

Reporte de Sostenibilidad

»«

2022



Índice

**CARTA DE LOS
GERENTES GENERALES**

1



Pacífico en cifras

2



Sobre Pacífico

3



Nuestra estrategia de sostenibilidad

4



Datos complementarios

5



Índice de contenidos

6



Glosario de términos

Carta de los Gerentes Generales

Estimados lectores,

El sector asegurador fue uno de los más desafiados por la pandemia. No solo por el incremento de la siniestralidad, especialmente en los productos asociados a las coberturas de salud y de vida, sino también porque hubo una contracción en el mercado. Sin embargo, también quedó demostrado que los seguros permiten que las personas sean más resilientes ante las crisis.

Los resultados del año 2022 para Pacifico superaron las expectativas planteadas, demostrando que somos una empresa resiliente, que sabe afrontar y superar momentos complicados, teniendo como prioridad el acompañar a sus clientes. Esto no sería posible sin el compromiso y el esfuerzo permanente de nuestros colaboradores -tanto staff como Fuerza de Ventas- por cumplir los objetivos teniendo presente el propósito de proteger la felicidad de las personas, además del respaldo de ser parte de Credicorp y tener como socios a United Health Group, para el negocio de salud.

En cuanto a nuestra estrategia de Sostenibilidad, tenemos el objetivo de ser la aseguradora sostenible líder del país, y para ello trabajamos en distintos frentes que generan un impacto en todos nuestros stakeholders. Y guiados

por nuestro propósito y estrategia sostenible buscamos impactar en el medio ambiente, sociedad y buen gobierno corporativo (ESG) a través de 4 plataformas clave: Inclusión financiera, Educación financiera, Simplicidad y Transparencia e Inversiones sostenibles.

En el frente de la inclusión en seguros, gestionamos la cartera de “Seguros para Todos”, nuestros seguros optativos y de costo accesible. En el marco de esa estrategia, desarrollamos y lanzamos junto con Mibanco el producto “Tu Plata Segura”, un seguro de bajo costo dirigido a los clientes que, por las características de su negocio, tienen que disponer del efectivo a través de un retiro en ventanilla, protegiendo su dinero ante robos y asaltos. Desde su lanzamiento, hemos logrado asegurar a más de 30,000 peruanos lo que nos llevó, al cierre del 2022, a contar con una cartera de más de 2 millones de clientes protegidos a través de nuestros Seguros para Todos. Y en el 2023 apuntamos a seguir creciendo en ventas gracias al desarrollo de nuevos productos y planes que desplegaremos en alianza con el BCP, Mibanco y nuevos aliados estratégicos, buscando un crecimiento importante por canales digitales. Y para el 2025, aspiramos asegurar a más de 4 millones de peruanos con este tipo de productos. La penetración de los segmentos tradicionalmente desatendidos por el mundo de los





seguros a través de nuestras alianzas estratégicas con Mibanco y BCP, nos permiten afirmar orgullosamente que estamos protegiendo peruanos y peruanas en todas las regiones del país.

Y gracias al desarrollo e impulso de los “Seguros para Todos”, nos hicimos acreedores al primer lugar del Premio ESG y Sostenibilidad organizado por Semana Económica, en la categoría de Impacto Social. Sin embargo, sabemos que esto no es suficiente y por ello este logro nos motiva a seguir buscando nuevas formas de generar un impacto en la sociedad.

Por otro lado, bajo la plataforma de Inversiones Sostenibles, actualizamos nuestra Política de Inversiones Responsables con el objetivo de incluir una descripción más completa del enfoque y las estrategias que adoptamos para lograr una gestión sostenible del portafolio de inversiones. Adicionalmente, publicamos nuestra nueva Política de Relacionamento Activo, que sirve como documento complementario y detalla las etapas a seguir en los procesos de relacionamiento activo llevados a cabo por nuestro equipo de Inversiones para impulsar las mejores prácticas de sostenibilidad en las empresas en las que invertimos.

Desde el frente de educación y prevención, sabemos que es necesario seguir capacitando a más personas para generar un cambio real en la sociedad. Por ello, con los conocimientos impartidos a través de nuestro Modelo de Educación y Prevención que incluye los programas el ABC de Pacífico, Protege365 y Comunidad Segura, venimos generando una cultura de prevención en nuestros clientes,

a los colaboradores de nuestros clientes corporativos y a las comunidades vulnerables. Con el programa Comunidad Segura en el 2022 hemos capacitado a más de 12 mil personas con herramientas de prevención y preparación ante riesgos. En el caso de Protege365, logramos cerrar el año con más de 2 mil empresas usuarias de nuestros servicios de prevención de riesgos empresariales. Y a través del ABC de Pacífico, en sus distintos formatos, hemos impactado con información sobre seguros en casi 1 millón de personas.

Y desde el frente de salud, buscamos garantizar que cada vez más peruanos tengan acceso a una salud de calidad. Por eso nuestro enfoque durante el 2022 y 2023 ha sido de crear seguros de salud con una propuesta de valor sólida, pero a bajos precios que además se ofrezcan a través de canales convenientes, como por ejemplo Banca Seguros. Además, tendremos un foco importante en la prevención como herramienta principal para mejorar la salud. Con campañas gratuitas de nutrición, chequeo preventivo de cáncer de mama, anemia infantil, entre otros. En esa misma línea, estamos desarrollando el proyecto Quererte Sano, nuestra plataforma para fomentar que nuestros asegurados y afiliados tengan vidas más saludables, gracias al acceso a información y beneficios de bienestar. Por último, con el objetivo de contribuir a la prevención y control de la anemia infantil, durante el 2023 volveremos a activar nuestro programa Tan Fuertes Como El Hierro con el objetivo de contribuir a la reducción de la anemia en nuestro país a través del desarrollo de buenas prácticas de alimentación y estilos de vida saludable en los niños de edad pre-escolar y sus familias, así como el fomento de entornos educativos con enfoque en prevención.

Por último, desde el frente ambiental somos la primera aseguradora peruana en medir, gestionar y compensar su huella de carbono. Esto nos ha permitido gestionar acciones para reducir nuestro impacto ambiental, y mantener nuestro liderazgo en la materia como la única aseguradora carbono neutral del Perú. A partir del 2023 nuestras acciones de reducción se estarán ampliando también a nuestras agencias a nivel nacional y a Pacífico Asiste, nuestro aliado clave de negocio. Los resultados del año 2022 para Pacífico Seguros superaron las expectativas de la empresa.

En el frente económico-financiero, podemos comentar que nuestros ingresos por primas estuvieron en línea al crecimiento del mercado asegurador, lo que nos permite mantener nuestra segunda posición en el mercado y liderar los negocios de Vida. En estos, el incremento de utilidad es producto de los menores niveles de siniestralidad, el mayor crecimiento en primas y el rendimiento de nuestro portafolio de inversiones. El negocio de generales presentó menores resultados respecto al año anterior, principalmente por la mayor siniestralidad en todas las líneas de negocio explicado por la reactivación económica, lo cual fue mitigado por las mayores primas principalmente en Asistencia Médica y Líneas Personales. En cuanto a los negocios de salud, superamos en 27 % la expectativa de utilidad, y en 11 % el número de asegurados.

En línea con nuestro propósito de proteger la felicidad de las personas, trabajamos continuamente para acercarnos más a nuestros clientes y brindarles la mejor experiencia. Por ello, nos enfocamos en monitorear y mejorar nuestra atención de siniestros (de la mano de *insurtechs* y con el

uso de la Inteligencia Artificial), así como la atención post venta, y el impulso de nuestros canales de autogestión como nuestro asistente virtual Vera y nuestra APP Mi Espacio Pacífico. Con relación a la autogestión, en el 2022 el total de consultas y requerimientos autogestionados superaron el 65 % del total de comunicaciones. Todas estas acciones nos permitieron una mejora de más de 85 % en nuestro indicador de experiencia en los últimos 3 años. Y en línea con brindar la mejor experiencia, también tenemos el mismo objetivo con nuestros colaboradores, y en el 2022 logramos un hito histórico en el clima laboral, alcanzando los 86 puntos.

Sabemos que hemos logrado buenos resultados en el 2022 y eso nos motiva a seguir desarrollando iniciativas que generen un impacto en nuestros clientes, colaboradores y la sociedad, con el objetivo de ser la aseguradora sostenible líder del país y así poder reafirmar nuestro propósito de Proteger la Felicidad de las personas. Los invitamos a leer nuestro Reporte de Sostenibilidad 2022, donde encontrarán más información sobre nuestro desempeño económico, social y ambiental del año.

César Rivera

Gerente general Pacífico Seguros

Guillermo Garrido Lecca

Gerente general Pacífico Salud



Pacífico en cifras

1

1 Pacífico en cifras

1.1. Principales resultados e indicadores



210.10 %

es la reducción del consumo de papel, en comparación con el 2021



806.76 tCO₂eq

es la cantidad de CO₂ equivalente que dejamos de emitir gracias a nuestro Programa Full Flex evitando traslados entre sedes y agencias



100 %

de directores y colaboradores capacitados en políticas y procedimientos anticorrupción



86 %

es el índice de satisfacción de nuestros colaboradores



46,212.7

son las horas de capacitación de colaboradores



66 %

del personal son mujeres



Mejoramos en más de

85 %

nuestro NPS en los últimos tres años



Casi 1 millón

de personas educadas con información sobre seguros – ABC de Pacífico



+2 millones

de personas protegidas con seguros inclusivos



1,786.26 tCO₂eq

es la huella de carbono anual, que incluye la medición exhaustiva de todas nuestras sedes



2,444

colaboradores forman parte de nuestra familia.



60 %

es el aumento de atenciones vía nuestros canales de autogestión, *Vera y Mi Espacio Pacífico*.



101.22 tCO₂eq

es la cantidad de CO₂ equivalente que dejamos de emitir por el uso de pólizas electrónicas en el año.





Sobre Pacífico

2

2 Sobre Pacífico



2.1. Nuestro propósito y principios culturales

GRI 2-23



2.2. Descripción de la empresa

Somos una empresa que forma parte del mercado asegurador. ¿Nuestro objetivo? Ayudar a nuestros clientes a superar los imprevistos que la vida presenta, protegiendo todo aquello que les trae felicidad.

En los negocios de Seguros Generales y de Vida somos parte de Credicorp, el *holding* financiero más grande del Perú. Para planes de salud (EPS), seguros de asistencia médica y prestaciones contamos además con el respaldo y *expertise* de *United Health Group*, empresa líder de salud a nivel mundial.

2.2.1. Nuestra presencia

Contamos con oficinas en 10 departamentos del país. Sin embargo, nuestra atención llega a 18 ciudades en 16 departamentos. Esto gracias a que nuestra red de clínicas y centros médicos supera los 350 establecimientos de salud en todo el país.



Oficinas en 10 departamentos

y atención en 18 ciudades de 16 departamentos.



Más de 350 establecimientos de salud

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



2.2.2. Nuestros productos y servicios

Seguros para familias



Seguros de salud



Seguros de vida y ahorro



Seguros de viaje



Seguros oncológicos



Seguros contra accidentes personales



Seguros de jubilación

Seguros para bienes



Seguros para autos



SOAT



Seguros de hogar

Seguros para empresas



Seguros contra accidentes personales



Seguros SCTR para trabajo de riesgo



Seguros contra accidentes de estudiantes



Seguros de vida ley y vida empleados



Seguros patrimoniales



Seguros para las pymes

Seguros para colaboradores



Seguros de salud EPS y complementarios



Seguros de salud EPS individuales

Nuestros canales de ventas

Hacer más simple y eficiente el acceso a nuestros productos para que nuestros clientes puedan satisfacer sus requerimientos de manera rápida y cómoda es un compromiso que asumimos en Pacífico. Por ello, disponemos de diversos canales de venta y todos los profesionales que ofrecen nuestros seguros han sido capacitados para acompañar y asesorar a nuestros clientes durante toda su experiencia, desde el primer contacto.

Asimismo, buscamos armonizar nuestros canales de venta tanto propios como externos. Por ello, contamos con una Política de Canales y un reglamento comercial que establecen el marco para prevenir conflictos de interés. Uno de los lineamientos principales es que los clientes que deseen renovar su póliza o adquirir nuevos productos sean atendidos por el mismo canal por el que se convirtieron en nuestros clientes.

GRI 2-6



2.2.3. Nuestras membresías, asociaciones y premios

Aliados




Consultora Libélula




Remar




Aprenda



Premios y reconocimientos

GRI 2-28



 <p>MERCOR Responsabilidad ESG</p>	 <p>IAB MIXX AWARDS Perú 2022</p>	 <p>Premio ESG y Sostenibilidad Semana Económica</p>
--	---	--



 <p>MERCOR Empresas</p>	 <p>International Business Magazine Awards</p>	 <p>ABE 2022</p>
---	--	--



 <p>MERCOR Talento</p>	 <p>Ranking de Innovación Perú 2022</p>	 <p>Global Banking & Finance Review</p>
---	--	--



 <p>Finance Derivative Awards</p>	 <p>CXI Index 2022</p>	 <p>Global Brand Awards</p>
---	--	---



2.3. Nuestra transformación

A inicios del 2020, nos dimos cuenta de que necesitábamos cambiar nuestra forma de trabajo para mantenernos vigentes en un mercado exigente y con nuevas tendencias. Aspirábamos en ese momento a convertirnos en una organización más ágil, por lo que elaboramos un *blueprint* de cómo quisiéramos estar configurados al final del escalamiento de la agilidad. De esta manera, diseñamos e implementamos diversas tribus de negocio, por fases. Así, los habilitadores (las capacidades internas y corporativas) tomaron relevancia, ya que debían convertirse en centros de excelencia para permitir que las tribus de negocio cumplan sus objetivos. Nuestro nuevo diseño del modelo operativo de TI obedece a las necesidades de este nuevo sistema.

Es importante mencionar que, actualmente, el proceso de implementar la transformación en Pacífico ha concluido exitosamente con la creación de las herramientas y los servicios digitales que ofrecemos.

NO GRI Innovación y Transformación



El proceso de implementar la transformación ha concluido exitosamente con la creación de las herramientas y los servicios digitales que ofrecemos



* Los frentes de transformación solo cubren las operaciones de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros.

Nuestros logros

Durante el 2021, empezamos a aplicar las fases de escalamiento de negocio y de TI y de posicionamiento de nuestros habilitadores, como áreas cruciales para avanzar y evolucionar en productos y canales. Asimismo, incluimos el frente de sostenibilidad, no como una pieza más de nuestra transformación sino como el motor sobre el que se toman las decisiones en la compañía.

En el 2022, hemos seguido desplegando tribus y equipos ágiles que permitirán cumplir los objetivos de nuestra organización. En el frente de innovación, desde un año antes apostamos por realizar innovación disruptiva, entrar en segmentos con mayor incertidumbre y proponer nuevos productos, con la convicción de seguir impulsando la inclusión financiera en nuestra sociedad. Asimismo, pusimos en acción iniciativas que permitieron irradiar cultura de innovación dentro de la compañía.

Como resultado, logramos convertir a Pacífico en el negocio que habíamos imaginado desde el 2016. El logro de nuestros resultados clave (KR) es evidencia de este progreso. Por ejemplo, triplicamos la cantidad de pólizas digitales en comparación con el 2019, aumentamos la autogestión en un 31 %, elevamos nuestro NPS en 13.8 puntos desde el 2019 y obtuvimos un 9 % más de adhesión en nuestro clima laboral.

Nuestras metas

Apuntamos a seguir desarrollando un enfoque de innovación disruptivo y abierto, en el que no solo buscamos crear solos sino cocrear y probar nuevos productos y modelos de negocio con empresas de otros rubros, incluso con *startups* e *insurtechs*. Nuestro principal objetivo como compañía es “*proteger la felicidad de las personas*”, por eso trabajamos permanentemente, para acercarnos más al cliente y brindarle la mejor experiencia desde diferentes frentes.



Nuestras perspectivas

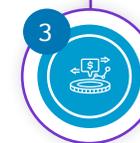
Nuestras principales perspectivas para el 2023 son:



Venta digital, Bancaseguros y ecosistemas Credicorp: incluir financieramente a más peruanos y duplicar la contribución a Credicorp hacia el 2025. Ser el principal canal de venta de seguros modulares de Pacífico.



Cliente feliz: sorprender a los clientes con una experiencia ¡ASU! y ofrecerles un servicio personalizado, con inteligencia comercial e innovación que nos lleve a obtener el mejor NPS del mercado.



Optimización del capital: capturar el valor optimizador del portafolio ALM (*Asset and Liability Management*)¹, gestionar requerimientos regulatorios que impactan en los estados financieros (EEFF) y buscar mayor eficiencia operativa que garantice un ROE mayor al 20 %. Asimismo, seguir habilitando capacidades en *data & analytics, pricing*, arquitectura digital y talento.

¹ La *Asset and Liability Management* o gestión de activos y pasivos es la práctica de gestionar los riesgos financieros que surgen debido a los desajustes entre los activos y pasivos como parte de una estrategia de inversión en contabilidad financiera. ALM se encuentra entre la gestión de riesgos y la planificación estratégica.



Nuestros mayores hitos en transformación durante el 2022

- 1 Incrementamos en 56 % el número de pólizas vendidas respecto del año anterior.
- 2 Mejoramos en más de 85 % nuestros NPS en los últimos tres años, lo que refleja los esfuerzos que estamos realizando para brindar la mejor experiencia al cliente.
- 3 Aumentamos en 60 % la cantidad de clientes autogestionados, a través de Vera y Mi Espacio Pacífico (MEP), lo que refleja la demanda de atención digital y las eficientes funcionalidades de nuestras herramientas.

2.4. Desempeño económico

Los resultados del 2022 superaron nuestras expectativas como empresa. Los rezagos de la COVID-19, el deterioro macroeconómico global y la inestabilidad local nos planteaban un escenario incierto. Sin embargo, el manejo técnico del negocio, el esfuerzo de nuestros colaboradores y las estrategias y proyectos en los que hemos venido trabajando los últimos años nos permitieron obtener resultados históricamente favorables, tanto en lo financiero como en los distintos aspectos que son relevantes para el negocio.

Al cierre de diciembre del 2022, Pacífico Grupo Asegurador reportó una utilidad de S/ 526 millones, que representa un incremento de S/ 656 millones de utilidad neta, lo que nos permite estar en el primer lugar de participación de mercado por utilidad (35 %). Este mejor resultado se explica, principalmente, por los menores niveles de siniestralidad que se presentaron ante el menor impacto de la COVID-19 y la mejor situación sanitaria. Además, nuestros ingresos por primas siguieron la línea de crecimiento del mercado asegurador, lo que nos permite mantener la segunda posición en el mercado y liderar los negocios de Vida.

En el negocio de Vida, la mayor utilidad fue el producto de menores niveles de siniestralidad, un mayor crecimiento en primas y un mayor rendimiento de nuestro portafolio de inversiones. El negocio de Generales presentó menores resultados frente el año anterior, principalmente por la mayor siniestralidad en todas las líneas de negocio, lo que se explica por la reactivación económica; este efecto fue mitigado por las mayores primas, principalmente en asistencia médica y líneas personales.

