoñador, #SéEjemplo, #SéPro y por encima de todo, #SéFeliz. Cada principio cuenta con sus respectivas conductas que indican cómo actuar en cada momento.

Con el lanzamiento de nuestra cultura en 2019, tuvimos una evaluación bajo el modelo de Cameron & Quinn que nos permitió tener nuestra línea base y aspiración hacia la cultura deseada. En 2021 logramos mejorar 2 puntos versus la línea base, lo que nos coloca a 4 puntos de la cultura deseada. Además, logramos 11 puntos más de adhesión en comparación con 2020.

En 2020 diseñamos nuestro modelo de Gestión Cultural, cuya primera fase era **Conociendo la Cultura**, para que los Colaboradores identifiquen nuestro propósito y principios. Y logramos que el 83% lo hagan correctamente.

Con estos resultados, el 2021 iniciamos las fases 2 y 3 del modelo: **Entendiendo la Cultura y Viviendo la Cultura**, con más de 10 iniciativas culturales que nos permitieron obtener una nota de 19.3 / 20 en un cuestionario sobre propósito y comportamientos culturales aplicado a más de 1,000 colaboradores. También reformulamos el onboarding para nuevos colaboradores y creamos el Home de Cultura en la intranet, donde fácilmente se puede acceder a todas las herramientas y archivos de nuestra transformación cultural.

De esta manera hemos ido avanzando en nuestra transformación cultural, apostando por una cultura colaborativa y creativa, que genere lazos de lealtad y confianza.

Comunicación Interna

Workplace es el gran soporte de nuestras estrategias comunicacionales. Desde que iniciamos la pandemia, reemplazamos todas las herramientas presenciales para centrarnos en esta plataforma que nos ha permitido incursionar en formatos como webinars, podcasts y lives. Precisamente, nuestro Gerente General suele dirigirse a todos los colaboradores en lives (presentaciones virtuales en vivo) para mantenernos informados de los logros, desafíos y la estrategia de nuestra empresa. Estas sesiones llegaron a alcanzar a la totalidad de colaboradores.

Para conocer mejor la percepción de Workplace, realizamos el primer estudio de esta herramienta y descubrimos que la favorabilidad es del 85%. Asimismo, este año logramos tener conectados a un promedio del 88% de Colaboradores (12% más que el año anterior). Asimismo, nuestras principales campañas (Equidad de Género, Ciberseguridad, Sostenibilidad, Conecta y Agilidad) lograron superar las 1,000 vistas.

Reconocimientos

También continuamos emocionando a nuestros colaboradores con reconocimientos inolvidables. Ahora desde plataformas digitales que nos permitieron valorar logros y permanencia, en presencia de sus seres queridos.

- **“Dale un Bravo” y “Acento Pacífico”:** Entregamos el “Dale un Bravo” a 3 Colaboradores que en el segundo año de pandemia tuvieron logros sobresalientes en el plano académico. Por su parte, el “Acento Pacífico”, máximo símbolo de reconocimiento en Pacífico Seguros, se llevará a cabo en febrero 2022, donde reconoceremos a 25 Colaboradores que durante 2021 sobresalieron por llevar a la práctica nuestros principios culturales.
- **Años de servicio:** La permanencia en nuestra empresa merece ser reconocida de manera especial. En un imaginario viaje virtual en el tiempo celebramos los aniversarios número 10, 20 y 25 de 93 de nuestros Colaboradores.
- **Copa de Campeones:** La Copa Pacífico, donde tradicionalmente competían presencialmente equipos de fútbol, se llevó a cabo en su 2da edición virtual, que permitió a 47 de nuestros Colaboradores y sus familiares competir en línea gracias a la tecnología.

El promedio de satisfacción (T2B) de nuestros eventos virtuales fue de 95%.

Beneficios

Aumentamos el número de beneficios desplegados y mantuvimos la priorización de productos y servicios vinculados a la coyuntura (herramientas para trabajo remoto, clases virtuales, mindfulness y delivery de productos).

Cada mes, el Colaborador de Pacifico Seguros accedía a más de 150 beneficios con precios especiales y exclusivos. Además, incursionamos en el segmento inmobiliario y el automotriz, ambos con favorables resultados.

Y en temporadas especiales como el día de la madre, día del padre y Navidad tuvimos ferias virtuales con la presencia de emprendedores y empresas que ofrecieron regalos con descuentos y servicios especiales a nuestros colaboradores a nivel nacional.

Clima

La encuesta anual de Clima Laboral nos permitió consolidarnos en el nivel de “Clara Fortaleza” gracias a los resultados de 85% de favorabilidad (1% más que 2020) y 92% de adhesión (igual que 2020).

Este logro es gracias al esfuerzo continuo que busca el compromiso y motivación de nuestros colaboradores, con una cultura organizacional orientada a promover el equilibrio entre el desarrollo personal y profesional de nuestra gente.

Aprendizaje

Alineados a los objetivos estratégicos de la empresa y en busca de que nuestros Colaboradores vivan nuevas experiencias para adquirir conocimientos, nuestra gestión se encaminó hacia brindar mejores alternativas de formación profesional.

En 2021 repotenciamos nuestros principales programas para que sumen al desarrollo profesional de nuestra gente. Para diseñarlo, hemos recogido las opiniones de nuestros colaboradores para conocer sus expectativas, puntos de dolor y necesidades. También hemos aprovechado que nuestro país cuenta con mejores alternativas de conectividad, lo que nos permite ofrecer diferentes opciones en línea.