GRI 201-1



Nuestros logros



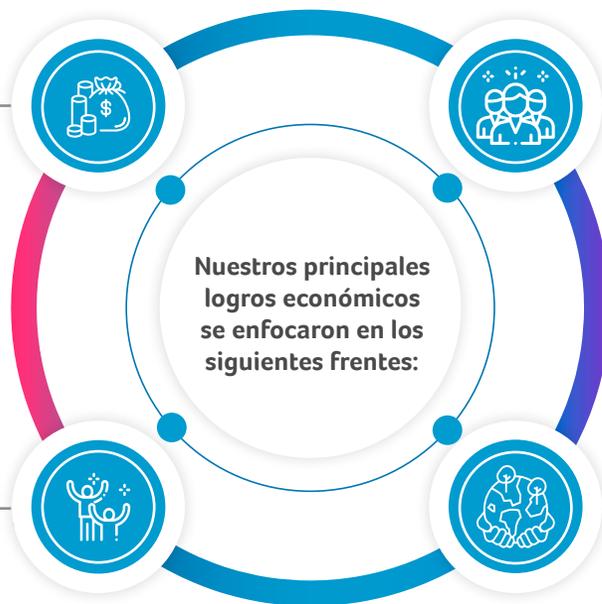
Nuestros principales logros económicos se enfocaron en los siguientes frentes:

Financieros

- Somos la institución con el mejor resultado del mercado asegurador peruano, con más de 35 % de participación en utilidad.
- Mantenemos la segunda posición en primas y lideramos los negocios de Vida.
- Mantenemos la calificación BBB+, la más alta del mercado asegurador peruano, establecida por Fitch Internacional, una de las más importantes calificadoras de riesgo a nivel internacional.

Experiencia de clientes

- Hemos sido reconocidos como la aseguradora con mejor experiencia para clientes, por el CX Index de Datum, Centrum y CX Group, y por el CX Index de Activa Perú y Universidad Adolfo Ibáñez.



Experiencia de colaboradores

- Logramos la calificación histórica más alta en nuestro clima laboral.
- Hemos sido reconocidos por el monitor MERCO Talento en el puesto 11 del ranking de las 100 empresas más atractivas para trabajar.
- En esa misma línea, hemos sido reconocidos por la Asociación de Buenos Empleadores (ABE) por nuestra estrategia de comunicación interna y clima laboral.

Sostenibilidad

- Lanzamos un nuevo producto inclusivo: Tu Plata Segura, que se suma a nuestra cartera de seguros para todos y contribuyen a nuestro objetivo de proteger a 1.5 millones de peruanos más en los próximos 2 años.

Nuestras metas

Nuestra meta al 2025 es llegar a los 7 millones de personas protegidas por Pacífico Seguros.

Nuestras perspectivas

En el 2023, diseñaremos nuevos productos y desarrollaremos nuevos canales para consolidarnos como los impulsores de la inclusión de seguros en el Perú, llevando productos accesibles y de simple uso a cada vez más personas. Nos enfocamos en generar experiencias extraordinarias para nuestros clientes—a las que hemos denominado experiencias ¡ASU!—, para potenciar su autogestión a través de medios digitales como la app *Mi Espacio Pacífico*, y asegurar que sientan no estar solos en cada etapa de su camino con nosotros.

Valor económico directo generado y distribuido

Valor económico generado y distribuido		
	Año 2022 PACIFICO SEGUROS (en Soles)	Año 2022 PACIFICO SALUD (en Soles)
Valor económico generado (VEC)	S/5,179,992,000.00	S/ 1,429,586,000.00
Ingresos por ventas	S/4,463,921,000.00	S/1,305,926,000.00
Ingresos obtenidos de inversiones financieras	S/716,071,000.00	S/123,660,000.00
Valor económico distribuido (VED)	S/628,526,000.00	S/1,401,729,000.00
Costes operativos	S/341,049,000.00	S/1,148,012,000.00
Salarios y beneficios sociales para colaboradores	S/230,953,000.00	S/ 78,013,000.00
Pago de impuesto a la renta	S/20,636,000.00	S/33,101,000.00
Pago a proveedores de capital	S/35,888,000.00	S/142,603,000.00
Valor económico retenido (VER)	S/4,551,466,000.00	S/ 27,857,000.00

 201-1

Número de pólizas vigentes por segmento

Segmento	Cantidad de pólizas vigentes en 2022
Accidentes personales	6,283,113
Asistencia médica	2,278,138
EPS	174,868
Líneas personales	15,583,904
Rentas	293,742
Riesgos mayoristas	176,705
SCTR	87,013
Sepelio	261,876
SOAT	3,685,714
Vehículos	1,445,875
Vida colectivo	11,774,381
Vida crédito	7,688,037
Vida individual	2,385,044
Vida ley	249,404
Total	52,367,814

 FN-IN-000.A

Gerencia de Cumplimiento y Ética

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



Programa de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (LAFT).



Transparencia fiscal, cumplimiento normativo.



Protección de datos personales, anticorrupción.



Prevención de abuso de mercado, ética y conducta.



Libre competencia y seguridad y salud en el trabajo.

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

2.5. Ética, cumplimiento y gobierno corporativo

2.5.1. Ética y cumplimiento

Nuestro código de ética empresarial adopta el modelo de cumplimiento corporativo de Credicorp. La división de Cumplimiento de Credicorp es responsable de administrar el modelo, además del diseño de las políticas, los procedimientos y los programas de cumplimiento que lo conforman. Los programas de cumplimiento son gestionados por nuestro equipo de expertos. Buscamos promover una división sostenible y establecer un alto nivel de confianza con nuestros grupos de interés.

Nos encargamos de verificar que nuestros colaboradores cumplan adecuadamente con lo que establecen el Reglamento Interno de Trabajo, las políticas y la normatividad vigente. Para lograrlo, contamos con el área de Gestión de Desarrollo Humano y la Gerencia de Cumplimiento y Ética, ambas encargadas de capacitar a nuestros líderes y colaboradores sobre las obligaciones y compromisos que asume cada colaborador en los procedimientos que les son asignados.

GRI 3-3

NO GRI Cumplimiento normativo



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

Reportamos toda falta al Código de Ética

El principal medio para reportar infracciones es el canal de integridad **Alerta GenÉtica** Credicorp, disponible en la página web de Credicorp y accesible tanto para colaboradores como para inversionistas, clientes, proveedores y otros interesados.

La información que se proporciona a **Alerta GenÉtica** Credicorp es tratada con confidencialidad y anonimato, con respeto a la decisión de aquellas personas que desean reservar su identidad. El canal es administrado por una entidad independiente y externa a Credicorp, y garantiza la protección contra discriminación, intimidación o cualquier otro tipo de represalia.

¿Qué podemos alertar por Alerta GenÉtica?

ALERTA

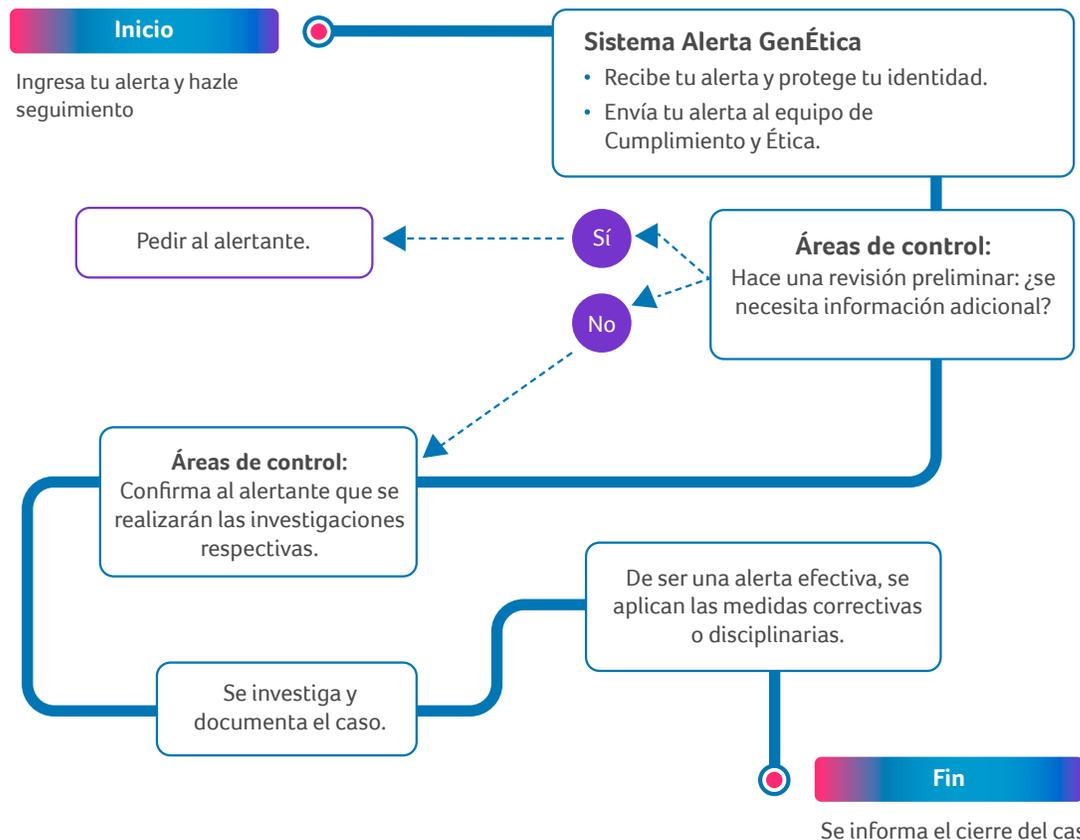
GENÉTICA

CREDICORP



- Actos de corrupción. Discriminación y hostilidad laboral.
- Hostigamiento sexual laboral y faltas a los derechos humanos.
- Uso indebido de información privilegiada y manipulación de mercado.
- Conflicto de intereses y malas prácticas de venta. Concertación de precios y fraude.
- Otros actos que vayan en contra del Código de Ética. Represalias.

¿Cómo funciona Alerta GenÉtica?



La coordinación de las indagaciones sobre las denuncias está a cargo del área de Cumplimiento de Credicorp y la investigación es responsabilidad de la división Legal y de Riesgo Operativo o la de Gestión de Desarrollo Humano o Auditoría, según la naturaleza del caso. De acuerdo con la magnitud de la alerta, los resultados son elevados al Comité de Ética. Las medidas disciplinarias se aplican según la gravedad y pueden llegar hasta el cese de la relación o vínculo laboral del colaborador. En caso de que el colaborador tenga dudas acerca de la interpretación o la aplicación de nuestras normas de ética y conducta, puede escribir al Buzón de Cumplimiento para obtener asesoría del equipo de Cumplimiento.

Para absolver posibles dudas se ha establecido un buzón que es atendido por la Gerencia de Cumplimiento y Ética. Este recibe consultas sobre las normativas internas de Pacífico y está disponible para colaboradores y grupos de interés.

GRI 2-26

GRI 2-27

Con respecto a contribuciones políticas y relacionamiento con funcionarios públicos con poder de decisión, existen lineamientos en nuestra política de prevención de la corrupción y el soborno.

De acuerdo con la Política de Prevención de la Corrupción y el Soborno, se establece que Credicorp y sus subsidiarias no pueden realizar contribuciones ni entregar beneficio alguno a organizaciones políticas o sus miembros, bajo ninguna modalidad (monetaria y no monetaria), directa o indirectamente. Por ese motivo, durante el 2022 no hemos realizado ninguna contribución a partidos políticos de ningún tipo.

Política de Prevención de la Corrupción y el Soborno



GRI 415-1

Las contribuciones políticas que los directores o miembros de la Alta Gerencia, de Credicorp o sus subsidiarias, realicen a título personal como personas naturales, deben ser informadas previamente a la Unidad de Cumplimiento de la empresa de Credicorp donde prestan servicios, para ser revisadas y aprobadas.

Nuestros logros



En línea con la regulación peruana sobre la represión de conductas anticompetitivas, en el 2022 hemos implementado la Política Corporativa de Libre Competencia, y dos manuales complementarios, que norman los principios para un apropiado relacionamiento con nuestros clientes, proveedores y competidores.

Política Corporativa de Libre Competencia



En ese sentido, nuestra Gerencia de Cumplimiento y Ética ha implementado en el mismo año el Programa de Libre Competencia, que regula la utilización de prácticas anticompetitivas a través del abuso de posición de dominio o prácticas colusorias, que afecten o restrinjan la libertad de elección y preferencias de los clientes, proveedores y sociedad en general.

El principal logro es la aplicación de tres documentos para el cumplimiento del marco legal de libre competencia:

- 1 Política de Libre Competencia.
- 2 Manual de Libre Competencia.
- 3 Manual para el Relacionamiento con Clientes, Proveedores y Competidores.

Además, se incluyeron conceptos básicos de libre competencia en un curso normativo denominado *Tolerancia Cero a la corrupción y el soborno*, con el que se explica a los colaboradores cómo brindar un trato justo a nuestros clientes a través de nuestra relación con la competencia. Es importante mencionar que en los tres últimos años no hemos tenido denuncias por competencia desleal ni por conflicto de intereses.

GRI 2-15

GRI 206-1

Nuestras metas

La principal meta del 2023 es desarrollar una evaluación de riesgos en libre competencia en toda la entidad y sensibilizar a más colaboradores con los lineamientos de este programa.

Nuestras perspectivas

Para el 2023, desarrollaremos una matriz de riesgos en libre competencia y generar controles para la mitigación de prácticas anticompetitivas a través del abuso de posición de dominio o prácticas colusorias. Asimismo, desarrollar un plan de comunicación en *Workplace* desde este eje.

2.5.2. Anticorrupción

Estamos comprometidos con la lucha anticorrupción. En mayo, postulamos y obtuvimos la certificación ISO 37001 de gestión antisoborno para el proceso de ventas institucionales de seguros empresariales que otorga la Asociación Civil BASC Perú. La ISO 37001 establece medidas para prevenir, detectar y gestionar posibles delitos de corrupción y soborno en las organizaciones. Es un proyecto de largo aliento que se desarrolló desde julio del 2020, al implementarse el Programa Anticorrupción.

Además, realizamos otras actividades de soporte al programa, como consultas del flujo de evaluación de proveedores y emisores, y revisión de antecedentes de proveedores en archivo negativo; además, consultas por atenciones y regalos y otros aspectos de la política corporativa de prevención de la corrupción y el soborno.

Desarrollamos una estrategia de sensibilización del modelo de prevención de delitos de corrupción y soborno a terceros desde dos frentes. Primero, para corredores desde la plataforma Somos Corredores con dos campañas vía *mailing* y un programa de capacitaciones. Y segundo, a nivel Credicorp, se brindó capacitación especializada en anticorrupción a proveedores, con un 20 % de asistencia. El grupo objetivo incluyó proveedores que prestan servicios en litigios, administración de programas o licencias y representación a otros terceros, identificados por la organización por tener un riesgo relevante.

Siguiendo el modelo de trabajo híbrido vigente desde el 2020, creamos un nuevo proceso para aceptar regalos. Adicionalmente, participamos activamente en el seguimiento de la entrega de regalos de acuerdo con los lineamientos de la política anticorrupción. Asimismo, mantuvimos activo el seguimiento, con la debida diligencia, de las donaciones realizadas durante la coyuntura por la COVID-19 y otras iniciativas del equipo de Responsabilidad Social.

En el frente de Cultura y Comunicación, dimos capacitaciones para trabajar en la adhesión del nuevo flujo de evaluación de proveedores, que se enfocaron en las actividades de debida diligencia y el uso de archivo negativo para *product owners* y otras unidades contratantes de manera personalizada.

Finalmente, y por primera vez, desarrollamos una estrategia de sensibilización con corredores desde la plataforma Somos Corredores, con dos campañas vía *mailing* y una capacitación —con la firma de compromisos cero tolerancias a la corrupción— que incluyó a abogados externos como público objetivo.

Somos Corredores



Nuestros logros

Durante el 2022, tuvimos los siguientes logros en materia de gestión anticorrupción:

- Obtuvimos la certificación ISO 37001 para el proceso de ventas institucionales de seguros empresariales, que fue otorgado por la Asociación Civil BASC Perú.
- El equipo de Auditoría Interna evaluó el cumplimiento del modelo de prevención de delitos de corrupción y soborno según los estándares internacionales y logró un 94 % de adhesión.
- Desarrollamos una estrategia de sensibilización del modelo de prevención de delitos de corrupción y soborno a terceros, desde la plataforma Somos Corredores.
- Durante el 2022, no tuvimos casos jurídicos públicos relacionados con corrupción, interpuestos contra Pacífico Grupo Asegurador o sus empleados.

GRI 205-3

Nuestras metas

La meta principal del Programa Anticorrupción para el 2023 es renovar la certificación ISO 37001 para el proceso de ventas institucionales de seguros empresariales y obtener una evaluación favorable de Auditoría Interna con la revisión del modelo de prevención implementado.

Asimismo, en línea con las buenas prácticas ISO, buscamos mejorar el modelo de prevención antisoborno desde el eje de riesgos, con la identificación de riesgos de corrupción en otros procesos de la compañía y el monitoreo de los controles implementados desde el 2021.



2.5.3. Gobierno corporativo

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

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

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

NO GRI Gobierno corporativo

Junta de Accionistas

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

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

GRI 2-10

Directorio

El Directorio de Pacífico Seguros está conformado por 8 directores y 9 comités, incluyendo el Comité Ejecutivo, el Comité Corporativo de Auditoría, el Comité Corporativo de Compensaciones y el Comité de Gestión Integral de Riesgos.

Todos nuestros directores son personas de reconocida trayectoria que tienen conocimiento y experiencia en los diversos sectores de la actividad económica en el Perú y en otros países; 3 de ellos son independientes.

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

asumen funciones y obligaciones similares a las del Directorio de Pacífico Seguros. Finalmente, no evaluamos el desempeño del directorio en aspectos ESG y sus impactos derivados.

GRI 2-18



Gerencia

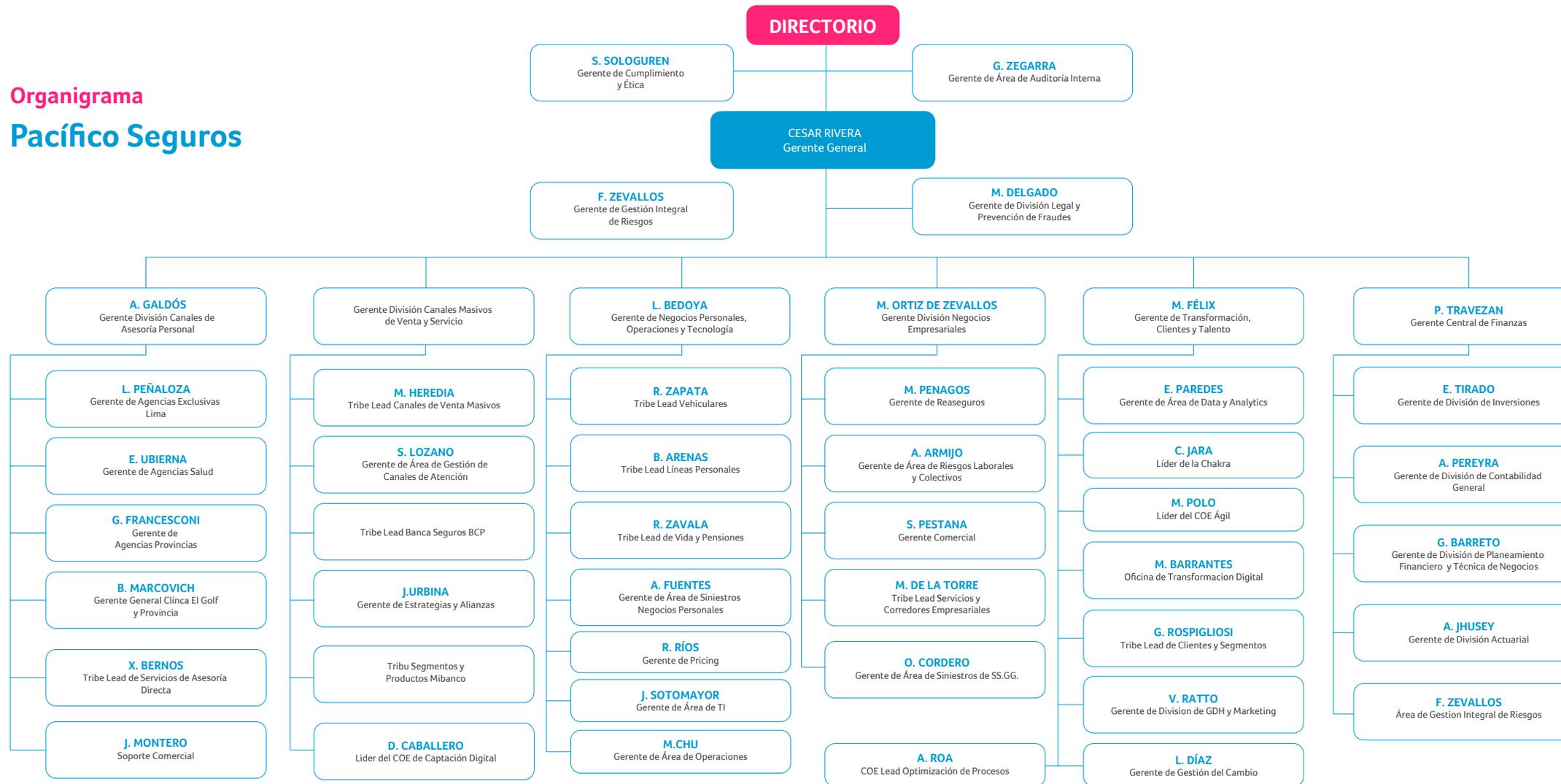
La gerencia es responsable de la definición y la implementación de la estrategia de las líneas de negocios y de las políticas, procedimientos y objetivos de las diferentes áreas de la empresa. Asimismo, al menos de modo trimestral, debe informar al Directorio sobre la marcha económica de la empresa,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

Es importante mencionar que operamos bajo la estrategia de liderazgo de Credicorp, que contempla que los gerentes de primera línea reciban capacitación relacionada con la sostenibilidad.