1. **Para Colaboradores:** Lanzamos la Escuela de Seguros y Pensiones, nuestro primer programa de aprendizaje con formato híbrido, con contenido asincrónico y sincrónico.
2. **Para Colaboradores y Lideres:** Continuamos con la difusión de los programas de agilidad que iniciamos el año 2020 en el marco de nuestro escalamiento hacia la agilidad. Este programa cuenta con la participación de un gran número de personas de todas las áreas de la compañía.
3. **Para Lideres:** Seguimos formando lideres que busquen constantemente el desarrollo de sus equipos y que sean role models culturales y del trabajo remoto,

fomentando así, que la experiencia de trabajo en remoto sea igual de extraordinaria que la presencial:

- a. Presentamos un taller para formarlos en el importante reto de liderar de manera virtual.
- b. Consolidamos nuestros talleres de feedback y la Escuela Líder de Pacífico, diseñados para ayudarlos a enfrentar los retos actuales.
- c. Desarrollamos, con el apoyo de Aequales, talleres de equidad de género para llegar a más líderes dentro de la compañía y consolidar el trabajo que se comenzó en 2020.

También hemos presentado webinars de Equidad de Género, Salud Mental y otros temas, que han sido desplegados a todos los colaboradores de la empresa.

La coyuntura nos ha inspirado para reinventarnos e implementar nuevas formas de aprendizaje. Nuestra mirada, ahora más que nunca, está puesta en brindar programas y herramientas que favorezcan a que los colaboradores cuenten con más experiencias extraordinarias.

Experiencia del Colaborador

Este 2021 continuamos fortaleciendo nuestro modelo de Experiencia del Colaborador para lograr nuestro objetivo de ser los #1 en Experiencia. Es así como priorizamos 4 journeys como foco de gestión: Mi día a día, Mi desempeño, Mi desarrollo y Aprendizaje y Mi reconocimiento.

Incorporamos metodología ágil y know how dirigidos a los dueños de los procesos que impactan los journeys priorizados y desplegamos talleres de investigación cualitativa, entrevistas y diseño de iniciativas para profundizar el entendimiento de los puntos de dolor de los colaboradores. A partir de estas percepciones y aportes estamos desarrollando productos mínimos viables (MVP) y pilotos que impactarán particularmente los journeys de Mi día a día y Mi reconocimiento.

De igual manera, este año desplegamos Despega, nuestro nuevo modelo de Desempeño y Desarrollo para todo nuestro staff administrativo. Logramos un 75% de participación en promedio de las 3 evaluaciones de desempeño realizadas durante el año.

Por otra parte, potenciamos el frente de liderazgo. Para ello, desarrollamos una encuesta de liderazgo formada por:

- NPS o nivel de recomendación del líder. Logramos una calificación de 53 (nivel excelente).
- Satisfacción general con el estilo de liderazgo. Logramos una favorabilidad del 80%.

A partir de estos resultados, construimos planes de acción para acompañar a los líderes a desarrollar su estilo y reforzar los comportamientos esperados de su rol.

Por último, este año tuvimos 2 encuestas de Experiencia del Colaborador y obtuvimos en el acumulado un 68% (top2box) de satisfacción general. Esto nos brinda una clara señal que estamos yendo por el camino correcto y reafirmamos el compromiso de seguir motivando

a co crear, implementar iniciativas y rediseñar procesos que agreguen valor y logren un impacto positivo en la experiencia de nuestros colaboradores.

Planilla y Nómina

Al cierre de 2021 nuestra población tuvo una distribución de 68% mujeres y 32% hombres. En los niveles de gerencia la distribución es de 36% mujeres y 64% hombres. Esto representa un incremento de 22% de participación de mujeres en la plana gerencial respecto al año pasado.

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

	2020	2021	VARIACION
Senior Management	26	29	11.54%
Líder Management	67	78	16.42%
Colaboradores	987	944	-4.35%
FFVV	1904	1512	-20.59%
Practicantes	205	175	-14.63%
TOTAL	3189	2738	

ADMINISTRACION

Infraestructura

La gestión de Infraestructura tuvo como prioridad el enfocar esfuerzos para garantizar la salud de nuestros colaboradores y la continuidad operativa, así como activar el plan de Experiencia Presencial como preámbulo al modelo de trabajo híbrido que desplegaremos cuando las condiciones sanitarias de nuestro país lo permitan.

En tal sentido, iniciamos las obras para adecuar la Oficina Principal de Pacifico Seguros, ubicada en la calle A. Tamayo, para transformarla en el nuevo hub de Seguros y Pensiones que albergará a los Colaboradores de Pacifico Seguros y Prima AFP que trabajen en modalidad híbrida. Este hub contará con espacios colaborativos, salas de reuniones y espacios de trabajo individual para atender las necesidades tanto de socialización como de trabajo de nuestros Colaboradores.

Para conceptualizar de manera integral el hub, lanzamos en el cuarto trimestre de 2021 el programa **Experiencia Presencial**, que permitía a algunos equipos de trabajo asistir a las sedes de Chinchón y Magnolias para tener reuniones y recuperar la conexión humana. Participaron 98 colaboradores (64 Staff y 34 FFVV). Todo se realizó con estricto cumplimiento de los protocolos de salud y seguridad.

Los participantes de la Experiencia Presencial estuvieron altamente satisfechos por reencontrarse y conocer personalmente a quienes ingresaron durante la pandemia. Los comentarios que levantamos a través de encuestas los estamos tomando en cuenta en el diseño del hub de Seguros y Pensiones. Este programa ha sido temporalmente suspendido debido al aumento de contagios en nuestro país por la variante Omicron de la COVID 19. Sin embargo, las obras continúan.