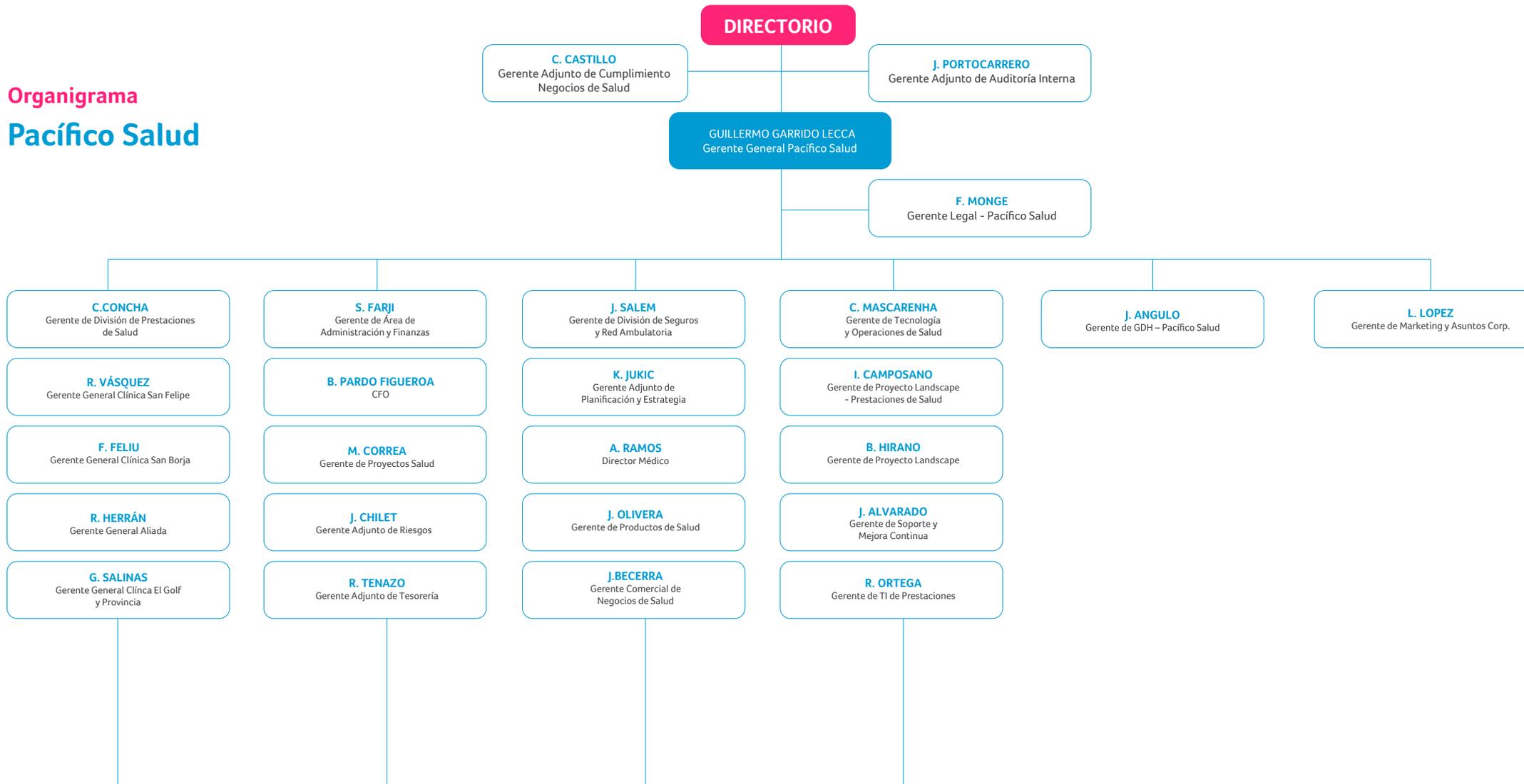
GRI 2-16

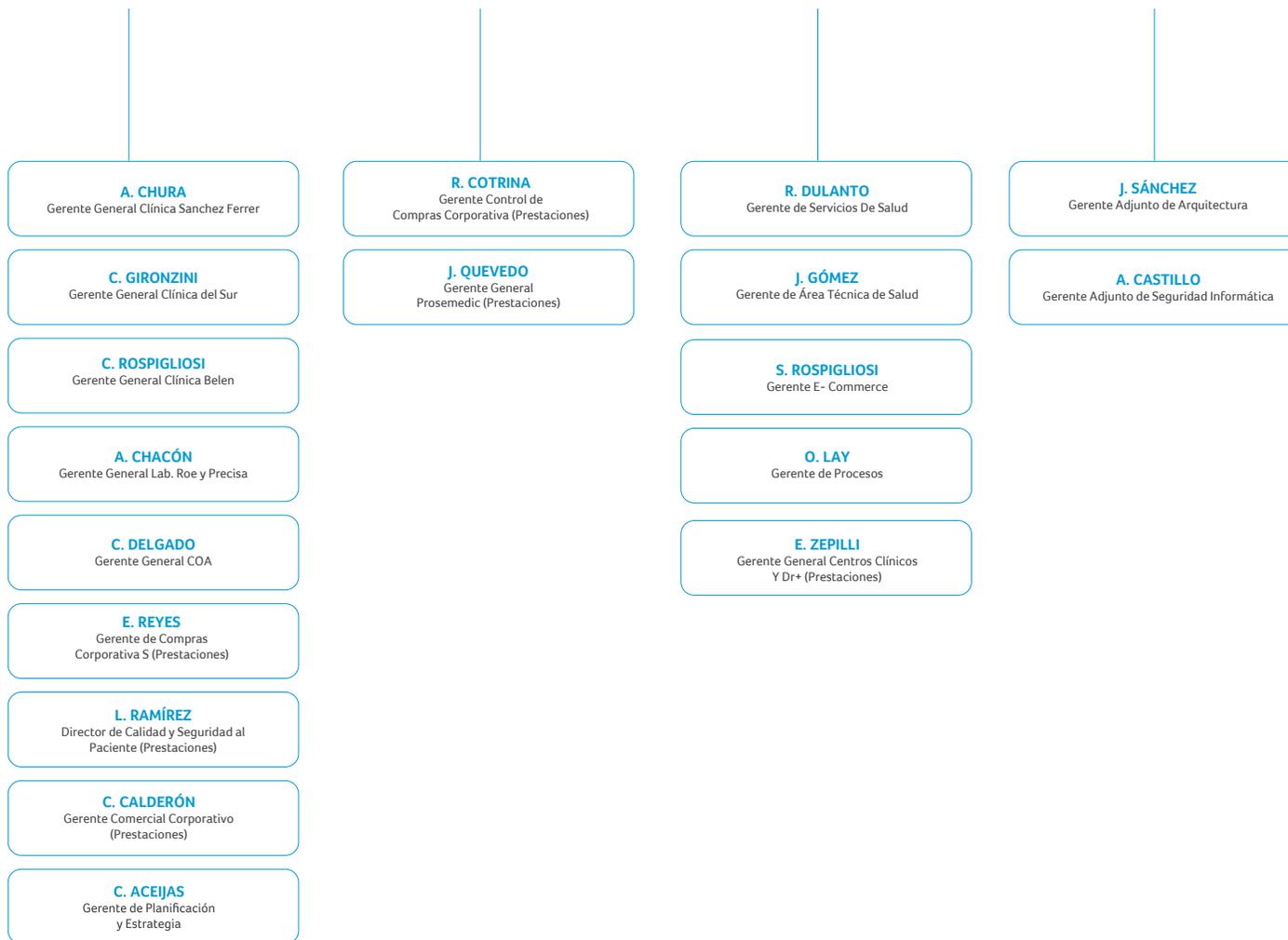
GRI 2-17

Organigrama Pacífico Seguros



Organigrama
Pacífico Salud





2.5.4. Derechos humanos

Vivimos el compromiso y el respeto por los derechos humanos, tal como los contempla nuestro modelo de negocio. Las personas y sus derechos fundamentales están siempre primero.

Brindamos a nuestros colaboradores un entorno que respeta sus derechos e impulsa iniciativas para evitar condiciones contrarias. Buscamos que nuestros proveedores se adhieran y cumplan las leyes y principios sobre derechos humanos, y los capacitamos en aspectos relevantes. Cuidamos que se respeten los derechos humanos tanto en los proyectos que financiamos como en las inversiones que promovemos o realizamos.

Generamos impactos positivos a través de los lineamientos internos que hemos establecido, los que cumplen regulaciones y compromisos internacionales como el Pacto Global y los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Es importante mencionar que en los últimos tres años no presentamos ningún tipo de incumplimiento relacionado a temas de derechos humanos.

Cabe destacar que Credicorp y todas las empresas que forman parte del grupo respetan y promueven los derechos fundamentales de las personas y, a través de su modelo de negocio y operaciones, buscan contribuir activamente con el desarrollo de una sociedad más próspera, equitativa y justa. Lo anterior constituye parte esencial del accionar diario de Pacífico Seguros.

- GRI 406-1
- GRI 407-1
- GRI 408-1
- GRI 409-1

En ese sentido, nuestra gestión se enfoca directamente en garantizar los siguientes puntos:



Para garantizar este cumplimiento, realizamos las siguientes acciones:

- 

1 **Difundimos los compromisos asumidos y los avances en la gestión de derechos humanos en el Reporte de Sostenibilidad.**
- 

2 **Brindamos canales efectivos para presentar quejas o denuncias sobre derechos humanos, que despliegan procesos de investigación objetivos y garantizan la confidencialidad de la información y no represalia al denunciante. Asimismo, establecemos acciones correctivas y planes de remediación cuando corresponde.**
- 

3 **Promovemos mecanismos de escucha con nuestros grupos de interés y espacios internos de aprendizaje que permiten retroalimentar nuestra gestión.**

Nuestros logros

Aprobamos Política Corporativa de Derechos Humanos y el nuevo Código Corporativo de Ética que recoge lineamientos asociados a derechos humanos.

Política Corporativa de Derechos Humanos 

Código Corporativo de Ética 

Nuestras perspectivas

Buscamos seguir fortaleciendo nuestros lineamientos de derechos humanos al capacitar a nuestros colaboradores en aspectos como equidad de género, salud y seguridad en el trabajo, ética y anticorrupción, sostenibilidad y otros temas, para promover una cultura de trabajo basada en el respeto, el diálogo y la tolerancia.

Nuestras metas

Nuestra principal meta en materia de derechos humanos es potenciar el programa de Ética y Conducta, que se encuentra asociado a los lineamientos en esta materia. Asimismo, estamos enfocados en fortalecer y fomentar estos lineamientos en todos nuestros colaboradores.



Nuestras acciones relacionadas a derechos humanos

Con nuestros colaboradores



- Velamos por un ambiente laboral positivo, donde prime el respeto por la persona, el profesionalismo y la confianza.
- Protegemos la seguridad y salud —física y mental— de nuestros colaboradores y terceros, a partir de altos estándares de prevención de riesgos de salud y seguridad ocupacional.
- Impulsamos un entorno laboral donde exista igualdad de oportunidades para todos los colaboradores, en su diversidad, sin hostilidad ni discriminación, a lo largo de su trayectoria profesional. Asimismo, velamos porque los procesos de selección y de desarrollo estén libres de sesgos inconscientes y se basen en el mérito.
- Prohibimos el tráfico de personas o cualquier tipo de trabajo obligado o forzado en nuestras actividades.
- Respetamos los derechos de los niños, niñas y adolescentes, por lo tanto, rechazamos el uso de trabajo infantil en nuestras actividades.
- Rechazamos cualquier tipo de conducta intimidatoria y garantizamos un ambiente laboral libre de violencia, acoso u hostigamiento, sea físico o psicológico, presencial o virtual.
- Respetamos el derecho de nuestros colaboradores de asociarse libremente, conformar sindicatos y negociar colectivamente, dentro del marco legal y las normas aplicables.
- Ofrecemos una remuneración digna y razonable de acuerdo con los estándares de la industria, el contexto y la legislación vigente.
- Capacitamos a nuestros colaboradores en aspectos como equidad de género, salud y seguridad en el trabajo, ética y anticorrupción, sostenibilidad, entre otros temas, para promover una cultura de trabajo basada en el respeto, diálogo y tolerancia. Nuestro equipo de GDH y el comité de HSL se capacitó 8 horas en un taller con Genderlab en temas de hostigamiento sexual laboral, procedimiento de denuncias, situaciones de hostigamiento y el rol de GDH en estas situaciones.

 2-24

Con nuestros proveedores y socios de negocio



- Difundimos nuestro Código Corporativo de Ética y Política Corporativa de Derechos Humanos; fomentamos que nuestros proveedores establezcan sus propios lineamientos en materia de derechos humanos.
- Difundimos buenas prácticas de derechos humanos.
- Capacitamos a proveedores en temas de derechos humanos, tales como salud y seguridad en el trabajo, anticorrupción, y el uso de la línea ética (Alerta Genética Credicorp) para el reporte de cualquier violación a los derechos humanos o la ética.
- Incluimos como parte de las obligaciones contratadas para proveedores el respeto y la garantía al Código de Conducta. Este código incluye lineamientos en materia de derechos humanos a los que ellos se comprometen.

Con nuestra comunidad



- Rechazamos tajantemente toda forma de corrupción, soborno, fraude, lavado de activos y financiamiento del terrorismo, para lo cual contamos con políticas, controles y mecanismos de supervisión que aseguran un sistema de cumplimiento efectivo.
- Impulsamos una cultura ambiental responsable e implementamos planes de acción para reducir el impacto ambiental de nuestras propias actividades y operaciones, según lo establecido en nuestra Política Ambiental.

2.5.5. Gestión de la cadena de suministro

Nuestra área de Compras y Logística, bajo la guía de nuestra Política de Compa de Bienes y Servicios, es responsable de proveer al menor costo y en el menor tiempo posible los bienes y servicios. Es importante recalcar que no todas las categorías de compra están centralizadas en nuestra área e incluso existen categorías que son contratados directamente por el corporativo para todas sus subsidiarias.

En tal sentido, nuestra cadena de suministro está conformada por proveedores de bienes, como impresos no recurrentes, *merchandising*, suministros médicos, premios y obsequios (electrodomésticos y productos tecnológicos). Además, contamos con proveedores de servicios de digitación y soporte administrativo, *outsourcing* de gestión de almacenes y operador logístico.

Con el regreso al trabajo presencial tras la emergencia sanitaria se reactivaron las siguientes categorías de compra y servicios: *coffe breaks*, *kitchenette*, premios y obsequios, entre otros. Del mismo modo se integraron nuevas categorías como consumibles de limpieza y mobiliarios.

GRI 2-6

Nuestras principales actividades relacionadas a la gestión de la cadena de suministro

Creamos un nuevo flujo de evaluación de proveedores liderados por la mesa ágil de proveedores, que conforman las áreas de Cumplimiento, Riesgo Operacional, Ciberseguridad y Seguridad de la Información.

Implementamos un proceso de debida diligencia que consiste en un acto de investigación previo a establecer una relación comercial con un nuevo proveedor. Para este proceso utilizamos una herramienta de investigación, el Filtro ATO, un repositorio de antecedentes alimentado por las empresas del grupo donde se reportan incidentes o actos ilícitos que cualquiera de los proveedores haya cometido.

Los procesos de compra se realizaron aplicando nuestra Política de Evaluación de Proveedores y se establecen a partir de una evaluación, en la que se exige a los proveedores de bienes y servicios los siguientes requisitos:



PLAFT:

Validación con el área de Cumplimiento de que el proveedor no presenta información de actividades relacionadas al lavado de activos y financiamiento al terrorismo.



Código de Conducta y cláusula que menciona las consideraciones sobre el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.



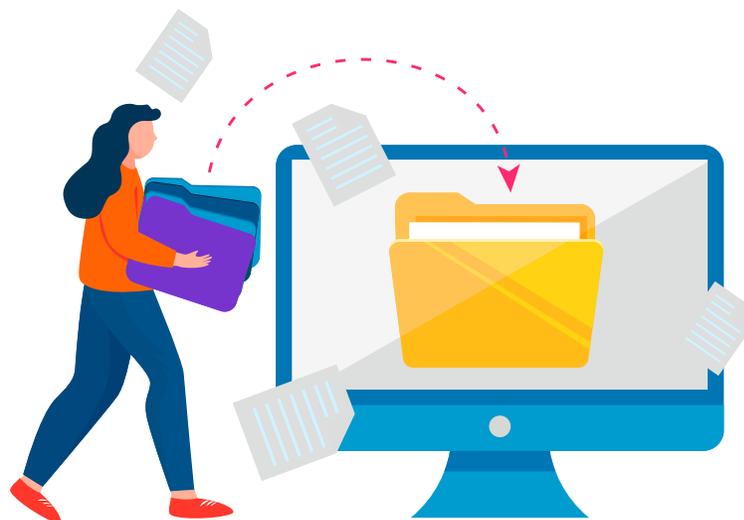
Nuestras metas

Adherir el Código de Conducta en las órdenes de compra que enviamos a los proveedores sin contrato. También buscamos terminar el reporte de cumplimiento del nuevo flujo de registro de evaluación de proveedores, el que puede subirse a plataformas como Sharepoint y Bitácora de proveedores como punto de referencia.

Nuestras perspectivas

Nuestra principal perspectiva para el 2023 es poder contar con indicadores de gestión de prevención y mitigación de impactos sociales de proveedores que nos permita abordar con acciones los impactos reales y potenciales.

GRI 414-1



2.6. Gestión integral de riesgos

La gestión integral de riesgos tiene como objetivo identificar los eventos potenciales que puedan afectarnos, administrarlos de acuerdo con el apetito de riesgo y proporcionar los medios para lograr los objetivos con certeza razonable. El propósito de esta gestión es proteger el valor creado; en ese sentido, las políticas, procesos, proyectos y cualquier acción para reducir la exposición al riesgo de nuestra empresa están alineados a salvaguardar la creación de valor.



Para una eficiente gestión de riesgos, las empresas deben diseñar y aplicar una gestión adecuada a su naturaleza, tamaño y complejidad de sus operaciones y servicios, así como al entorno macroeconómico que afecta a los mercados en los que operan



Además, fue implementada desde el Directorio, la Gerencia y aplicado a todos los colaboradores, abarcando todas las líneas de negocio, procesos y unidades organizativas, a través de todos sus riesgos relevantes.

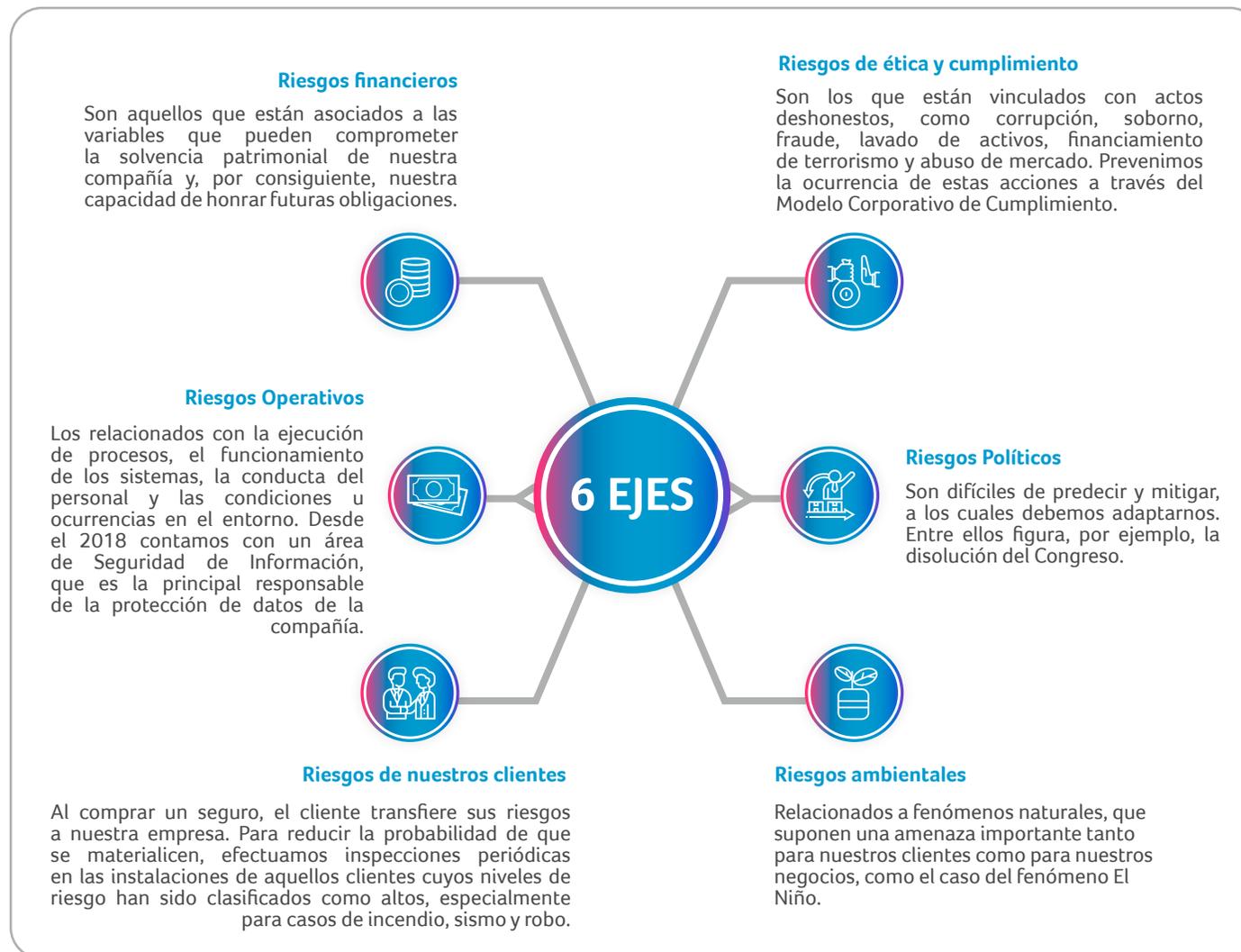
Como empresa de seguros estamos regidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, y su resolución N.º 272-2017, que es la que da origen a la gestión de riesgo y la asociación al gobierno corporativo, y por SUSALUD.

NO GRI Gestión Integral de Riesgos

SASB FN-IN-550a.3



En el 2022, hemos clasificado y gestionado nuestros riesgos en 6 ejes:



2.6.1. Ciberseguridad

Gestionar la ciberseguridad es una prioridad puesto que garantiza la protección de la información de nuestros clientes y la continuidad de nuestras operaciones, lo que evita cualquier impacto negativo en los pilares de la seguridad de la información: confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Los resultados de las métricas que miden el programa de ciberseguridad están dentro de los umbrales de tolerancia establecidos. Asimismo, hemos implementado controles planificados en el 2022 sobre el *framework* Federal Financial Institutions Examination Council's (FFIEC)² y los controles del reglamento para la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad, Resolución SBS N.º 504-2021, de acuerdo con los 3 niveles de madurez: *baseline, evolving e intermediate*. Además, este año se inició la implementación del modelo *Zero Trust*³ para el entorno *cloud* y, a nivel *on-premise*, se inició la implementación de 11 herramientas de ciberseguridad adicionales.

Por otra parte, se reforzaron las prácticas de desarrollo seguro al implementar herramientas de análisis de código e incrementar la capacidad de soporte de ciberseguridad

en los equipos ágiles, tales como *DAST* y *SAST*; además de Qualys para la identificación de las vulnerabilidades en la infraestructura tecnológica.

Respecto a seguridad en la agilidad, la capacidad de los equipos de soporte de ciberseguridad se vio incrementada debido al crecimiento de equipos ágiles. En el nivel de *awareness*, se reforzó el programa de concientización interno que incluye más cursos y *workshops* para los colaboradores. Para clientes, se compartió campañas de concientización en temas como *phishing*.⁴

En el 2022 también realizamos una prueba de gestión de crisis basada en un escenario de ciberseguridad, en la que participaron todos los líderes de la organización. Y, por último, se obtuvo la renovación de la Póliza de Cyber, al cumplir todos los requerimientos exigidos por los reaseguradores del mercado extranjero.

 **NO GRI Ciberseguridad**

² FFIEC desarrolló la Herramienta de Evaluación de Ciberseguridad para ayudar a las instituciones financieras a identificar sus riesgos y determinar su preparación en ciberseguridad. La herramienta es un marco que puede ayudar a las organizaciones, más no una ley o reglamento que requiera cumplimiento. Las instituciones financieras también pueden utilizar la herramienta de evaluación para evaluar a sus proveedores de servicios externos.

³ *Zero Trust* es una estrategia de seguridad de red basada en la filosofía de que ninguna persona o dispositivo dentro o fuera de la red de una organización debe tener acceso para conectarse a sistemas o cargas de TI hasta que se considere explícitamente necesario. En resumen, significa cero confianzas implícitas.

⁴ El *phishing* es una técnica de ingeniería social que consiste en el envío de correos electrónicos que suplantan la identidad de compañías u organismos públicos y solicitan información personal y bancaria al usuario.

Nuestros logros

Entre nuestros principales logros, destacamos los siguientes:

- 1 Implementamos controles de ciberseguridad basados en el *framework* FFIEC.
- 2 Reforzamos los niveles de seguridad a nivel *cloud* al iniciar la implementación del modelo *Zero Trust*.
- 3 Renovamos la Póliza de Cyber.
- 4 No se han reportado incidentes de ciberseguridad dentro de los últimos 3 años.
- 5 Consolidamos la participación del equipo de ciberseguridad en la mesa de agilidad.

En la misma línea, en ciberseguridad hemos implementado herramientas para evitar la fuga de información de datos de clientes (DLP) y mejorado los flujos de monitoreo de eventos por parte del *CyberSOC*. Asimismo, contamos con controles de seguridad para bases de datos, accesos y consumo de servicios que procesan data de clientes.

Nuestras metas



Nuestra meta principal es completar en el 2023 la implementación del *framework* de ciberseguridad FFIEC y las herramientas de ciberseguridad priorizadas en el año anterior.

Nuestras perspectivas



Buscamos fortalecer el Gobierno de Ciberseguridad, sobre diversos *frameworks* orientados a las plataformas de nube y digitales. Asimismo, buscamos mejorar los procesos en tiempos de servicio, fortalecer las capacidades de los equipos e incrementar el alcance de las tecnologías con el fin de afrontar adecuadamente las nuevas ciberamenazas.





Nuestra estrategia de sostenibilidad

3

3 Nuestra estrategia de sostenibilidad

Credicorp ha emprendido una ruta que busca integrar la sostenibilidad al negocio, a fin de mantener el crecimiento de largo plazo y seguir creando valor para sus grupos de interés.

El resultado del trabajo es la Estrategia Integrada de Sostenibilidad 2020-2025, la cual incluye la adopción de una nueva visión y la definición de 3 pilares estratégicos relevantes para los grupos de interés, alineados al *core* de negocio de Credicorp y las subsidiarias. Esta visión y pilares son alcanzados a través de 8 grupos de oportunidades de negocio, llamadas plataformas, y 7 conjuntos de medidas internas, llamadas habilitadores clave.

NO GRI Compromiso con la sostenibilidad

En este marco, se tomaron aquellas plataformas que tienen un impacto más relevante, tanto para el negocio como para el entorno y la sociedad y, sobre ellas, se definieron los proyectos que marcarían la pauta del trabajo en sostenibilidad para nuestra empresa. Estos proyectos parten del *core* de negocio de Pacífico y ya están integrados a la estrategia corporativa.

El directorio es responsable de la revisión y aprobación de la información reportada, incluidos los temas materiales de la compañía.

Los avances de nuestra estrategia de sostenibilidad se presentan dos veces al año ante Directorio y está a cargo de la gerencia de Marketing, Asuntos Corporativos y Sostenibilidad.

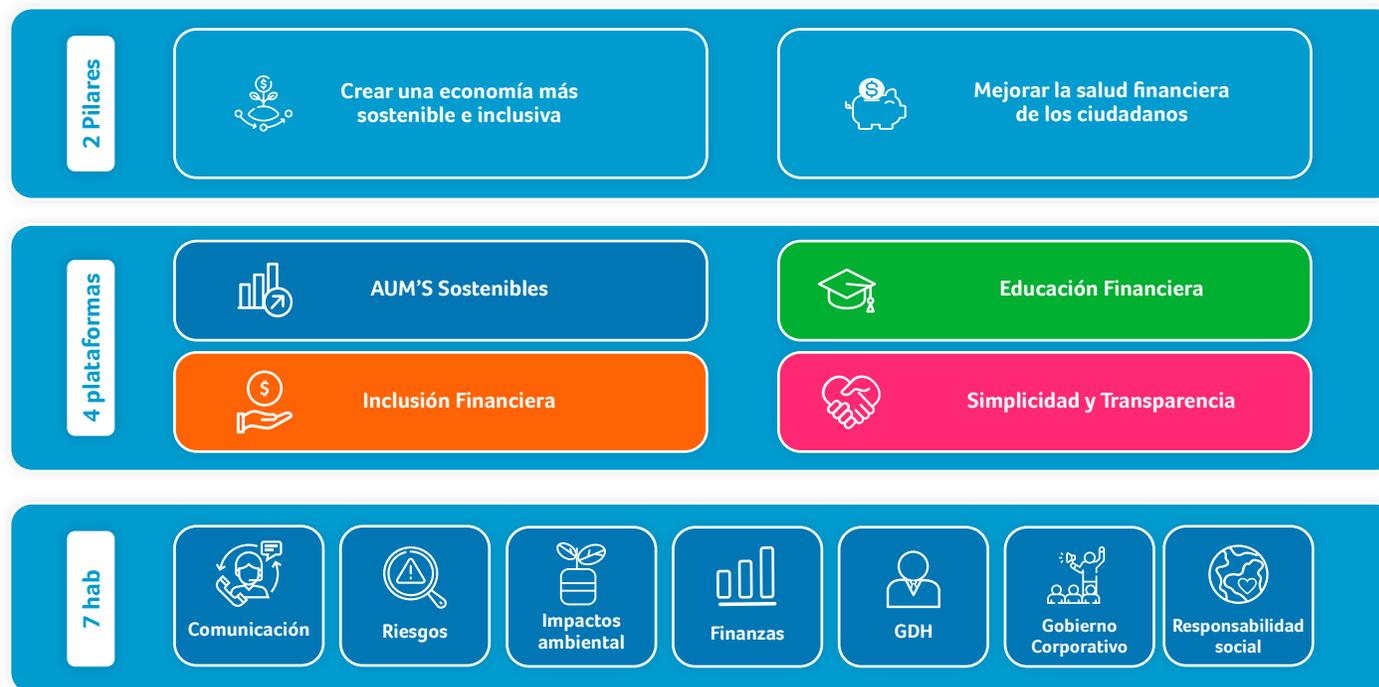
GRI 2-13 **GRI 2-14**





Visión Sostenible Pacífico*

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



* La siguiente estrategia de sostenibilidad solo cubre las operaciones de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros.

Nuestra estrategia de sostenibilidad se alinea a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. El análisis específico de nuestro core de negocio e iniciativas desplegadas dio como resultado la priorización de 5 ODS vinculados:

	Iniciativas de sostenibilidad	Avances por iniciativa o producto	ODS	Conoce más en
Inclusión Financiera	 <p>Seguros inclusivos: Canales masivos y MiPymes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mibanco: lanzamos un nuevo seguro no asociado al crédito Tu Plata Segura, que vendió 30 mil pólizas en el segundo semestre del año. • Más de 900 mil pólizas de seguros inclusivos vendidas. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • BCP: iniciamos la venta de seguros en Yape, plataforma inclusiva por excelencia. • Más de 1.7 millones de pólizas de seguros inclusivos vendidas. 	 	<p>3.1.4. Seguros inclusivos</p>
Educación Financiera	 <p>Protege365</p>  <p>ABC de Pacífico</p>  <p>Comunidad Segura</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Con el desarrollo de una plataforma web gestionamos a nuestros clientes más efectivamente y logramos que más de 2 mil empresas y más de 40 mil de sus colaboradores usen nuestro programa de prevención. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Rediseñamos un aula virtual y una serie web para llegar de forma más didáctica a más de 900 mil personas. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollamos capacitaciones virtuales y presenciales sobre prevención de riesgos. Desde el 2021 vamos capacitando a más 20 mil familias y emprendedores en todo el Perú. 	  	<p>3.2.1. Educación en Seguros</p>





3.1. Creando una economía más sostenible e inclusiva

3.1.1. Nuestras acciones de impacto social

De nuestra estrategia de sostenibilidad se desprende el habilitador responsabilidad social, el cual es transversal a nuestras 5 plataformas pero se enfoca en promover una cultura de prevención en todos nuestros frentes, incluidos salud y riesgos. Este habilitador está liderado por la Gerencia Asuntos Corporativos y Sostenibilidad, que se encarga de coordinar con las áreas el desempeño socialmente responsable y liderar la gestión de las actividades de voluntariado.



Comunidad Segura

En respuesta a nuestra plataforma de educación financiera, desarrollamos una estrategia que promueve una cultura de prevención y concientización sobre la importancia de estar preparados para todo tipo de riesgos, un papel directamente relacionado con nuestro *core* de negocio. Asumimos tal responsabilidad no solo hacia nuestros asegurados, sino hacia todo el Perú.

Desde el 2021, más de 20 mil familias y empresarios de todo el Perú han recibido capacitaciones gracias a nuestra colaboración con el programa Contigo Emprendedor del BCP y Munay de Mibanco

En ese sentido, este año mantuvimos nuestro programa de prevención de riesgos Comunidad Segura, que se enfoca en educar a las familias que viven en las áreas de impacto directo de nuestros clientes comerciales. En el 2022

mantuvimos alianzas para generar sinergias con BCP, Mibanco, MiskyMayo, entre otras.

Para conocer la lista completa de aliados, ingrese aquí 

El equipo capacitador que nos acompaña en los diversos talleres del programa está compuesto por más de 50 líderes ecosociales voluntarios de Pacífico, formados previamente por expertos en temas de prevención, para brindar la mejor experiencia a la comunidad.

Por otro lado, durante el año mantuvimos nuestra estrategia de intervención digital para seguir logrando un mayor alcance. En estos espacios las familias y emprendedores compartieron sus inquietudes y, con la ayuda de los voluntarios, aprendieron sobre prevención de riesgos para sus hogares y negocios.

GRI 203-2

GRI 413-1

NO GRI Compromiso con la sociedad

NO GRI Inclusión financiera

3.1.2. Impacto ambiental

Sabemos que enfrentamos enormes desafíos y exigencias. Por ello, incorporamos tendencias recientes que nos permiten gestionar, reducir y mitigar nuestro impacto ambiental. Desde el 2011 somos una compañía carbono neutral desde y demostramos nuestro compromiso al proteger 5,000 hectáreas de bosque en la Reserva Nacional Tambopata y el Parque Bahuaja Sonene, en Madre de Dios.

Queremos resaltar un hito importante de nuestra gestión ambiental, referido a las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y la medición de la huella de carbono (HC) del 2022. En el año 2022 nuestra medición de huella se robusteció, incluyendo en su alcance todas las oficinas a nivel nacional y los vehículos de Pacífico Asiste. Esta medición fue realizada según los requerimientos de la norma ISO 14064-1 y los lineamientos del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (*Greenhouse Gas Protocol*), que elaboran el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

Hemos podido identificar las operaciones cruciales para Pacífico, así como las áreas de mejora gracias a la Huella de Carbono. Adicionalmente, continuaremos nuestra senda de reducción de emisiones, tomando desde el 2023 un objetivo de reducción anual del 10 %. Finalmente, no hemos recibido denuncias ambientales en los últimos tres años.

 2-27



Greenhouse Gas Protocol 

World Resources Institute 

World Business Council for Sustainable Development 



Reducción de consumo de papel

Uno de los impactos ambientales, relacionados con nuestras operaciones y que hemos identificado, es el uso de papel. Está vinculado con el alcance 3 de nuestra HC y se utiliza en diversos procesos, como atención al cliente, atención, cobranza, gestión de cobranza, gestión de proyectos y proveedores y emisión de pólizas. En este sentido, hemos avanzado en la aplicación de nuestro Programa de Gestión Ambiental con la digitalización de nuestros procesos desde el 2014; y ahora contamos con pólizas electrónicas que generan ahorro económico y una reducción significativa de nuestro impacto ambiental. Asimismo, desde el 2017 aumentamos la penetración digital en todas las líneas de negocio al incentivar la póliza electrónica en las ventas y en las campañas de migración.

El proceso de transformación digital de los canales de atención, iniciado desde el 2019 y continuado en el 2022, nos ha permitido una importante reducción en el consumo de papel. Aunado a esto, continuamos la implementación total del modelo digital de asesoría, Modelo Día, que consiste en un proceso de venta remota al 100 % que elimina por completo el papel durante los procesos de asesoría y venta.