También fue un año de eficiencias en el uso de m² como consecuencia de nuestros nuevos modelos de atención más digitales y menos presenciales. Hemos reducido 4,800m² (1 oficina de atención a clientes, 8 oficinas de FFVV y 1 sede administrativa).

Paralelamente, hemos continuado con las medidas activadas el año anterior como la entrega de sillas ergonómicas para nuestros colaboradores. Ya llevamos entregadas 1,553 sillas en dos años favoreciendo así al 60% de Colaboradores. La diferencia que no ha accedido a este beneficio está conformada principalmente por colaboradores que prefirieron equiparse personalmente.

Compras y Logística

Desde este frente hemos tenido dos enfoques principales:

Aseguramos el continuo abastecimiento de equipos de protección personal (EPPs) a todos los colaboradores y proveedores que asistieron a trabajar de forma presencial, tanto en nuestra sede principal como en módulos externos y visitas a clínicas. Entregamos un total de 63,000 unidades de EPPs entre mascarillas, guantes y alcohol en gel con un valor de S/ 134,000 de inventario.

Desarrollamos un Proyecto de Gestión de Almacenes que nos permitió afrontar la reactivación de nuestros negocios a través de la reutilización de merchandising que no solo contribuyó a reducir nuestro gasto en compras por S/ 103,000, sino también seguir ejerciendo nuestro compromiso de cuidado con el medioambiente garantizando la reducción del número de emisiones de CO₂.

5.4.2 Procesos

El CoE de Smart Processes durante el 2021 se enfocó en poner en marcha el modelo ágil del habilitador, brindando soporte a más de 60 iniciativas tanto a las tribus conformadas bajo metodologías ágiles como a las unidades que se mantienen en una organización más tradicional.

En el segundo y tercer trimestre se realizaron más de 12 pruebas de concepto (PoC) de inteligencia artificial (IA) y se ha logrado la implementación de IA en 2 procesos clave de sinistros en el negocio vehicular y líneas personales. Durante este proyecto se usaron los pilares de nuestro playbook, el mapa de procesos, herramienta clave para medir el avance de la digitalización y el análisis del impacto en el negocio.

En el cuarto trimestre, considerando que el concepto de hiperautomatización debe tener mayor adherencia en la compañía, avanzamos con la hoja de ruta de robotización de

procesos (RPA), IA, e iniciamos las pruebas de concepto de automatización robótica de escritorio (RDA) definiendo el modelo de gobierno para lograr implementar el primer piloto en enero del 2022.

Además, conociendo las necesidades de tener procesos estandarizados con enfoque en el cliente, se definió el modelo de Gobierno de Procesos que servirá a la compañía para identificar dependencias, establecer lineamientos y tener una prioridad sustentada de manera cuantitativa y cualitativa por el dueño del proceso, quién maneja el panorama completo de sus actividades y proyectos.

Finalmente, considerando que la optimización y automatización de los procesos debe reducir considerablemente la carga operativa de los negocios y asegurar una mejor experiencia con los clientes, la digitalización de procesos debe seguir con un enfoque de punta a punta, aprovechando estas tecnologías que estamos habilitando y que nos llevarán a avanzar a paso firme con el objetivo de digitalización de procesos.

5.4.3 Operaciones

Siguiendo el objetivo trazado desde el 2015, que es lograr (y mantener) la excelencia operativa en Pacífico Seguros, el Área de Operaciones continúa trabajando en mejorar y transformar sus procesos y entregables. Los ejes en los que se basan las mejoras y la transformación son: 1) incrementar la satisfacción de los clientes, 2) transformar, digitalizar y/o automatizar sus procesos y servicios, 3) experiencia digital, 4) ser más eficientes y 5) mindset ágil. Aquí algunos ejemplos:

Satisfacción, Transformación y Eficiencia en Cobranzas

En línea con lo antes mencionado, este año 2021 iniciamos la primera fase del proyecto del Nuevo Módulo de Cobranzas Pacífico, el cual marca un hito en la transformación de los procesos de cobranzas ya que se construirá una sola plataforma que integrará toda la información de cobranzas de Pacífico, lo cual mejorará las capacidades para atender las nuevas iniciativas y retos de la organización. Algunos beneficios de esta fase son: 1) mejorar la experiencia del cliente en el journey “Pago Mi Seguro” ya que el cliente podrá visualizar - en las plataformas de Pacífico- sus pagos casi de inmediato, 2) se contará con una sola base de datos unificada de cobranzas que permitirá 3) ser más eficientes en el gasto por mantenimiento y desarrollos en sistemas, así como 4) contar con información frecuente para gestionar la cartera de cobranzas.

Satisfacción, Transformación y Digitalización en Suscripción y Beneficios

El escenario COVID evidenció más la necesidad de cambiar nuestros modelos operativos basados en mano de obra (parcial o totalmente) vs. digital / automatizada; procesos más reactivos vs. proactivos de cara al cliente y su necesidad; análisis de casos uno a uno vs. uso de reglas de negocio y analítica avanzada; entre otros. Es por ello por lo que ya se cuenta con una herramienta automática de suscripción para los productos de Vida Individual y Desgravamen la cual, a través de preguntas preestablecidas (previamente analizadas por el equipo responsable) determina el resultado de la evaluación.