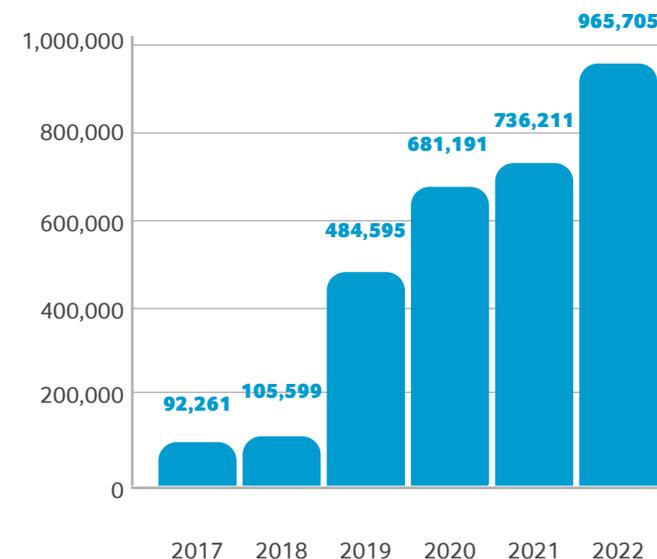
Con esta gestión, en el 2022 evitamos el consumo de 22,643,425 hojas de papel, lo que implica que se evitó la emisión de 101.22 tCO₂eq. Además, logramos reducir el consumo de papel en 210.10 % en comparación con el 2021.

Materiales utilizados por peso o volumen

GRI 301-1

	Material	Unidad	2022	Variación respecto del 2021
No renovable	Papel de oficina	ton	86.43	210.10 %

Evolución del número de pólizas electrónicas



Agua



- Durante el 2022, el consumo de agua fue de **16.92 megalitros**. Las actividades que implicaron consumo de agua fueron: refrigeración del agua, servicios higiénicos de nuestros colaboradores, dispensadores de agua, limpieza de oficinas y mantenimiento de las áreas verdes.
- Realizamos evaluaciones mensuales del consumo de agua y mantenimientos semestrales de los tanques cisterna y tanque elevado, para garantizar la circulación de agua limpia en el edificio. Asimismo, el agua utilizada en nuestro edificio proviene de la red de agua potable de Sedapal, empresa que también se encarga del tratamiento del agua residual generada para un correcto vertimiento.
- Contamos con una estrategia de sensibilización dirigida a nuestros proveedores y clientes para promover el uso responsable del agua en los servicios higiénicos.

 303-1

Energía



En el 2022 continuamos con las actividades para reducir el consumo de energía:

- Disminuimos el uso de los ascensores.
- Encendido de un 10 % de los *fan coil* en el edificio. Además, se redujo el horario de encendido de 9 horas a 5.5 horas.
- Menor uso de bombas de agua, al tener menor consumo.
- Menor uso de energía. Apagado de equipos de iluminación de oficinas y áreas comunes, impresoras, dispensadores de agua y televisores en plataforma. Además, se mantuvo el uso de computadoras en stand-by con monitores apagados.

Nuestras actividades generaron un consumo total de energía no renovable de **5.58 GJ**.

 305-1

Residuos



En nuestra sede ubicada en San Isidro contamos con 2 fases para el manejo de residuos. La primera es la segregación en la fuente a través de estaciones, ubicadas en cada piso del lugar, donde los colaboradores depositan residuos reciclables. La segunda fase es realizada por una empresa que presta servicios de manejo de residuos sólidos (EPS-RS) en el punto de acopio. Aquí, se segregan los residuos, luego son retirados por la empresa operadora de residuos y trasladados para una correcta disposición final o reciclaje, según corresponda.

Los residuos de papel y cartón están relacionados con nuestras actividades administrativas. Asimismo, los plásticos y desechos de alimentos se relacionan con las actividades de nuestros colaboradores.

GRI 306-1

GRI 306-2

Residuos por composición (en toneladas)

Composición de los residuos (p.ej. orgánico, metal, mineral, papel, plástico, etc.)	Residuos peligrosos (t)	Residuos no peligrosos (t)
Categoría 1: Papel y cartón	0	3.03
Categoría 2: Orgánicos	0	23.18
Categoría 3: Plásticos	0	2.14
Categoría 4: Vidrio	0	0,43
Categoría 5: Inorgánicos	0	12.25
Categoría 6: Residuos baño	0	6.87
Residuos totales	0	47.91

GRI 306-3



Durante el 2022 generamos 47.91 toneladas de residuos

3.1.3. Inversiones responsables

Reconocemos la importancia de la integración de los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG) dentro del proceso de análisis y toma de decisiones de inversión, con el objetivo de identificar y gestionar los riesgos de sostenibilidad a nivel global. La Política de Inversión Responsable refleja nuestro compromiso de cumplir el rol de inversionista institucional de largo plazo, con la generación de valor bajo un enfoque de sostenibilidad que beneficie a los asegurados, accionistas y todos los grupos de interés.

De acuerdo con el compromiso antes mencionado, trabajamos para mantener alianzas estratégicas y participar en grupos de trabajo que desarrollen e implementen las mejores prácticas globales de sostenibilidad. Somos socios del Programa de Inversión Responsable (PIR) del Perú y signatarios de los Principios de Inversión Responsable (PRI) respaldados por las Naciones Unidas.

La gestión de inversiones responsables se enfoca en la sostenibilidad de largo plazo. Por ello, implementamos estrategias que aseguren la gestión de un portafolio sostenible de acuerdo con las diversas categorías de inversiones.



En el 2021, elaboramos y publicamos la Política de Inversiones Responsables y la Política de Proxy Voting, al igual llevamos a cabo un diagnóstico inicial sobre la disponibilidad y calidad de datos ESG para el portafolio de inversiones.



Luego, en el 2022, integramos un analista dedicado a la implementación y el seguimiento de las estrategias de inversión sostenible de Pacífico Seguros. En el mes de julio publicamos la primera actualización de la Política de Inversiones Responsables, con el objetivo de incluir una descripción más completa del enfoque y las estrategias adoptadas para lograr una gestión sostenible del portafolio de inversiones. Adicionalmente, publicamos la nueva Política de Relacionamiento Activo, que sirve como documento complementario y detalla las etapas a seguir en los procesos de relacionamiento activo que lleva a cabo el equipo de Inversiones para impulsar las mejores prácticas de sostenibilidad.

Por otro lado, iniciamos la integración de factores ESG en la evaluación y el monitoreo de las inversiones para Renta Fija Local. Para el portafolio de emisores locales, priorizamos los sectores según materialidad, completamos los cuestionarios de indicadores ESG para los primeros

9 sectores priorizados e iniciamos la evaluación ESG de estos emisores.

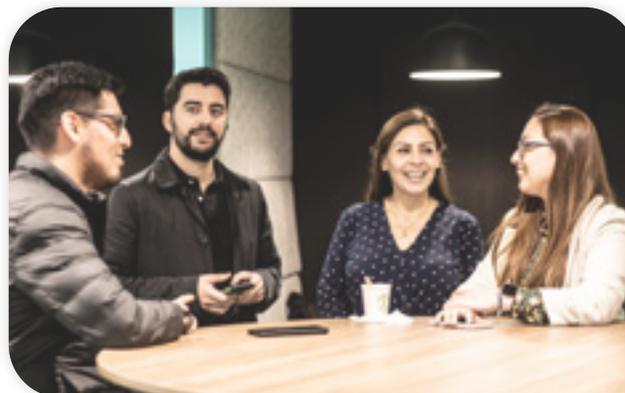
Además, realizamos la evaluación y monitores de factores ESG para Renta Fija Exterior. La compañía contrató el servicio de datos MSCI ESG Manager con el objetivo de tener visibilidad y monitorear los factores materiales para el portafolio. Elaboramos una base de datos ESG, junto con un proceso de actualización, con el objetivo de darle seguimiento a los factores a través de un reporte periódico interno.



Total de activos invertidos, por sector y clase de activo

Clase de activo	Valor mercado (S/ MM)
Renta fija	10,800.7
Renta variable	592.0
Inmuebles	1,450.9
Alternativos	472.6
Total	13,316.2 ⁵

SASB FN-IN-410^a.1



Sector	Código GICS (2)	Valor mercado (S/ MM)
Gobierno	90	2,827.32
Financieras	40	2,347.79
Servicios Públicos	55	1,771.59
Consumo Discrecional	25	846.29
Industrial	20	576.88
Materiales	15	421.92
Consumo Básico	30	386.71
Servicios de Comunicaciones	25	330.91
Salud	35	314.55
Energía	10	249.86
Inmobiliario	60	158.47
Tecnología de la Inform.	45	104.45
Subtotal	--	10,336.8

Nuestros logros

Entre los principales logros para el 2022 tenemos los siguientes:

- Actualizamos la Política de Inversión Responsable y publicamos la nueva Política de Relacionamiento Activo.
- **Realizamos la evaluación ESG de Renta Fija Local:** identificación de los indicadores ESG materiales de acuerdo con los estándares de sostenibilidad internacionales y elaboración de los cuestionarios ESG para los 9 sectores priorizados del portafolio de emisores locales de Renta Fija.
- **Realizamos la evaluación ESG de Renta Fija Exterior:** identificamos métricas relevantes y elaboramos la base de datos para el monitoreo de factores ESG en el portafolio de Renta Fija con el uso del servicio de datos ESG, contratado de MSCI ESG Manager.

⁵ Cifras al cierre de noviembre 2022, solo considera renta fija. Pacífico Seguros maneja la taxonomía internacional de clasificación de industrias GICS (Global Industry Classification Standard); Sistema de clasificación NAICS es particular al contexto de E.E.U.U. y no es de amplio uso internacional.

Nuestras metas



Entre las principales metas para el 2022 tenemos las siguientes:

- Elaborar cuestionarios y evaluación ESG para todos los sectores de Renta Fija Local corporativa (meta al 2024).
- Definir indicadores materiales e iniciar el seguimiento y evaluación ESG de las inversiones en soberanos, fondos y ETF del exterior, inmuebles y alternativos (meta al 2023).
- Implementar una taxonomía verde para clasificar las empresas locales invertidas según su impacto ambiental (meta al 2023).
- Alineamiento a las recomendaciones del TCFD para *asset owners* (meta año 2024).

Nuestras perspectivas



Para el 2023, continuaremos el proceso de integración de variables ESG en el análisis y seguimiento de las inversiones. Por el lado local, continuaremos con la elaboración de cuestionarios ESG por sector y buscaremos impulsar la divulgación y mejores prácticas en nuestras inversiones a través del relacionamiento. Por el lado exterior, seguiremos aprovechando las herramientas de datos ESG disponibles e integraremos criterios de sostenibilidad para futuras compras. En el caso de los inmuebles locales y fondos alternativos, nos enfocaremos en desarrollar metodologías de evaluación y seguimiento ESG para las inversiones en cartera y futuras oportunidades. Finalmente, buscaremos integrar una taxonomía verde para las actividades económicas de los emisores locales con el objetivo de identificar las empresas con impactos ambientales positivos.



3.1.4. Seguros inclusivos

Nuestro objetivo es proteger el bienestar de las personas y, para lograrlo, necesitamos desarrollar iniciativas que las impacten positivamente. Para eso, buscamos incrementar la cobertura de seguros en aquellos segmentos de mercado que históricamente han sido desatendidos por la industria aseguradora.

En el 2022 nos enfocamos en consolidar la gestión de la estrategia de seguros inclusivos, pues no solo conseguimos la incorporación del indicador de pólizas inclusivas en los KR estratégicos, sino que se conformó el equipo de trabajo interáreas para la gestión de este frente de sostenibilidad. Para ello contamos con equipos de desarrollo de productos, canal, innovación, entre otros.

GRI 3-3

NO GRI Seguros Inclusivos

Asimismo, este año fortalecimos aún más las alianzas estratégicas con BCP y Mibanco, enfocadas en conocer y segmentar mejor al cliente, lo que nos permite desarrollar soluciones cada vez mejor adecuadas a sus necesidades. Desarrollamos y lanzamos junto con Mibanco el producto Tu Plata Segura, un microseguro dirigido a los clientes que, por las características de sus negocios, tienen que disponer del efectivo de un préstamo desembolsado o la necesidad de hacer retiros en efectivo; con este producto ellos tienen la tranquilidad de tener un respaldo si sufren un robo. Hasta el momento vamos asegurando a más de 30,000 peruanos con este producto. Asimismo, estamos mejorando la oferta para los clientes del segmento

consumo del BCP, con productos que van más acordes a sus necesidades, por lo que en diciembre lanzamos un nuevo plan del producto Protección de Tarjeta y estamos terminando de diseñar un nuevo producto de vida masivo para ese segmento, que lanzaremos en marzo del 2023.

Además, se inició la venta de seguros a través de *Yape* y se obtuvo nuestro primer reconocimiento, otorgado por Semana Económica, en materia ESG por la estrategia Seguros para Todos.

Pólizas de seguros inclusivos

Número de pólizas de seguros inclusivos
Al cierre del 2021: 2.1 millones
A diciembre del 2022: 2.6 millones (1.7 millones BCP y 0.9 millones de Mibanco)

Número de clientes de seguros inclusivos
Al cierre del 2021: 1.9 millones
A diciembre del 2022: 2 millones



Para cumplir la meta de tener 4 millones de clientes con seguros inclusivos, seguiremos desarrollando productos que cubran las necesidades de nuestros segmentos inclusivos a través de Bancaseguros, nos enfocaremos en incrementar la penetración en canales como Mibanco y trabajaremos en temas de retención de clientes en canales como BCP.



Al 2025 esperamos tener 4 millones de clientes de seguros inclusivos, reunidos en 4.2 millones de pólizas inclusivas



Además, no nos quedaremos en dar acceso a seguros de bajo costo, sino que estamos monitoreando que nuestros clientes de seguros inclusivos realmente vivan nuestra propuesta de valor, actuando rápido cuando lo requieren. Hoy el promedio de atención de casos es de seis días, y nuestra meta es caminar hacia la resolución al primer contacto.

Nuestros logros

Mibanco:

- Logramos el incremento de la efectividad de cliente de seguros a 74 %, en todo el país.
- Lanzamos el noveno producto inclusivo de nuestra cartera: Tu Plata Segura, a través de Mibanco. Logramos vender 30 mil pólizas entre agosto y diciembre del 2022.



BCP:

- Iniciamos la venta de seguros a través de *Yape*, plataforma inclusiva por excelencia.
- Realizamos el lanzamiento de la venta embebida de seguros inclusivos en Banca Móvil.
- Iniciamos el escalamiento del programa de concientización de seguros inclusivos, diseñado para que los clientes tengan presente cuáles son sus coberturas y cómo usarlas.



Nuestras metas

Al 2025 esperamos tener 4 millones de clientes de seguros inclusivos reunidos en 4.2 millones de pólizas inclusivas.

Nuestras perspectivas

En el 2023 apuntamos a seguir creciendo en ventas gracias a los nuevos productos y planes que desplegaremos en BCP y en alianza con Mibanco, buscando un crecimiento importante por canales digitales. Además, nos encaminaremos a seguir mejorando la experiencia de uso de los clientes; asimismo, nos enfocaremos en trabajar para dar un mejor servicio en el pago de los siniestros, apuntando a que el 70 % de estos se resuelvan al primer contacto.

3.2. Mejorando la salud financiera de los ciudadanos

3.2.1. Educación en seguros

Nuestro modelo de educación financiera y prevención tiene como objetivo lograr que cada vez más peruanos descubran la importancia de tener una salud financiera que les permita tomar buenas decisiones y mejorar su calidad de vida y la de sus familias. Con este modelo buscamos impactar con contenido de valor en tres tipos de audiencias: sociedad, clientes persona y clientes empresa.

El trabajo que dedicamos al desarrollo de nuestro modelo de educación sobre seguros es fundamental porque, al dotar a las personas del conocimiento que necesitan para comprar un seguro y entender cómo usarlo, podemos cambiar sus vidas para bien.

Nuestro modelo cuenta con 3 tipos de proyectos: Comunidad Segura, ABC de Pacífico y Protege365.

GRI 3-3

NO GRI Educación en seguros



Protege365

Es nuestro programa de servicios de prevención de los clientes empresa de los productos de seguro complementario de trabajo de riesgo (SCTR), patrimoniales y transporte. Protege365 tiene como objetivo asesorar a nuestros clientes para fortalecer sus sistemas de prevención de accidentes y con ello reducir la incidencia de siniestros, evitar los costos asociados y fortalecer la cultura de seguridad. Nuestra principal meta es ampliar el alcance de la prevención y llevarla a empresas de segmento mediano y pequeño.

Nuestro programa cuenta con los siguientes servicios: seminarios, capacitaciones, asesorías e inspecciones; además, brindamos material de apoyo para los sistemas de gestión de nuestros clientes. Durante el 2022, hemos implementado

una plataforma para que nuestros clientes puedan programar directamente sus actividades.

Al cierre del 2022 más de 2 mil empresas hicieron uso de algún servicio de prevención y el 45 % lo hace a través de la plataforma web. En la siguiente fase del programa buscamos automatizar el proceso de generación de credenciales, pues actualmente es manual. Estamos trabajando en la implementación de la plataforma web y, actualmente, nuestros clientes pueden autogestionar sus actividades autónomamente.

En el 2022 nuestro objetivo principal fue que más de 2 mil empresas hagan uso de servicios de prevención y el 70 % de ellas lo hagan a través de la plataforma.



El 45 % de nuestros usuarios de servicios de prevención son canalizados por la plataforma web



prevención para tu empresa

ABC de Pacífico

La educación sobre seguros brinda a las personas los conocimientos básicos para tomar decisiones informadas que promuevan su bienestar. Planteamos el ABC de Pacífico con el objetivo de mejorar la salud financiera de las personas. Con esta iniciativa, que forma parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, buscamos que las personas tengan conocimientos básicos para tomar las decisiones acertadas sobre seguros. Además, procuramos ampliar el universo de personas que podrían considerar la compra de un seguro y que sepan cómo usarlo.



Nuestros logros

Durante el 2022, tuvimos los siguientes hitos en la gestión de cada uno de nuestros programas:

- En Comunidad Segura hemos desarrollado charlas virtuales y presenciales para generar un impacto en poblaciones vulnerables. Logramos capacitar a más de 12 mil personas con herramientas que les permitan proteger lo que más valoran, a través de la prevención.
- En el ABC de Pacífico rediseñamos nuestro blog e implementamos un aula virtual y una serie web para llegar a más de 900 mil personas de una forma más didáctica.
- Y en Protege365, creamos una plataforma web que permitió una autogestión más eficiente de nuestros clientes; de esta manera, logramos que más de 2 mil empresas y más de 40 mil colaboradores de estas utilicen nuestro programa de prevención.
- Por último, recibimos un reconocimiento de la revista especializada *Semana Económica*, por obtener el tercer lugar en la Categoría Innovación en Sostenibilidad de los premios ESG y Sostenibilidad, por el programa de prevención Protege365.

Nuestras metas

Nuestro principal objetivo del año fue incidir en el indicador corporativo de Credicorp, de IPSOS, relacionado con las iniciativas para educar e informar a la ciudadanía sobre los seguros y el valor de la prevención.

Nuestras perspectivas

En el 2023, esperamos seguir desarrollando sinergias entre todos los programas del modelo de educación y prevención para impactar positivamente a más personas con mensajes claros, sencillos y relevantes.

3.2.2. Satisfacción y experiencia del cliente

Nuestro objetivo es brindar a nuestros clientes la mejor experiencia del mercado asegurador en el Perú. Para esto no solo realizamos una medición de gran alcance y profundidad, sino que revisamos constantemente indicadores de iniciativas realizadas y de necesidades del cliente. A partir de ello, definimos medidas de mejora a corto, mediano y largo plazo.

La comunicación de nuestros avances es vital. Los indicadores de experiencia son socializados en la compañía cada mes y las áreas responsables deben presentar y sustentar sus resultados en los foros de planeamiento trimestral, además de presentar el plan de acción de los siguientes 3 meses. La experiencia del cliente es uno de los grandes objetivos organizacionales de corto, mediano y largo plazo. Para lograrlo, conformamos *squads* ágiles a cargo de gestionar los proyectos más relevantes de experiencia del cliente. Uno de nuestros grandes focos está puesto en la digitalización y el autoservicio a lo largo de todos los *journeys* del cliente, con la implementación de nuevas funcionalidades y la mejora de las que actualmente están disponibles.

GRI 3-3

GRI 417-1

SASB FN-IN-270^a.4

NO GRI Satisfacción y experiencia del cliente

Asimismo, hemos priorizado grandes proyectos relacionados con la experiencia del cliente y esperamos lograr un crecimiento relevante, no solo en el nivel transaccional sino también en la relación de largo plazo con nuestros clientes.



* Los reclamos incluyen reclamos PPS de todas las ramas, incluyendo salud, la misma que se reporte a la SBS como parte del proceso normativo.





El 2022 se inició con el país sumido en la tercera ola de COVID-19, lo que impactó en los resultados de NPS, especialmente en febrero. Desde entonces, se ha presentado una evolución positiva del indicador, tanto en resultados relacionales como en transaccionales. En el caso de la medición relacional, en septiembre, octubre y diciembre se obtuvieron los resultados más altos del año con 35.3, 38.7 y 33.2 respectivamente. En el acumulado, el NPS relacional del 2022 fue 29.9, y si bien no se logró la meta de 33, hay una mejora frente a los indicadores obtenidos en años anteriores. Con respecto a nuestros hitos sobre la medición transaccional, destacamos lo siguiente:

Nuestras metas

Nuestra meta para el 2022 era mejorar nuestro NPS en comparación con el 2021. Para cumplirla trabajamos en un proceso que incluyó un diagnóstico profundo e integral de las necesidades del cliente y la priorización de oportunidades de mejora con todas las áreas correspondientes. En el 2023 esperamos continuar con el crecimiento en este indicador.

Nuestros logros

- En el *journey* de requerimientos y consultas destacan el *call center* y el *chat online*. Desde enero, mejoramos en 31.2 puntos en el primero (NPS de diciembre: 50.1) y en chat online, 56 puntos (NPS de diciembre: 32.7).
- En el *journey* de siniestros vehiculares, destacamos nuestra iniciativa Auxilio Mecánico, que en el año superó en 2 oportunidades los 90 puntos de NPS gracias a su servicio de alta calidad y rapidez, y al seguimiento constante de los indicadores de experiencia. Es el punto de contacto con mejor desempeño en toda la compañía.
- El *journey* de “Tengo un Reclamo” presenta una mejora de más de 31 puntos respecto a los resultados del 2021.

3.2.3. Simplicidad y transparencia

Trabajamos para que toda la comunicación hacia el cliente sea clara, transparente y simple a través de todos los canales y puntos de contacto que mantenemos. Promovemos una adecuada gestión de la transparencia de información para cumplir nuestro propósito de proteger la felicidad de las personas.



Comunicaciones

Procuramos ser directos y difundir con sencillez y claridad las condiciones de nuestros productos. Antes de su publicación, el área de Marketing, en coordinación con cada producto, revisa cada pieza publicitaria para verificar que cumpla con nuestros lineamientos de marketing responsable. Estas directrices están alineadas con el Código de Ética Publicitaria del Consejo Nacional del Comité de Autorregulación Publicitaria (CONAR).



Vera

El objetivo de nuestro canal de *chatbot* Vera es atender consultas y requerimientos frecuentes de nuestros clientes, además de brindar información de los beneficios y precios de nuestros principales productos. Los beneficios principales de nuestro *chatbot* son: mejorar la experiencia de nuestros clientes, reducir costos y disminuir los tiempos de respuesta de los servicios relacionados a la atención de nuestros clientes.



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



Nuestro modelo de atención es un modelo mixto. En un primer nivel, el cliente es autogestionado por Vera. Pero si no encuentra la opción que necesita, o si solicita textualmente hablar con un asesor, es derivado inmediatamente para recibir una atención personalizada de acuerdo con sus inquietudes. Vera nos permite mejorar la experiencia de nuestros clientes al emplear un lenguaje sencillo, cercano y amigable que les ahorra tiempo en las atenciones de sus consultas o requerimientos frecuentes.

Metas y logros de Vera al 2022

- Actualmente tenemos 10 flujos para la autogestión de nuestro *chatbot* Vera, que representan el 36 % de los flujos que están planificados.
- En el 2022, 32 % de las solicitudes que ingresaron por los canales de chat fue resuelto *end to end* por nuestro *chatbot* Vera.
- En el 2022, con nuestro *chatbot*, generamos 24 mil solicitudes de cotización, lo que representa el 30 % de las atenciones que recibimos.
- Tuvimos una autogestión promedio del 35 % de las solicitudes que recibimos por los canales de chat de la compañía en los que se encuentra nuestro *chatbot*.
- Rediseñamos la experiencia de navegabilidad y opciones de nuestro *chatbot*, al hacerlo más sencillo e intuitivo frente a las necesidades de nuestros usuarios, gracias al *feedback* que recibimos de ellos.



Siniestro autos

Hemos incluido en la plataforma *Mi Espacio Pacífico* (MEP) información organizada y más fácil de entender sobre el estado de los siniestros de los asegurados. A ello se suma información de los próximos pasos a seguir, tiempos de respuesta, costo de reparación, deducible y avance de la reparación. Podemos aprobar más del 50 % de los casos en primera línea, durante la llamada del cliente, para que pueda llevar inmediatamente el vehículo al taller de su elección con fotos tomadas y recibidas a través de plataformas comunes como *WhatsApp*.

¿A dónde vamos? Estamos probando la generación y validación de estimaciones de reparación remota antes del internamiento del vehículo. Pronto comenzaremos a experimentar con una plataforma de videollamadas no solo para brindar a los clientes asesoramiento sobre reclamos en el mismo lugar y momento, sino también para simplificar el acceso a la información e incluso prevenir el fraude. En el futuro, buscaremos implementar inteligencia artificial de reconocimiento de imágenes para automatizar

completamente la evaluación de daños y las estimaciones de costos de reparación. En otras palabras, encontramos nuevas y mejores formas de utilizar los datos para simplificar aún más el proceso.

En resumen, nuestra aspiración es que, desde el primer contacto de nuestros clientes hasta la aprobación de sus siniestros, el *journey* de siniestros no demore más de 15 minutos en la mayoría de los casos. Queremos que toda la interacción con ellos sea digital a través de nuestra plataforma MEP; y que nuestra red de socios de reparación le garantice los mejores costos, tiempos y calidad de reparación. Creemos que de esta manera podremos, verdaderamente, “proteger la felicidad de nuestros clientes” a través de la simplicidad y la transparencia.

GRI 3-3 GRI 417-1

NO GRI Simplicidad y Transparencia

SASB FN-IN-270^a.4

3.2.4. Privacidad de datos

Nos preocupamos por la protección y privacidad de los datos personales de nuestros usuarios, colaboradores y proveedores. Por ello, garantizamos la absoluta confidencialidad de sus datos personales y empleamos altos estándares de seguridad, los mismos que son informados a cada uno de nuestros grupos de interés, a través de nuestras cláusulas de Protección de Datos Personales que se ponen en conocimiento al inicio de la relación contractual. Adicionalmente, contamos con el Código de Ética, la Política de Protección de Datos Personales y la Política de Privacidad.

Política de Protección de Datos Personales



Política de Privacidad



Asimismo, somos conscientes de la confianza brindada por nuestros clientes y colaboradores al darnos su información. Su información es manejada adecuadamente, lo que refleja nuestro respeto a sus derechos y fortalece el vínculo con ellos.

Aseguramos la protección de datos personales de la siguiente manera:

- Obtenemos el consentimiento de uso de datos personales de una manera transparente.
- Tratamos adecuadamente los datos personales.
- Cuentan con la debida autorización.
- Solo se comparten de manera segura.
- Se usan para el fin por el que fueron obtenidos.
- Velamos por la legalidad de los datos personales que obtenemos.

Todos somos responsables del tratamiento de los datos personales y la privacidad de la información que usamos. Reconocemos el alto valor que hoy tiene la información y actuamos frente a ella de manera responsable y ética, por lo que tenemos establecidos los siguientes lineamientos para todos nuestros colaboradores:

- Usamos la información a la que accedemos con reserva y con el propósito para el que fuimos autorizados.
- Custodiamos responsablemente la información confidencial y la protegemos de cualquier amenaza.

- Limitamos la cantidad y el periodo por el cual se comparte información.
- Resguardamos la información de las operaciones de nuestros clientes de acuerdo con las regulaciones vigentes sobre confidencialidad.

Para gestionar oportunamente este aspecto, las áreas de control forman parte del COE⁶ de riesgos y regulación donde se abordan en conjunto y oportunamente los riesgos a los que podrían estar expuestas las iniciativas comerciales de los equipos ágiles, con énfasis en los riesgos asociados a la protección de datos personales, de manera que todas las operaciones de la compañía estén alineadas con la Ley y el Reglamento de Protección de Datos Personales. Asimismo, la Gerencia de Cumplimiento y Ética se encarga de establecer los lineamientos que se deben cumplir a todo nivel; además, supervisa y monitorea el cumplimiento de los lineamientos y vela por la privacidad, confidencialidad y seguridad de la información de nuestros grupos de interés.

Resaltamos que toda la información relacionada a la protección y privacidad del cliente es pública en nuestra página web. De la misma manera, nuestros clientes tienen a su disposición toda la información referida al

⁶ COE – *Centre of Excellence* o un centro de excelencia, también llamado centro de excelencia es un equipo, una instalación compartida o una entidad que brinda liderazgo, mejores prácticas, investigación, apoyo o capacitación para un área de enfoque.

tratamiento de sus datos personales en la cláusula de Protección de Datos Personales que mostramos para su aceptación o rechazo. Adicionalmente, realizamos periódicamente capacitaciones a las áreas de reclamos sobre el procedimiento de atención de solicitudes de derechos arco y cualquier otro tema referido a la protección de datos personales de nuestros usuarios.

Además, aseguramos la efectividad de estas medidas con pruebas de auditoría interna, donde reguladores y auditores externos miden la estructura de control y la efectividad de esta. También realizamos un seguimiento mensual y trimestral del informe de auditoría en el Comité de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, que incluye a las gerencias centrales y al Gerente Central.

GRI 3-3

NO GRI Privacidad de datos

Durante el año tuvimos el siguiente detalle con relación a las reclamaciones fundamentadas relativas a la privacidad del cliente:

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

Asimismo, es importante mencionar que durante el periodo de análisis del reporte y en los últimos tres años no tuvimos ningún caso de filtraciones, robos o pérdidas de datos de nuestros clientes ni hemos recibido denuncias por violación a la privacidad.

GRI 418-1

Nuestros logros

- Para el periodo 2022 realizamos la actualización de la cláusula de protección de datos personales de clientes y se desplegó a los diversos canales que capturan consentimiento.
- Asimismo, dimos acompañamiento oportuno a cada una de las iniciativas de la compañía, lo que ha permitido relevar los riesgos relacionados al programa de protección de datos personales.
- Finalmente, monitoreamos la información declarada ante la Autoridad de Protección de Datos Personales. Mantuvimos nuestros registros de bancos de datos personales actualizados.

Nuestras metas

Elevar la salud del programa de protección de datos personales para el 2023, con el fortalecimiento de los controles de PDP y la actualización de la matriz de riesgos de PDP.

Nuestras perspectivas

Tenemos como prioridad automatizar los controles PDP y desplegar habilitadores de cumplimiento PDP para que sean usados por las mesas de iniciativas de negocio.

3.2.5. Relación con corredores

Los corredores de seguros son socios estratégicos y un canal fundamental para el cumplimiento de nuestro propósito de proteger la felicidad de más peruanos. Durante el 2022 trabajamos con más de 1,200 corredores, los que representan a más de 6 mil personas distribuidas a nivel nacional que gestionan la venta, posventa y asesoría de nuestros mutuos clientes.

Estamos convencidos de que un corredor satisfecho brinda una excelente asesoría a los clientes; por ello, son un canal fundamental para comercializar nuestros productos y, en consecuencia, contribuyen al éxito de la compañía. Por eso, nos enfocamos en otorgarles la mejor experiencia del mercado, lo cual ha dado como resultado un incremento del NPS en más de 20 puntos desde el 2019.

Siguiendo esa idea, brindamos a los corredores todas las herramientas que necesitan para las actividades de venta y asesoría, y recogemos sus opiniones sobre nuestros productos y procesos para identificar oportunidades de mejora y seguir creciendo juntos.

GRI 3-3

NO GRI Relación con corredores

Nuestro compromiso

Mantenemos el compromiso de seguir creciendo de la mano con nuestros socios estratégicos, los corredores. Seguiremos ofreciendo una comunicación clara y fluida, que incentive el trabajo conjunto en beneficio de los mutuos clientes.

Además, seguir mejorando e implementando herramientas para lograr una experiencia extraordinaria y que esto se traduzca en un mejor servicio a los clientes.

Finalmente, estamos convencidos de que el aprendizaje continuo es el camino para desarrollar a los corredores, por lo que seguiremos reforzando el programa Campus, de desarrollo para corredores, que busca potenciar el conocimiento de los líderes de los corredores y sus colaboradores.

Nuestra gestión de impactos

Con relación al desarrollo de servicios y funcionalidades en el principal activo digital, el portal Somos Corredores, mantuvimos comunicación constante con los corredores para levantar sus nuevas necesidades e identificar los puntos de dolor, con el fin de seguir mejorando la experiencia de uso de la herramienta y, gracias a esto, que ellos puedan asesorar oportunamente a los mutuos clientes.

Sobre el programa de capacitación Campus, anualmente se realiza un análisis integral de las sesiones que se brindan a los líderes corredores y sus colaboradores. Además, se evalúa a los proveedores y las alianzas educativas, para mantenerlos actualizados y contribuir con su desarrollo y crecimiento.

Por último, el plan de incentivos contempla distintas campañas a corto plazo que incentivan la venta conjunta con los corredores. Además, en línea con el programa de fidelización y fortalecimiento del canal, se desarrollan actividades como eventos de reconocimiento (presenciales y virtuales), activaciones en las oficinas de los corredores, envío de presentes por fechas especiales y otras.

Nuestras principales actividades para fortalecer la relación con corredores fueron:

- Continuamos la estrategia de digitalización para facilitar el acceso a los seguros; utilizamos un modelo digital simple y escalable, que al mismo tiempo contribuye con la inclusión financiera.
- Desplegamos los *e-commerce* Seguros Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) y Todo Riesgo Equipo de Construcción (TREC), que complementan la oferta de venta digital de seguros empresariales.
- Implementamos el programa Protege365, dirigido a los clientes empresariales para enseñarles a gestionar los riesgos.
- Brindamos capacitaciones periódicas dictadas por expertos, que se enfocan en productos y procesos específicos.
- Desarrollamos un programa 100 % virtual en conjunto con APECOSE (Asociación Peruana de Corredores de Seguros), destinado a 56 colaboradores de las empresas corredoras de seguros de Lima y provincias.
- Nos aliamos con la Universidad de Ingeniería y Tecnología (UTEC) y desarrollamos el programa gerencial El poder de la tecnología en la industria de los seguros, en el que participaron 84 líderes de los corredores principales.

Nuestros logros

- Brindamos más de 60 eventos de capacitación que beneficiaron a entre 80 y 100 corredores por fecha.
- Obtuvimos el primer lugar, en la categoría Experiencia de Clientes, de la premiación Espiral de Innovación que organizó Mibanco Colombia, con nuestra estrategia de venta digital empresarial.
- Los *e-commerce* permitieron incrementar las ventas en un 35 %.
- Capacitamos a más de 5 mil personas en temas de prevención, con lo que se duplicó el número de personas capacitadas con respecto al 2021.

Nuestros programas

Protege365

- Fue finalista en la premiación Espiral de Innovación y fue reconocido como el tercer mejor programa en la premiación ESG y Sostenibilidad, que organizó *Semana Económica*.
- Incrementó el NPS⁷ de prevención en más de 21.5 puntos, con impacto en más de 700 clientes empresa. Además, la satisfacción del cliente en relación con prevención aumentó en 14 % con relación al año pasado y subió a 89 %.

Programa virtual desarrollado con APECOSE

- Logró profundizar conocimientos sobre nuestros productos, las regulaciones vigentes, la atención de siniestros, las herramientas comerciales, el manejo de los portafolios y habilidades blandas.
- Obtuvo un 85 % de satisfacción en los participantes.

Programa El poder de la tecnología en la industria de los seguros

- Desarrolló sesiones con la participación de expositores nacionales e internacionales.

⁷ Nivel de satisfacción

Nuestras metas



Ser los líderes en el *share of wallet* (SOW) de los corredores medianos y pequeños al 2025, al desarrollar una oferta de valor innovadora, digital y humana. Para ello, queremos enfocarnos en las siguientes actividades:

- Impulsar la transformación digital del canal tradicional, tanto en la generación de negocios como en la posventa.
- Optimizar el modelo de servicio al rediseñar la oferta de valor de servicios e incentivos.
- Impulsar la venta cruzada y persistencia con el uso de analítica de datos.
- Desarrollar productos y servicio con la incorporación de las nuevas tendencias del mercado.
- Optimizar proceso de atención de siniestros.
- Lograr un NPS de 47 al 2025.

Nuestras perspectivas



Alcanzar S/ 1,500 millones en primas, más de 140 mil pólizas emitidas digitalmente y alcanzar el 22 % del SOW de los corredores medianos y pequeños.



3.3. Empoderando a nuestra gente para prosperar

3.3.1. Nuestro equipo (cómo está compuesto Pacífico)

El compromiso y los buenos resultados de nuestros colaboradores son la base del éxito de la compañía. A través de las áreas de Gestión y Desarrollo, nos esforzamos por atraer a las mejores personas y brindamos un ambiente de trabajo idóneo para que puedan alcanzar su mayor potencial. Es importante mencionar que nuestros

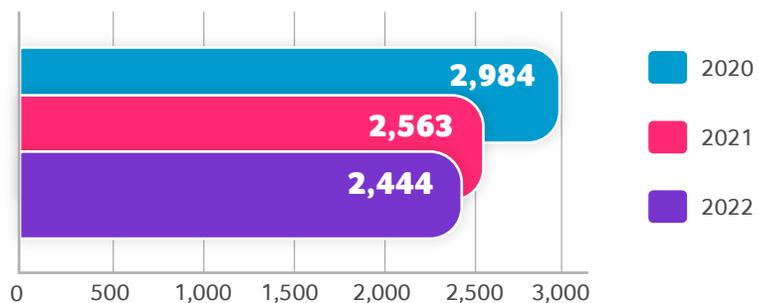
colaboradores gozan de libertad de asociación, pero, actualmente no tenemos sindicato ni acuerdos de negociación colectiva vigentes.