Asimismo, es necesario transformar el proceso de soporte ante siniestros de seguros de Vida (Beneficios), cuya volumetría durante el 2020 y 2021 por los casos COVID-19 fue muy alta, y poder sobre todo cumplir con nuestro propósito de Proteger la Felicidad de las Personas. Es así que ya se cuenta con el diseño de un nuevo modelo digital, el cual será de autoservicio y con automatización de reglas de negocio para reducir significativamente el tiempo en el que se darán las respuestas ante las solicitudes por los beneficiarios.

Satisfacción y Mindset Ágil

Convencidos de que una organización bien estructurada, con objetivos y planes claros, pero sobre todo con el mindset correcto, se podrá hacer grandes cambios, en el 2021, el Área de Operaciones creó el *Programa Operación ADAPTA* que significa Apertura, Dinamismo, Adaptación, Productividad, Transformación y Agilidad, cuyo objetivo principal fue desplegar la Cultura Ágil en Operaciones y apoyar en proyectos de transformación del área, objetivos que fueron cumplidos a cabalidad. Para el 2022 “viviremos la Cultura Ágil” porque queremos sumarnos a la transformación de Pacífico, buscando potenciar en nuestra gente la capacidad y flexibilidad, manteniendo el enfoque de proteger la felicidad de las personas.

Es así, que durante el 2021 se han probado y piloteado nuevas formas de coordinar y trabajar entre los equipos de Operaciones y los equipos comerciales, ello con miras a que sean equipos de trabajo auto gestionables y que tengan siempre como eje la satisfacción del cliente y la solución oportuna y adecuada a los problemas.

El 2022 será un año de muchos retos tanto por impulsar cambios de modelos operativos que nos lleven a la vanguardia de la industria, así como por el desafío de “vivir la agilidad” en cada cosa que el equipo de Operaciones hace día a día.

5.4.4 Tecnología de Información

Buscando mejorar la experiencia de trabajo de remoto de nuestros colaboradores, empezamos el año desplegando nuestro programa GoToCloud, dentro del cual hicimos entrega de laptops de acceso seguro con doble factor de identificación a los sistemas de negocio para el total de colaboradores de Pacífico Seguros.

Continuamos con el fortalecimiento y mejora de nuestra arquitectura digital, buscando que nuestra plataforma tecnológica brinde la mejor experiencia de uso a nuestros clientes, socios de negocio y clientes internos, con servicios de TI sin interrupciones y tiempos de respuesta cada vez más cortos. Para esto hemos continuado la implementación de tecnologías de Microservicios, Contenedores, DevSecOps , llevando cada vez más procesamiento e información a servicios en la nube y reduciendo nuestra plataforma OnPremise.

El trabajo remoto y la digitalización nos expone a más ataques de ciberseguridad y oportunidades de fuga de información, por lo cual hemos avanzado en la implementación del marco de seguridad FFIEC seleccionado por Credicorp, alcanzando un 83% de implementación de los 347 controles exigidos, esfuerzo que continuaremos desplegando hasta llegar a implementar la totalidad de los controles objetivo en el 2022. En este mismo aspecto, hemos avanzado con la implementación de la norma SBS 504-2021, orientada a

proteger nuestras operaciones de riesgos de procesamiento de datos en el exterior, implementar tecnologías de autenticación biométrica de nuestros clientes y cumplir con controles de ciberseguridad; logrando un 46% de avance de cumplimiento de lo exigido por esta norma. También incrementamos en un 80% el personal de planta experto en detección, respuesta, protección y recuperación para el caso de ataques cibernéticos.

Durante el año 2021 se ejecutaron las iniciativas de ahorro en nuestros procesos de desarrollo y mantenimiento de aplicaciones, realizando el cambio de proveedores y metodologías de trabajo, incluyendo el insourcing de personal de proveedores, materializando más de USD 4 millones de ahorro.

Otra de las iniciativas relacionadas a eficiencia, fue la negociación a través de Compras Corporativas del BCP para adquisiciones de hardware, software y contratos de servicios relacionados a tecnologías, logrando ahorros por un total de USD 3.4 millones.

Durante el 2020 y como parte del proceso de transformación de Pacífico iniciado hace unos años para convertirse en una organización ágil, se realizó el diseño del nuevo modelo operativo de TI (TOM), con el gran objetivo de mejorar la velocidad de implementación de las iniciativas de negocio. Es así que, durante el 2021, implementamos la primera de tres Tribus de TI de nuestro plan. Junto con esta primera Tribu, se implementaron seis chapters de especialistas de tecnología y cuatro Centros de Excelencia tecnológicos, destinados a entregar capacidades de ejecución a las tribus de negocio que así lo requieran

5.4.5 Gestión del Cambio

Durante este año continuamos con la transformación de Pacífico y con ello, el desarrollo de proyectos e iniciativas que reconfiguraron procesos, sistemas, tecnología, y que además desafiaron las habilidades de nuestros colaboradores, con el fin de seguir cumpliendo nuestro propósito de ***proteger la felicidad de las personas***. En este contexto, Gestión del Cambio diseñó y brindó una estrategia de soporte estructurada y a la vez flexible a toda la compañía, lo que permitió la implementación de prácticas enfocadas en asegurar el entendimiento de los cambios en la organización, establecer canales de comunicación y gestión que contribuyeran al proceso de adaptación al cambio, además de brindar herramientas y asesoría a los líderes de diversas áreas de negocio y soporte, siempre de forma articulada con los equipos de GDH y la Oficina de Transformación.