Durante el 2022 tuvimos las siguientes cifras relacionadas a nuestros colaboradores:

GRI 2-30

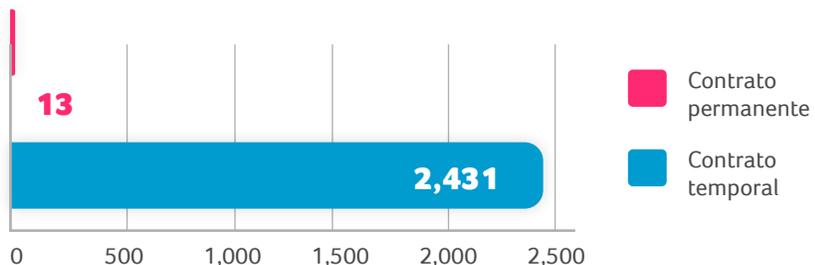
Evolución de colaboradores

GRI 401-1

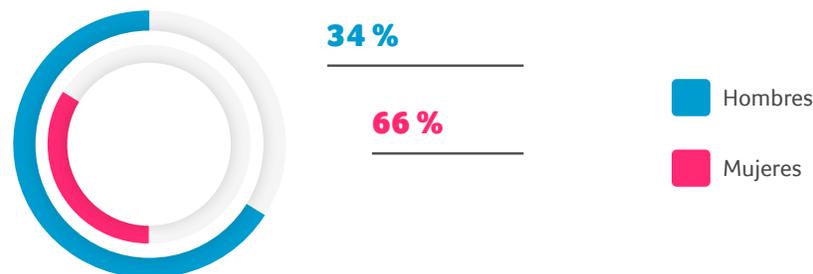


Desglose por tipo de contrato

GRI 2-7



Desglose por sexo



Desglose por sexo y categoría laboral 2022



3.3.2. Bienestar y desarrollo

Clima laboral

Queremos a las personas más felices porque solo esos colaboradores se comprometen a proteger la felicidad de los demás. Por eso, nos esforzamos en ofrecer un ambiente de trabajo inspirador que fomente el desarrollo de amistades y genere satisfacción profesional. Uno de nuestros principios es #SéFeliz y contamos con un completo plan de Clima, Cultura y Comunicación Interna.

Una parte importante de este programa es nuestra encuesta de clima laboral, la misma encuesta que utilizamos todos los años, la cual nos permite conocer la satisfacción de todos los colaboradores en las siguientes 4 áreas:

GRI 3-3

GRI 401-2



Compromiso

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



Conductores del compromiso

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

Soporte para el éxito

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

Conductores de soporte para el éxito

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

Beneficios para colaboradores



Programas y charlas de salud mental

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



Seguro oncológico colectivo

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



Programa de nutrición

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



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

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



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

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

Capacitación

Nuestros colaboradores son nuestro activo más importante, y sabemos que el aprendizaje nos ayudará a alcanzar nuestros objetivos y vivir nuestro propósito. Por eso, brindarles la oportunidad de experimentar nuevas experiencias de aprendizaje ha sido un objetivo estratégico primordial. Y este año, mantuvimos el foco en dar una mejor educación profesional, para lo cual contamos con diversos programas que les permiten seguir desarrollando capacidades para afrontar un entorno ágil y en constante cambio. Asimismo, incrementamos la inversión en aprendizaje por colaborador.

Desde el frente de formación, nos esforzamos en renovar la propuesta de aprendizaje, a la que nombramos FORTALECE. Con la metodología de aprendizaje flexible *full flex*, que se acomoda al ritmo de vida y trabajo de nuestros colaboradores, nos enfocamos en atender 6 temas o frentes estratégicos: Conecta, Experiencia Ágil, Sostenibilidad, Equidad de Género, Regulatorios y Desarrollo Profesional.

GRI 3-3

GRI 401-1

Para la fuerza de ventas tenemos el programa de desarrollo Proyéctate, que busca impulsar el desarrollo profesional de nuestros asesores y gerentes, así como permitirles una mayor independencia económica por el tiempo de permanencia en Pacífico y por los resultados comerciales conseguidos. En el caso de los asesores, el programa incluye hasta 6 categorías; mientras que, para gerentes, 3 categorías. La evaluación es mensual y se mide resultados comerciales, permanencia en la categoría y cumplimiento de cursos normativos.

GRI 404-2

GRI 404-3

Nuestros principales logros en capacitación durante el 2022 fueron:



Ampliamos los entrenamientos bajo el paraguas de FORTALECE, con metodologías que nos permitieron brindar capacitaciones a nuestros colaboradores a nivel nacional. Además de contar con facilitadores externos, FORTALECE brindó la oportunidad de reconocer al talento interno, generando que los especialistas de cada frente estratégico sean facilitadores en las capacitaciones.

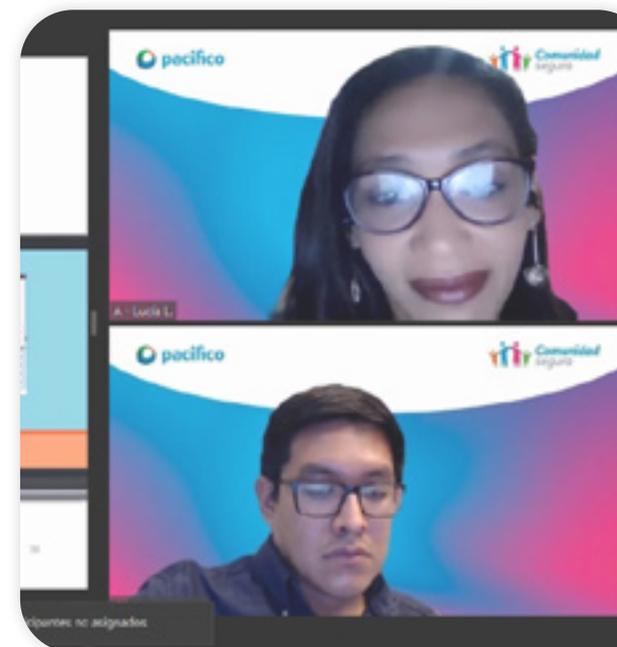


Impulsamos el rol del líder para enfrentar los desafíos de la compañía, a través de la creación de talleres de retroalimentación y la Escuela de Líderes. Somos conscientes de que el líder es el primer punto de contacto con las nuevas incorporaciones y un referente cultural para cada uno de sus equipos.

En la misma línea, una de nuestras metas para el 2023 es implementar un programa de inducción para líderes que les permita tener un panorama más claro de su foco de acción y organización. También queremos seguir reforzando el rol activo de los líderes y colaboradores en temas de diversidad a través del programa de Equidad de Género.

A mediano plazo, queremos lograr que el líder interiorice su rol en la experiencia de sus colaboradores, a través de un programa de liderazgo enfocado en cómo impactar positivamente en las rutas de experiencia del colaborador.

Por último, seguiremos apostando por un tipo de enseñanza que permita la interacción mediante diversas metodologías, que se enfoquen en brindar la mejor experiencia de aprendizaje y que generen valor a la compañía.



Media de formación de colaboradores por sexo y categoría laboral

Por sexo:

404-1

Colaboradores	N° de Horas	Media
Hombre	18,292.30	15.18
Mujer	27,920.40	12.07
Total	46,212.7	13.14

Por categoría laboral:

Colaboradores	N° de Horas	Media
Líderes senior	556.80	21.33
Mandos medios	3,086.2	27.82
Colaboradores no	42,569.7	13.09
Total	46,212.7	13.14



3.4. #Quererte sano



Esperamos llegar a más personas con nuestros programas de bienestar. Nuestra meta al 2023 es alcanzar 30 % del total de asegurados



Nuestros programas de bienestar en el 2022 han mostrado una recuperación significativa en el número de personas atendidas en comparación con el periodo anterior, al superar las 148,474 atenciones. Representa un impacto 25 % mayor al registrado en el 2021. Nos enfocamos en acompañar a nuestros asegurados en todo momento y no solo en los momentos difíciles, por eso hemos lanzado dos nuevas iniciativas:

Tan Fuertes como el Hierro



Dirigido a niños desde los 6 meses hasta los 11 años con diagnósticos de anemia por deficiencia de hierro (leve o moderado). Incluye el tratamiento, control y acompañamiento permanente de especialistas en pediatría y nutrición durante 3 meses.

Campaña de prevención de cáncer de mama



Campaña de prevención contra el cáncer de mama, dirigido a todas las mujeres desde los 18 años.

Protegiendo la salud de nuestros clientes

Nuestro propósito es ayudar a las personas a tener vidas más saludables y que el sistema de salud funcione mejor para todos. En la actualidad, después de lo vivido durante la emergencia sanitaria, estamos enfocados en lograr que el 100 % de nuestros procesos de atención al cliente y ventas sean digitales en todos los canales. La finalidad es evitar que los clientes se expongan innecesariamente a escenarios negativos. Por eso, reforzamos nuestros canales de atención remota.



Nuestras perspectivas para el 2023 es lograr que nuestros afiliados nos identifiquen como una empresa que acompaña a las personas en todo momento y no solo cuando se presente un accidente o una enfermedad.

Asimismo, nos preocupamos por su salud y su bienestar. Por ello, estamos de la mano en la tarea por prevenir el desarrollo de enfermedades crónicas



Así, con Sanna/Dr. Online, ofrecemos servicios de telemedicina a nivel nacional, con más de 88,800 atenciones realizadas en 14 provincias. Además, con el servicio de Médicos a Domicilio y Médicos en Línea, hemos logrado más de 198,430 atenciones ambulatorias domiciliarias, que acompañan a nuestros asegurados y afiliados en el cuidado de su salud. En el 2022, desarrollamos las siguientes iniciativas relacionadas:

- Desde septiembre, hemos incorporado en la renovación de los planes de EPS los lineamientos del nuevo Plan Esencial de Aseguramiento en Salud (PEAS), el cual refuerza las coberturas principalmente en prevención y promoción de la salud.
- Nuestros especialistas en clínicas han implantado un nuevo modelo de atención que está disponible *online*, para cualquier duda o necesidad que el asegurado tuviera durante su tratamiento en la clínica.
- Implementamos #DatazoSeguro, un plan de comunicación y educación, en colaboración con el equipo de Marketing Salud, que progresivamente presentará detalles sobre beneficios y procesos de atención.

- Implementamos canales digitales de atención, para continuar potenciando los servicios a los que puede acceder directamente el cliente en Mi Espacio Pacífico.

Nuestros canales de atención nos han permitido acompañar a más de 466,160 asegurados y afiliados en el cuidado de su salud y en otras consultas y requerimientos. Asimismo, Pacífico Salud cuenta con un Plan de Continuidad de Negocio, que es una garantía para mantener las operaciones durante eventos inesperados. Estos planes de continuidad se extienden también a los prestadores, quienes deben contar también con un modelo similar.

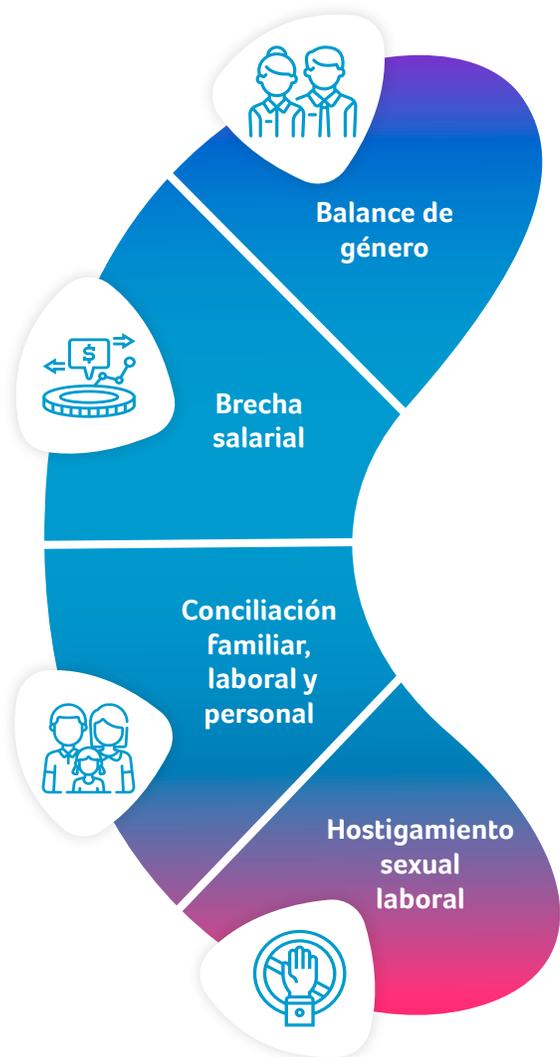
GRI 416-2

Finalmente es importante mencionar que el porcentaje de categorías de servicios en las que se evalúan los impactos en salud y seguridad, a fin de hacer mejoras, es de 100 %.

GRI 416-1



3.4.1. Diversidad, inclusión e igualdad de género



Creemos que un país puede alcanzar el pleno desarrollo si mujeres y hombres en todos los ámbitos de la sociedad se benefician de igualdad de oportunidades y condiciones. Por ese motivo, nos esforzamos por garantizar que todos nuestros colaboradores tengan las mismas oportunidades de crecimiento y desempeño personal, independientemente de su género, raza, orientación sexual, nivel socioeconómico, etc. En ese sentido, contamos con la Política de Equidad de Género Credicorp y decidimos implementarla a través del Programa de Equidad de Género, desplegado desde Credicorp, que busca capitalizar los beneficios de la equidad de género para la compañía.

El Programa de Equidad de Género Credicorp se concentra en cuatro áreas de trabajo, las cuales se definieron como producto del diagnóstico organizacional de la compañía desde el 2019: balance de género, hostigamiento sexual laboral, brecha salarial y conciliación familiar, laboral y personal.

Durante el 2022, mantuvimos el enfoque en 3 frentes principales que se trabajan a nivel del programa: balance de género, brecha de conciliación y ocurrencias de hostigamiento sexual laboral.

Se enfocó en brindar igualdad de oportunidades a hombres y mujeres, por lo cual se realizaron acciones dentro del proceso de selección. Se agregó al *toolkit* de equidad de género una guía para realizar entrevistas sin sesgos de género, la que especifica las preguntas que no deben realizarse.

Asimismo, hemos implementado el indicador de ternas paritarias, para enfocar y dirigir los esfuerzos en tener candidatos de ambos géneros en los procesos de selección. Hemos seguido trabajando en eliminar sesgos inconscientes y estereotipos con talleres dirigidos a los líderes.

El cumplimiento de la terna paritaria en los dos últimos trimestres ha mejorado respecto a la línea de base, y en el último trimestre alcanzó un cumplimiento de 82 %. También hemos estado enfocados en fomentar el equilibrio de la vida personal y la laboral, con iniciativas como el retorno progresivo para madres y otorgar 20 días adicionales a la licencia de paternidad.

GRI 3-3 GRI 405-1 GRI 405-2

Hemos implementado el modelo *full flex*, que permite el trabajo híbrido con una frecuencia de presencialidad de 2 veces por semana, en el día y horario que mejor se acomode al colaborador. Asimismo, seguimos trabajando en tolerancia cero frente al hostigamiento sexual laboral (HSL), al desplegar por segundo año la encuesta ELSA (espacios laborales sin acoso) con Genderlab, que obtuvo 5 % de hombres y 4 % de mujeres que declaran haber pasado por una situación de HSL, la reconozcan o no como tal. En el 2021, tuvimos resultados de 47 % y 31 %, respectivamente.

Nuestros logros



Toolkit de equidad de género.



Implementación y cumplimiento del indicador de ternas paritarias al 82 %.



Modelo de trabajo *full flex*.

Nuestras metas

Tenemos una aspiración en el frente de balance de género: llegar a un nivel equitativo en los niveles superiores de la organización. Considerando que son los niveles que menor rotación tienen, el objetivo es aprovechar las oportunidades para atraer talento femenino que cumpla con el perfil de esas posiciones o desarrollar colaboradoras que estén preparadas para asumir esas posiciones.

Nuestras perspectivas

Para el 2023, buscamos seguir trabajando en el balance de género, con foco en el desarrollo de mujeres que destaquen por su desempeño en la organización, además de atraer talento femenino a las áreas en las que son minoría.



ODS



A continuación, la evolución del programa en cada uno de los frentes:



Balance de género en directorios (mujeres) – 2021 vs. 2022

Balance de Género (Mujeres/Total Segmento) %	2021	2022
# Mujeres	1	1
# Hombres	8	7
Total	11 %	12.5 %

Balance de género según categorías laborales (% mujeres) – 2021 vs. 2022

Balance de Género (Mujeres/Total Segmento) %	2021	2022
Líderes senior	20 %	20 %
Mandos medios	46 %	46 %
Colaboradores no gerenciales	69 %	64 %
Total	68 %	66 %

Reconocemos que, a pesar de los esfuerzos y avances, las mujeres aún enfrentan desigualdades históricas en salud, educación y empleo, así como diversas formas de violencia. Creemos que esta realidad se puede cambiar y que es importante hacerlo.

Por ese motivo, hemos implementado el indicador de ternas paritarias para los procesos de selección, que identifican el género minoritario de las áreas para considerar esta variable dentro del proceso de selección, con el objetivo de tener candidatos de ambos géneros en todos los procesos y buscar que cumplan siempre los requisitos en los niveles deseados.

Asimismo, implementamos herramientas dirigidas a los líderes para llevar una entrevista sin sesgos y aprovechamos los momentos claves para reforzar temas de sesgos y estereotipos durante los diferentes momentos que vive el colaborador. Mantuvimos los talleres y la campaña de comunicación enfocados en identificar sesgos inconscientes.

Si bien contamos con el 66 % de colaboradoras mujeres, a medida que vamos ascendiendo por la pirámide de la fuerza laboral aparecen mayores brechas entre la participación de mujeres y hombres. Por ello, hemos puesto el foco en los directorios, líderes senior y mandos medios. Respecto del directorios, en línea con Credicorp, el objetivo planteado desde el 2021 en la actualización de la **Política de Gobierno Corporativo** fue tener al menos dos directoras. Al 2022, contamos con 11 % de representación femenina en el Directorio.

En lo que se refiere a posiciones de liderazgo en la compañía, entre el 2021 y el 2022, el balance de género para líderes senior y mandos medios ha permanecido prácticamente igual (líderes senior en 17 % vs 20 %, y mandos medios en 38 % vs 39 %), con desafíos importantes por resolver.

Para obtener más detalle de la información, revisar nuestros indicadores de diversidad 

GRI 3-3

GRI 405-1

Estamos enfocados en identificar y desplegar iniciativas de mejora del balance, desde el corporativo hacia Pacífico (ver el siguiente cuadro con el detalle de las principales iniciativas desplegadas). En adelante, buscamos generar cambios efectivos e incluir más mujeres en posiciones de liderazgo.

Principales iniciativas desplegadas en 2022

CREDICORP

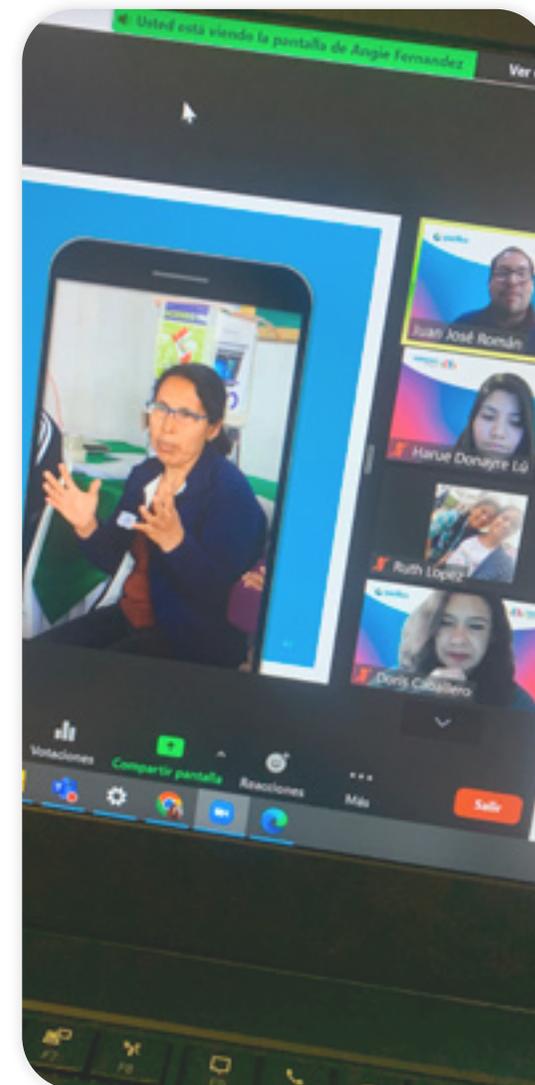
Ternas finalistas para posiciones de mando medios y senior con los dos géneros representados.