Podemos destacar la intervención especializada de Gestión del Cambio en proyectos como Escalamiento de Agilidad, Conecta y Protege, Nuevo Modelo de Desempeño (Despega), cambios a nivel de estructura y consultoría interna específica para tópicos de alto impacto en la estrategia de la compañía, así como en su cultura y en la experiencia del colaborador.

En resumen, llevamos a cabo más de 20 talleres en temas como Gestión del Cambio, Liderazgo Personal, uso de herramientas colaborativas y Train the Trainers para Centros de Excelencia; realizamos más de 50 sesiones de feedback y escucha activa con equipos involucrados en la transformación Agile; continuamos fortaleciendo la red de Agentes de Cambio con la participación y continua de más de 30 Embajadores y acumulamos un total de 206 entregables.

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 (CIIU 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 (CIIU).

Al 31 de diciembre de 2021, el capital social de Pacífico Seguros, inscrito en Registros Públicos de Lima, asciende a la suma de S/. 1,205,316,750 el mismo que se encuentra representado por 120,531,675 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 105 accionistas de la siguiente manera:

Tenencia	Número de accionistas	Porcentaje de participación
Menor al 1%	103	1.15 %
Entre 1% - 5%		
Entre 5% -10%		
Mayor al 10%	2	98.85%
Total	105	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 33.66% del capital social. El 1.15% restante es propiedad de 103 accionistas minoritarios.

Finalmente, la Bolsa de Valores de Lima nos comunicó la cotización de las acciones de PACIFIC1 del año 2021:

PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS

Renta Variable

Código ISIN	Nemónico	Año - Mes	COTIZACIONES 2021				Precio Promedio S/
			Apertura S/	Cierre S/	Máxima S/	Mínima S/	
PEP669501004	PACIFIC1	2021-01	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669501004	PACIFIC1	2021-02	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669501004	PACIFIC1	2021-03	35.00	35.00	35.00	35.00	35.00
PEP669501004	PACIFIC1	2021-04	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669501004	PACIFIC1	2021-05	33.50	33.50	33.50	33.50	33.50
PEP669501004	PACIFIC1	2021-06	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669501004	PACIFIC1	2021-07	31.55	31.55	31.55	31.55	31.55
PEP669501004	PACIFIC1	2021-08	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669501004	PACIFIC1	2021-09	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669501004	PACIFIC1	2021-10	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669501004	PACIFIC1	2021-11	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669501004	PACIFIC1	2021-12	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-

El Valor Contable de las acciones de Pacífico Seguros al 31.12.2021 es de S/. 15.89 soles.

Asimismo, la cotización de los valores correspondientes a la Primera Emisión del Primer Programa de Bonos Subordinados Pacífico y de la Segunda Emisión del Segundo Programa de Bonos Subordinados emitidos por Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros es la siguiente:

Renta Fija

Código ISIN	Nemónico	Año - Mes	COTIZACIONES 2021				Precio Promedio %
			Apertura %	Cierre %	Máxima %	Minima %	
PEP66900D019	PACIF1BS1A	2021-04	85.3104	85.3104	85.3104	85.3104	85.3104
PEP66950D022	PACIF1BS1A	2021-07	100.1832	100.1832	100.1832	100.1832	100.1832
PEP66950D022	PACIF1BS1A	2021-12	103.2337	103.2323	103.2337	103.2323	103.2327
PEP66950D014	PACIF2BS2A	2021-02	98.4368	98.4368	98.4368	98.4368	98.4368
PEP66950D014	PACIF2BS2A	2021-03	97.2289	97.2289	97.2289	97.2289	97.2289
PEP66950D014	PACIF2BS2A	2021-09	95.5497	95.5497	95.5497	95.5497	95.5497
PEP66950D014	PACIF2BS2A	2021-10	93.1091	93.1091	93.1091	93.1091	93.1091

ENTORNO JURÍDICO

NORMAS EMITIDAS

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

- **CIRCULAR N° G - 208 - 2021**, de fecha 13 de enero de 2021, publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 15 de enero de 2021, por medio de la cual se aprobó la actualización trimestral, del capital mínimo de las empresas supervisadas correspondiente al período enero - marzo de 2021, 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° 277-2021**, de fecha 28 de enero y publicada en El Peruano con fecha 1 de febrero del 2021, mediante la cual se modificó el Reglamento de Comercialización de Productos de Seguros, el Reglamento de Supervisión y Control de los Corredores y Auxiliares, el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema de Seguros y el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la SBS, con el propósito de facilitar la comercialización de productos de seguros a través del uso de sistemas a distancia, mediante sistemas de telefonía, internet u otros análogos que permitan a las empresas acceder de modo no presencial a los contratantes y/o asegurados potenciales, para promocionar, ofrecer y/o comercializar sus productos, incluyendo la comercialización digital a través de redes sociales y sistema de comparadores de precio.
- **Resolución SBS N° 504-2021**, de fecha 19 de febrero y publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 23 de febrero del 2021, se aprobó el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, modifica el Reglamento de Auditoría Interna, el Reglamento de Auditoría Externa, el TUPA de la SBS, el Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos, el Reglamento de Riesgo Operacional, el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito y el Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico.
- **Resolución SBS N° 0779-2021**, de fecha 16 de marzo y publicada en El Peruano con fecha 19 de marzo del 2021, mediante la cual se modificó el Reglamento para la Supervisión Consolidada de los Conglomerados Financieros y Mixtos, el Anexo del Reglamento de Auditoría Interna, el Reglamento de Auditoría Externa, el Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero y el Plan de Cuentas para las Empresas del Sistema Asegurador.
- **Resolución SBS N° 976-2021**, de fecha 31 de marzo y publicada en el Diario Oficial con fecha 1 de abril del 2021, por medio del cual se modificó el Plan de Cuentas con la finalidad de establecer precisiones referidas al envío de los estados financieros, actualizar la definición del riesgo “responsabilidad civil”, actualizar las definiciones de algunas cuentas contables, así como

modificar el formato del Estado de Resultados de los intermediarios y auxiliares de seguros, así como otras normas vinculadas con la remisión de información a la SBS.

- **CIRCULAR N° G - 209 - 2021**, de fecha 7 de mayo, publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 9 de mayo de 2021, por medio de la cual se aprobó la actualización trimestral, del capital mínimo de las empresas supervisadas correspondiente al período abril - junio de 2021, 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° 1147-2021**, de fecha 16 de mayo y publicada en El Peruano con fecha 17 de mayo del 2021, se modificó el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema de Seguros y el Plan de Cuentas para empresas del Sistema Asegurador a efectos de establecer las coberturas principales de fallecimiento e invalidez total y permanente del seguro de desgravamen, así como la de sobrevivencia en el caso de seguros de desgravamen con devolución o rescate; indicando, a su vez, que cualquier cobertura distinta a estas debe considerarse opcional pudiendo el usuario elegir contratarla de manera independiente a la contratación de la operación crediticia y mediante cláusula adicional; lo cual a su vez, también facilita la comparación y el endoso de las pólizas y, por tanto, fomenta la competencia.
- **Resolución SBS N° 1143-2021**, de fecha 16 de mayo y publicada en el diario oficial con fecha 19 de mayo del 2021, se aprobó el Reglamento de Reservas Matemáticas y modifican el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la SBS, con la finalidad de establecer los lineamientos con respecto a la valuación, registro contable y monitoreo de las reservas matemáticas señaladas en los artículos 306º y 308º de la Ley General referidas a las pólizas de seguros que otorguen cobertura de largo plazo (mayor a 1 año), tomando en consideración el límite del contrato, sobre riesgos biométricos, tales como, mortalidad, sobrevivencia, invalidez o morbilidad, con excepción de las rentas vitalicias del Sistema Privado de Pensiones (SPP), rentas del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) y el Seguro de Vida Ley.
- **CIRCULAR N° G - 210 - 2021**, de fecha 14 de mayo y publicada en El Peruano con fecha 17 de mayo del 2021, mediante la cual se hicieron precisiones sobre la remisión a la SBS de los contratos suscritos por las operaciones de venta con compromiso de recompra, venta y compra simultáneas de valores, transferencia temporal de valores y operaciones con productos financieros derivados, referidas en los incisos mencionados
- **Resolución SBS N° 1515-2021**, de fecha 21 de mayo y publicada en el Diario Oficial con fecha 24 de mayo del 2021, se modificó Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad.
- **Resolución SBS N° 1761-2021**, de fecha 16 de junio y publicada en El Peruano con fecha 18 de junio del 2021, mediante la cual se modificó el Reglamento de requerimientos patrimoniales de

las empresas de seguros y reaseguros (Res. SBS N° 1124-2006), a consecuencia del brote del COVID-19, el cual ha sido prorrogado hasta la actualidad. La pandemia por el COVID-19 ha aumentado el número de siniestros del seguro previsional y de los seguros de vida en grupo; en ese sentido, a fin de atenuar el impacto de la sobre mortalidad causada por la pandemia en los requerimientos patrimoniales de las empresas de seguros y reaseguros, resultó pertinente modificar la metodología de cálculo aplicable para la determinación del margen de solvencia del seguro previsional y de los seguros de vida en grupo.

- **CIRCULAR N° G 210 - 2021**, de fecha 2 de julio, publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 6 de julio del 2021, por medio de la cual se aprobó la actualización trimestral, del capital mínimo de las empresas supervisadas correspondiente al período julio - setiembre de 2021, 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 2201-2021**, de fecha 23 de julio y publicada en El Peruano con fecha 27 de julio del 2021, se modificó el “Reglamento de Clasificación y Valorización de las Inversiones de las Empresas de Seguros”, el cual establece, entre otros aspectos, las categorías de clasificación de las inversiones u operaciones que realizan las empresas de seguros a efectos de utilizar el costo promedio como método de costeo de las inversiones en instrumentos representativos de capital y la fórmula PEPS (primeras entradas, primeras salidas) para los instrumentos representativos de deuda.
- **Resolución SBS N° 2239-2021**, de fecha 30 de julio y publicada en el Diario Oficial con fecha 31 de julio del 2021, se modificó la Circular referente a las reservas técnicas del seguro de invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio del Sistema Privado de Pensiones, el Reglamento de la Reserva de Riesgos en Curso y el Reglamento de la Reserva Técnica de Siniestros, a consecuencia del brote del COVID-19, el cual ha sido prorrogado hasta la actualidad. La pandemia por el COVID-19 ha aumentado el número de siniestros de aquellos seguros que cubren el riesgo de mortalidad; en ese sentido, a fin de atenuar el impacto de la sobre mortalidad causada por la pandemia en las empresas de seguros y/o reaseguros, resultó pertinente la aplicación de las siguientes medidas: i) modificar la metodología de cálculo de la tasa de reserva utilizada para el cálculo de la reserva técnica del seguro de invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio del SPP; ii) modificar la metodología de cálculo de la RIP para la agrupación de riesgo seguros de vida grupal o individual de corto plazo; e, iii) incorporar porcentajes de adecuación para la constitución de la reserva IBNR para aquellos riesgos de seguro de vida, distintos a seguros de rentas, y asistencia médica.
- **Resolución SBS N° 2388-2021**, de fecha 16 de agosto y publicada en El Peruano con fecha 17 de agosto del 2021, se aprobó el Reglamento de los Seguros de Vida con Componentes de Ahorro y/o Inversión, que integre y precise los estándares y lineamientos que las empresas deben cumplir con respecto a los productos de rentas particulares y otros seguros de vida con componentes de ahorro y/o de inversión, incluyendo diferentes aspectos como el

reconocimiento de reservas y requerimientos patrimoniales asociados, la gestión de las inversiones que los respaldan, su tratamiento contable, la transparencia de información hacia el asegurado y el público en general, las prácticas de negocio y gestión de productos, entre otros.

- **Resolución SBS N° 2429-2021**, de fecha 19 de agosto y publicada en el Diario Oficial con fecha 20 de agosto del 2021, mediante la cual se aprobó las normas Reglamentarias de lo establecido en la Quinta Disposición Complementaria Modificatoria del Decreto de Urgencia N° 013-2020, que promueve el financiamiento de la MIPYME, emprendimientos y startups, y otras a la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, en adelante Ley General, que dispone que la Superintendencia puede establecer, en el ámbito de las funciones de supervisión otorgadas, la realización temporal de cualquier operación o actividad a través de modelos novedosos, pudiendo otorgar excepciones a la regulación que les resulte aplicable a las personas naturales o jurídicas que realicen tales operaciones o actividades, así como respecto a las demás disposiciones necesarias para su desarrollo.
- **Resolución SBS N° 2451-2021**, de fecha 20 de agosto y publicada en El Peruano el 24 de agosto del 2021, mediante la cual se aprobaron los Procedimientos mínimos para la gestión, clasificación, reporte y constitución de provisiones por controversias, y modifican el Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero, el Plan de Cuentas para las Empresas del Sistema Asegurador, el Manual de Contabilidad para las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y el Reglamento de Auditoría Interna.
- **Resolución SBS N° 2610-2021**, de fecha 6 de setiembre y publicada en el Diario Oficial con fecha 7 de setiembre del 2021, a través de la cual se modificó la Norma que regula los mecanismos y procedimientos para que la UIF-Perú congele administrativamente los fondos u otros activos de las personas o entidades vinculadas al terrorismo y al financiamiento del terrorismo, así como de aquellas vinculadas a la proliferación de armas de destrucción masiva y su financiamiento.
- **CIRCULAR G - 212 - 2021**, de fecha 26 de octubre y publicada el 29 de octubre del 2021, por medio de la cual se aprobó la actualización trimestral, del capital mínimo de las empresas supervisadas correspondiente al período octubre - diciembre de 2021, 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.
- **CIRCULAR G - 213 - 2021**, de fecha 26 de octubre y publicada el 29 de octubre del 2021, por medio del cual se aprobaron normas aplicables para el Registro de Accionistas, Directores, Gerentes y Principales Funcionarios – REDIR.
- **Resolución SBS N° 3601**, de fecha 26 de noviembre y publicada en el Diario Oficial con fecha 29 de noviembre del 2021, por medio del cual se modificó el Reglamento para la Gestión de la

Continuidad del Negocio, aprobado mediante Resolución SBS N° 877-2020, a efectos de lograr un claro entendimiento de las medidas relacionadas al respaldo de información de las operaciones de los productos pasivos, el aseguramiento del procesamiento de datos, y de la evaluación que debe realizar un tercero independiente especializado sobre los centros de procesamiento de datos.

- **Resolución SBS N° 3661-2021**, de fecha 30 de noviembre del 2021 y publicada el 3 de diciembre del 2021, se aprobó el Reglamento para la Constitución de la Reserva de Riesgos Catastróficos. Asimismo, incorporó procedimientos en el TUPA de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, modificando el Reglamento de Auditoría Interna, el Reglamento de Comercialización de Productos de Seguros, el Reglamento de Supervisión y Control de los Corredores y Auxiliares de Seguros y el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- **Resolución SBS N° 3872-2021**, de fecha 20 de diciembre y publicada en el diario oficial con fecha 22 de diciembre del 2021, por medio del cual se realizaron modificaciones al Reglamento de Clasificación y Valorización de las Inversiones de las Empresas de Seguros, el procedimiento N° 155 “Autorización para la aplicación del modelo del valor razonable para la valorización de inversiones en inmuebles de las empresas de seguros” en el TUPA de la SBS y otras disposiciones.
- **Resolución SBS N° 3922-2021**, de fecha 23 de diciembre y publicada en el diario oficial con fecha 24 de diciembre de 2021, a través de la cual se Incorporaron como Novena Disposición Final y Transitoria en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones aprobado por la Resolución SBS N° 11356-2008 y sus modificatorias (el Reglamento), disposiciones vinculadas a la reprogramación de obligaciones vinculadas al Covid-19.

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 2021 asciende a la suma de S/ 1,205.316,750.00 soles, el mismo que se encuentra representado por 120,531.675 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 2021 se acordó entregar Dividendos en Efectivo hasta por la suma de S/ 210,033,598.75, correspondiéndole a cada Accionista la suma de S/ 1.85 por acción de valor nominal de S/ 10.00, en total se distribuyó el 81.1% de la utilidad del ejercicio 2020. Los dividendos fueron pagados a partir del día 5 de mayo de 2021.

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

Nombre oficina	Dirección	Departamento	Telefono	Nombre de Responsable	Celular	Email de responsable
Oficina Tamayo	Av. Juan de Arona N° 830 San Isidro	Lima	(01) 5184000			
Oficina Chinchón 944	Calle Chinchón 944 pisos 3,4,5,6,7 y 8, San Isidro	Lima	(01) 5184000			
Oficina Magnolias	Calle Dean Valdivia 255-271, San Isidro	Lima	(01) 5184000			
Agencia Huacho	Av. Echenique 420	Lima	(043) 426596			
Oficina Arona EPS	Av. Juan de Arona N° 720, San Isidro	Lima	(01) 5184000			
Agencia Arequipa consolidado	Av. Ejercito Nro. 793, Cayma Quinto nivel EC01-501	Arequipa	(054) 381460	Alonso Alfredo Fernández	997591720	alonso.fernandez@pacifico.com.pe
Agencia Trujillo	Av. Víctor Larco 849 Int 401, 402, 403, 404, 502 Urb La Merced II Etapa	La Libertad	(054) 485110	Alonso Caballero	971441197	hector.caballero@pacifico.com.pe
Agencia Huancayo	Jr. Ayacucho N° 282, Huancayo	Junin	(511) 236102	Carolina Tello	947960591	carolina.tello@pacifico.com.pe
Agencia Arequipa - Yanahuara	Av. Bolognesi 301, Yanahuara	Arequipa	(054) 380460	Juan Carlos San Roman	999717428	jsanroman@pacifico.com.pe
Agencia Pucallpa	Jr. Raymondi 310	Ucayali	(061) 586400	Karen Murrieta	944908242	karen.murrieta@pacifico.com.pe
Agencia Chiclayo - Libertad	Av. Andrés A. Cáceres N° 357	Lambayeque	(074) 481520	Kelly Janet Sanchez	948420684	kelly.sanchez@pacifico.com.pe
Agencia Iquitos - Yavari	Calle Yavari 363 (oficina 04), Edificio El Dorado.	Loreto	(065) 235341	Leonardo Saavedra	988343694	lsaavedra@pacifico.com.pe
Agencia Tarapoto	Jr. Ramirez Hurtado 385-387	San Martín	(042) 526823	Martín Rocca		martin.rocca@pacifico.com.pe
Oficina Trujillo - Larco 505	Av. Víctor Larco 505	La Libertad	(044) 223104	Ricardo Ignacio Calderón	962927439	ric Calderon@pacifico.com.pe
Agencia Piura consolidado	Av Ramón Mujica Nro 108 Centro empresarial Paseo Mega Piso 3	Piura	(073) 640009	Rosa Victoria Sime	950666704	rosa.sime@pacifico.com.pe
Agencia Ica	Av. San Martín 1312, Mz 2, Lt 40, Urb San Isidro	Ica	(056) 233955	Vanessa María Jurado		vanessa.jurado@pacifico.com.pe
Agencia Cusco - Micaela Bastidas	AV. Micaela Bastidas 327	Cusco	(084) 243988	Yenet Gudiel	975681354	yenet.gudiel@pacifico.com.pe
Agencia Piura Of. At. cliente	Jr. Callao N°259 – 263 y Jr. Libertad N°607	Piura	(073) 640009			

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 Riesgo de Crédito
- Comité de Inversiones
- 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 2021 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 apoyamos en tres habilitadores (i) Data Analytics, (ii) Forma de trabajo usando Métodos Ágiles y (iii) enfocada en el uso y conocimiento de nuevas tecnologías.

Para el año 2022 nuestro esfuerzo estará orientado en 04 frentes estratégicos: (i) Posicionamiento del Rol del Auditor en Pacífico Seguros, (ii) Optimizar la gestión, (iii) Consolidar la transformación digital en las actividades de auditoría y (iv) Fortalecer la cultura y Talento. Como parte de esto también delinearemos una nueva organización para auditoría interna acorde a la necesidad actual y siempre alineada al proceso de transformación 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.

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 de 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 de dichas comunicaciones 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 2021 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 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 2021 del Índice de Satisfacción del Auditado (ISA) 4.46, por encima de la meta de 4.10 de un máximo de 5. (en diciembre 2020 ISA resultado 4.28 y meta 4.15)

Plan de Trabajo de Auditoría Interna y Metodología

Cumplimos con nuestro Plan Anual de Auditoría Interna 2021 emitiendo 75 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				
	2017	2018	2019	2020	2021
Pacífico Seguros	75	72	69	52	61
Crediseguro S.A. Seguros Generales y Seguros Personales	2	3	6	12	14
Total	75	72	69	64	75

Seguimiento a la implementación de recomendaciones

Durante el año 2021, 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 2021				
	NUEVOS SOLES				
SOCIEDAD AUDITORA	HONORARIOS DE AUDITORIA	HONORARIOS RELACIONADOS A AUDITORIA	HONORARIOS DE IMPUESTOS	OTROS HONORARIOS	TOTAL
Deloitte Corporate Finance	-	1,074,119	-	-	1,074,119
Ernst & Young Asesores S. Civil	-	-	425,157	36,125	461,282
Gaveglio, Aparicio y Asociados	2,367,956	-	-	-	2,367,956
Pricewaterhousecooper SCRL	-	-	157,622	-	157,622
KPMG Asesores Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada	-	-	44,270	-	44,270
PLR Asesores de Negocios	-	-	73,824	-	73,824

	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
Gaveglio, 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