Posiciones de liderazgo senior en la compañía con al menos 1 sucesora mujer.

Programa de liderazgo femenino para reforzar el liderazgo efectivo y que las mujeres sigan cerrando brechas dentro de la compañía.

 pacífico

Procesos de selección sin sesgos, talleres de *networking*, talleres sobre sesgos inconscientes de género, reclutamientos proactivos, entrevistas a las salidas de las mujeres que dejan la compañía, entre otros.





Brecha Salarial

En este frente de trabajo, buscamos analizar recurrentemente la brecha salarial y entender si se debe a factores de género. Con ese propósito, venimos monitoreando el *equal pay gap*, indicador que analiza las diferencias salariales entre hombres y mujeres para posiciones con niveles similares de responsabilidad y que se encuentran dentro de la misma banda salarial. Debido a

que el cálculo de este indicador se realiza sobre la base de la compensación total anual, debe esperarse hasta marzo del año siguiente, cuando se completa la compensación del ejercicio en cuestión. Este cálculo se ha realizado 2 veces: la primera vez en el 2021 (para el año fiscal 2020), y la segunda vez en el 2022 (para el año fiscal 2021).



¿Cómo se calcula?

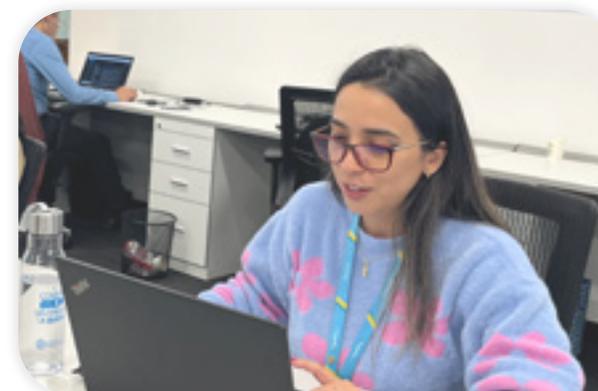
$$\text{Brecha salarial} = \frac{\text{Promedio Compensación Total Anual mujeres}}{\text{Promedio Compensación Total Anual hombres}}$$



¿Qué significa el signo de la brecha salarial?

- **Brecha negativa:** los hombres tienen una cuenta mayor
- **Brecha positiva:** las mujeres tienen una cuenta mayor

Equal Pay Gap – 2022 (% promedio simple por agrupación)	Ratio
Mandos medios	1.09
Colaboradores no gerenciales – Categoría salarial A	1.15
Categoría laboral: Categoría salarial B	0.93
Categoría laboral: FFVV	1.14
Total	1.08⁸



⁸ La data recopilada solo cubre las operaciones de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros en el cálculo de este indicador



Conciliación laboral, familiar y personal / Equilibrio vida-trabajo

Dado que un buen equilibrio vida-trabajo es esencial para asegurar el bienestar de nuestros colaboradores, decidimos examinar este concepto mirando nuestro rol como empresa en nuestra encuesta de clima laboral 2022, a través de la introducción del siguiente enunciado: “Mi compañía brinda las condiciones necesarias para que exista armonía en los aspectos laboral, familiar y personal de mi vida” (en el 2021 el enunciado fue: “Mi horario y ritmo de trabajo actual me permiten tener equilibrio entre mi trabajo y vida personal”).

Credicorp: “Mi compañía brinda las condiciones necesarias para que exista armonía en los aspectos laboral, familiar y personal de mi vida”⁹

Respuestas	Líderes senior	Mandos medios	Colaboradores no gerenciales	Total
Hombres	82 %	92 %	81 %	82 %
Mujeres	73 %	78 %	83 %	82 %
Brecha de género (%hombres- % mujeres)	9 %	14 %	-2 %	0 %

Los resultados de la encuesta de clima laboral nos muestran que no existe brecha de conciliación entre hombres y mujeres, al presentar ambos una favorabilidad de 82 % cuando se les pregunta si la empresa brinda condiciones suficientes para que exista equilibrio en los aspectos laboral, familiar y personal.

La tabla también indica que afrontamos desafíos significativos para cerrar la brecha de género y para el balance trabajo-vida, particularmente en el caso de líderes senior. La brecha es menos significativa en el caso de mandos medios.

Venimos trabajando en identificar y analizar los beneficios e iniciativas en el corporativo y las subsidiarias, para promover una mejor conciliación entre la vida familiar, laboral y profesional. El objetivo es reducir la brecha de género que existe, particularmente en el segmento de líderes.

Por ese motivo, buscando que nuestros colaboradores tengan un equilibrio en su vida personal y laboral, desplegamos nuestro modelo de trabajo híbrido que incorpora la presencialidad con mayor recurrencia y con la recomendación de asistir 2 veces por semana a la oficina, en el día y el horario que cada colaborador coordine con su líder y con su equipo, lo que fomenta la flexibilidad de tiempo.

Asimismo, lanzamos nuestro beneficio de retorno progresivo después de la licencia de maternidad, que permite a nuestras colaboradoras retornar a sus labores en menor cantidad de horas hasta los 7 meses de nacido su bebé. Y para los padres ampliamos la licencia de paternidad, con 20 días adicionales a los 10 que indica la ley.

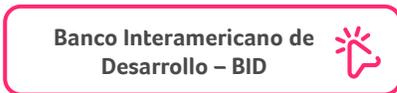


⁹Solicitamos actualizar la información de acuerdo con lo consignado por Credicorp según la fuente: Data de encuestas de clima laboral 2022.



Hostigamiento sexual laboral (HSL)

Nuestra Política y Cultura de Tolerancia Cero frente al HSL está en el centro de la estrategia interna que aborda este problema, e incluye la concientización y la educación sobre este concepto, los mecanismos de denuncia y el aliento a que los colaboradores reporten incidentes en caso sean testigos o víctimas directas. Por segundo año somos miembros de la iniciativa internacional ELSA (Espacios Laborales Sin Acoso), creada por Genderlab con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo – BID, de la cual hemos registrado una avance desde el 2021 hasta el 2022.



En este sentido, queremos destacar dos aspectos, la comprensión del tema y el conocimiento del sistema de prevención. En la última medición hemos avanzado en la comprensión de las preguntas, tal como se ve en el siguiente cuadro en el que más colaboradores respondieron correctamente las preguntas frente a años anteriores y también superamos nuestros puntos de referencia 2022 para el Perú y la región.

Percepción sobre las acciones de la organización ¹⁰		Pacífico	Credicorp	Benchmark Perú	Benchmark región
La persona debe mostrar rechazo	jul-21	61 %	67 %	73 %	73 %
(FALSO)	jul-22	55 %	57 %	65 %	66 %
Debe haber una intención clara de hostigar o acosar sexualmente	jul-21	56 %	58 %	62 %	63 %
(FALSO)	jul-22	53 %	56 %	63 %	64 %
No puede ser un hecho aislado, debe ocurrir más de una vez (FALSO)	jul-21	24 %	27 %	34 %	36 %
	jul-22	20 %	22 %	30 %	31 %
Debe existir una relación de jefe-subordinado (FALSO)	jul-21	12 %	16 %	20 %	19 %
	jul-22	11 %	16 %	23 %	22 %

¹⁰ Nota: los porcentajes indican quienes marcaron las afirmaciones abajo indicadas como verdaderas, cuando, en realidad, todas son falsas. En tal sentido, mientras menor sea el porcentaje, mejor es el nivel de entendimiento del tema.

En cuanto al conocimiento del sistema de prevención del HSL, los resultados indicaron que hemos mejorado significativamente el conocimiento y la capacitación sobre el sistema de prevención de casos de HSL. Seguiremos esforzándonos para mejorar aún más en conciencia y conocimiento de este tema, siempre adheridos a nuestra Política y Cultura de Tolerancia Cero frente al HSL.

Conocimiento del sistema de prevención del HSL		Pacífico	Credicorp	Benchmark Perú	Benchmark región
Conoces la política de prevención y sanción del HSL	jul-21	62 %	57 %	51 %	41 %
	jul-22	68 %	64 %	70 %	62 %
Conocen el canal de denuncia	jul-21	67 %	64 %	56 %	43 %
	jul-22	64 %	62 %	64 %	59 %
Han recibido capacitación	jul-21	75 %	70 %	59 %	47 %
	jul-22	84 %	81 %	84 %	76 %



3.4.2. Velando por la salud de nuestros colaboradores

Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) está alineado con los requisitos legales y normativas que establecen la Ley SST N.º 29783 (Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo), su reglamento y sus modificatorias, las relacionadas a la normativa sanitaria en materia de prevención contra la COVID-19 y otras que impactan a nuestro sistema.

El alcance de nuestro sistema incluye a todos los colaboradores y practicantes a nivel nacional, como también a todas las actividades, servicios y procesos que se desarrollen en las instalaciones, a nombre de la empresa por el personal proveedor en nuestras instalaciones y a nuestros clientes.

GRI 3-3

GRI 403-1

GRI 403-8

Nuestra visión como compañía es fomentar una cultura de prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo, con la metodología del ciclo de mejora continua: planear, hacer, verificar y actuar. Esta establece, implementa y mantiene procesos de identificación continuos y proactivos sobre los peligros, mediante procedimientos internos, mapas de riesgos y aplicación de matrices de identificación de peligros, evaluación de riesgos y controles (IPERC).

Las medidas de control que aplicamos para los peligros y riesgos son diseñadas e implementadas por diversos equipos de Pacífico Salud. Están detalladas y calendarizadas dentro del Plan y Programa Anual de SST. Los controles incluyen, por ejemplo, el desarrollo de 4 capacitaciones regulatorias y los comunicados para sensibilizar e interiorizar la cultura de prevención de riesgos laborales.

Nuestros logros

En el 2022, en materia de salud y seguridad:

- Hemos reportado 0 accidentes laborales desde enero hasta diciembre del 2022.
- Hemos cumplido estrictamente con el Programa Anual de SST, relacionado con inspecciones, comités de SST y otras actividades, considerando los lineamientos legales.

Nuestras metas

Nuestra meta más representativa en esta materia es implementar la Norma Internacional ISO 45001:2018. También buscamos automatizar al 100 % nuestro sistema de gestión de SST al 2023.

Nuestras perspectivas

Buscamos que nuestros colaboradores regresen progresivamente a sus centros de trabajo a través de un sistema híbrido. Por otro lado, anticipamos un aumento de las inspecciones laborales por parte de los entes reguladores, para lo cual estaremos preparados.

Asimismo, desarrollamos un proceso de investigación que incluye la participación de los colaboradores y del Comité de SST. Mediante la recolección de información podemos determinar la causa raíz de los problemas y establecer planes de acción que eviten la recurrencia de tales sucesos.

Herramienta	Descripción breve	Mecanismo de control o aseguramiento de calidad	Cargos de las personas que ejecutan o usan la herramienta.
 <p>Procedimiento de Gestión de Proveedores</p>	<p>Se establece los mecanismos de control que permitan supervisar el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo de las empresas proveedoras que brindan servicios dentro de las instalaciones de Pacífico Salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Declaración Jurada de SST Protocolo para la Vigilancia, Prevención y Control del COVID-19 • Identificación de Nivel de Riesgos SST de Proveedores. • Matriz de Cumplimiento de Requisitos SST. • Evaluación de Proveedores (auditorías)” 	<p>Todos los colaboradores</p>

Dado que la participación de los colaboradores y terceros forma parte de nuestro sistema de Gestión de SST, contamos con una cuenta de correo electrónico para recibir reportes, notificaciones, consultas, dudas o sugerencias, además de comunicaciones de todo tipo sobre actos y condiciones subestándares.

Herramienta	Descripción breve	Cómo el mecanismo protege al denunciante
 <p>Cuenta de correo electrónico:</p> <p>cumplimiento@pacífico.com.pe </p>	<p>Correo utilizado para recibir los reportes de los proveedores y de las Unidades Usuarías a cargo de los proveedores respecto a las condiciones o actos inseguros, accidentes e incidentes y enfermedades, incluido el COVID-19.</p>	<p>Para proteger al denunciante ante posibles represalias, se han establecido medidas dentro del Reglamento Interno. Asimismo, el tratamiento de la información es anónima y confidencial.</p>



La salud de los empleados se monitorea constantemente y la principal fuente de información son los exámenes médicos ocupacionales. Sin embargo, debido a la pandemia, estos se suspendieron en 2020 para evitar exponer a los colaboradores a las clínicas y también porque estas últimas se enfocaron en realizar pruebas de detección de COVID-19. En el contexto de la enfermedad en 2022, se tomaron medidas para retomar los exámenes médicos ocupacionales y actualizar el perfil de enfermedades que puedan afectar a los empleados.

GRI 403-10

Es importante mencionar y detallar cómo los servicios de salud e higiene ocupacional contribuyen a la identificación, prevención y mitigación de los peligros y riesgos que pueden impactar en la salud de nuestros colaboradores.

GRI 403-3



El servicio de atención de casos COVID-19

Se encarga de la atención de los reportes de colaboradores, realiza el seguimiento médico durante la enfermedad, brinda recomendaciones para la recuperación de su salud, deriva a los establecimientos de salud para la atención médica; y brinda el alta para el retorno al trabajo.



Servicio de monitoreo de agentes ocupacionales

Ayuda a determinar si los peligros a los que se exponen los colaboradores se encuentran en niveles adecuados para evitar daños y da recomendaciones para un mejor control.



Servicio de exámenes médicos ocupacionales (EMO)

Se encarga de ejecutar los EMO de acuerdo con los protocolos establecidos por el médico ocupacional.



El servicio de población vulnerable

Realiza la evaluación del riesgo individual de los colaboradores considerados de riesgo alto por COVID-19, determina la aptitud para el retorno al trabajo presencial y hace seguimiento de su condición de salud, para verificar el control adecuado de la salud, lo que contribuye a disminuir el riesgo de enfermedad grave ante la exposición a la COVID-19.

NO GRI Iniciativas frente al contexto del COVID-19



Servicio de gestión de salud ocupacional

Se encarga de realizar las actividades del Programa de SST y la vigilancia ocupacional, y brinda recomendaciones generales y específicas a grupos de exposición similar y población vulnerable. Así también, se encarga de la vigilancia de los colaboradores con enfermedades comunes con incapacidad prolongada y aquellos con lesiones ocasionadas por accidentes de trabajo.

También contamos con una plataforma virtual mediante la cual se registra la documentación médica con respecto a casos de COVID-19, vacunas, gestantes o en periodo de lactancia y casos especiales. Asimismo, poseemos registros médicos ocupacionales, según la normativa vigente.

GRI 403-2

GRI 403-5

GRI 403-7

Formación y capacitación en SST

Contamos con un programa anual de capacitación y sensibilización en temas de SST, que ofrece cursos regulatorios aplicables a todos los colaboradores.

GRI 403-5

GRI 403-9



	<p>SST 1: Combatiendo al COVID-19 con medidas de prevención.</p>
	<p>SST 2: Conociendo nuestro Sistema de gestión SST.</p>
	<p>SST 3: Construyendo ambientes de trabajo seguros y saludables.</p>

	<p>SST 4: Conoce cómo actuar frente a emergencias.</p>
	<p>SST 5: Aprende a prevenir riesgos de seguridad y salud en el trabajo.</p>



Datos complementarios

4

4 Datos Complementarios

4.1. Nuestros grupos de interés

Nuestros grupos de interés son las personas, equipos, instituciones y grupos que tienen un impacto en nuestras operaciones comerciales, ya sea de manera favorable o desfavorable. Están conectados con nosotros legal, comercial, contractual, socialmente o de alguna otra manera, y tienen el poder de afectar el tiempo que nuestra empresa estará en funcionamiento. Las reglas que rigen nuestras interacciones con ellos están establecidas en nuestra Política Corporativa de Relaciones con los Grupos de Interés.

 2-29

Principales canales de comunicación y consulta

 2-25



Accionistas

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



Alianzas comerciales

- Contacto directo.
- Memoria anual.
- Reporte de sostenibilidad.



Clientes

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



Comunidad

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



Colaboradores

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



Reguladores y gobierno

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



Proveedores

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



Corredores

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



Medios de Comunicación

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

4.2. Sobre este reporte

4.2.1. Nuestro proceso de materialidad

Para el proceso de elaboración del Reporte de Sostenibilidad 2022, alineado a los Estándares Internacionales del Global Reporting Initiative (GRI) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB), se consideraron las etapas que sugiere la metodología de GRI que permite la identificación y priorización, junto a los grupos de interés, de aquellos temas materiales e impactos reales y potenciales de nuestra actividad en la economía, el ambiente y las personas, incluyendo los impactos en los derechos humanos:

 3-1



Paso 1: Entender el contexto de la organización

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

-  Contexto interno de la empresa.
-  Benchmark del sector.
-  Desafíos de sostenibilidad del sector.
-  Estándares internacionales.
-  Evaluaciones nacionales del contexto de sostenibilidad.

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

Paso 2: Identificar impactos reales y potenciales

Con este inventario realizamos el proceso de consulta:

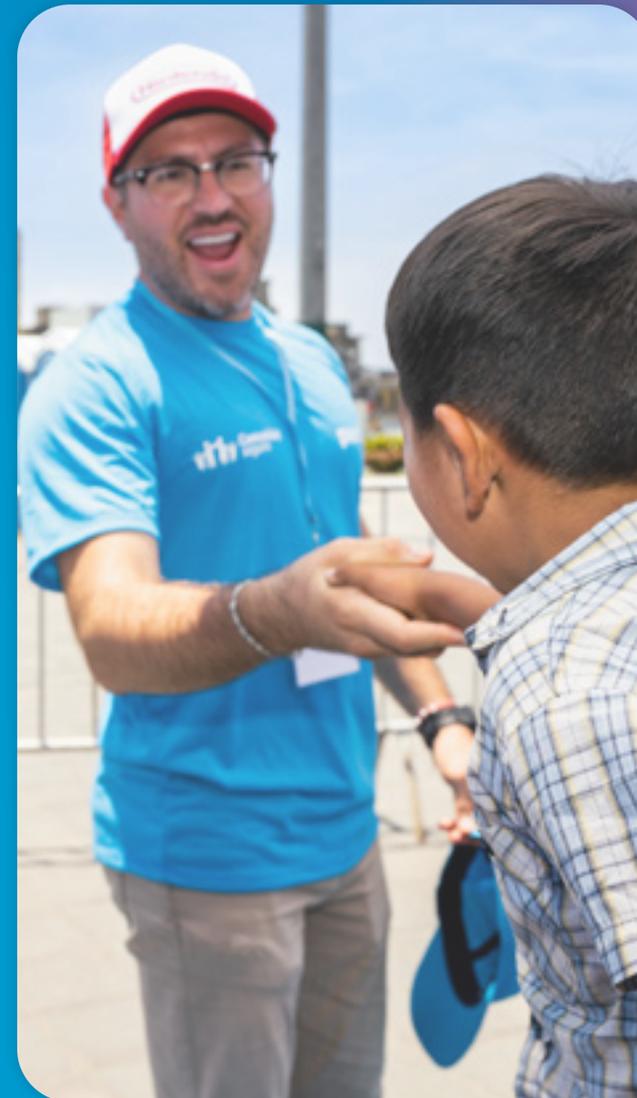
-  **Interna:** Vinculamos los aspectos de acuerdo con la gestión de cada gerente responsable, y realizamos entrevistas para la identificación de impactos valorados por Pacífico.
-  **Externa:** Dialogamos con 3 grupos de interés: clientes, colaboradores y comunidad. Este proceso tuvo 2 fases: cuantitativa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

Paso 3: Evaluar impactos reales y potenciales

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

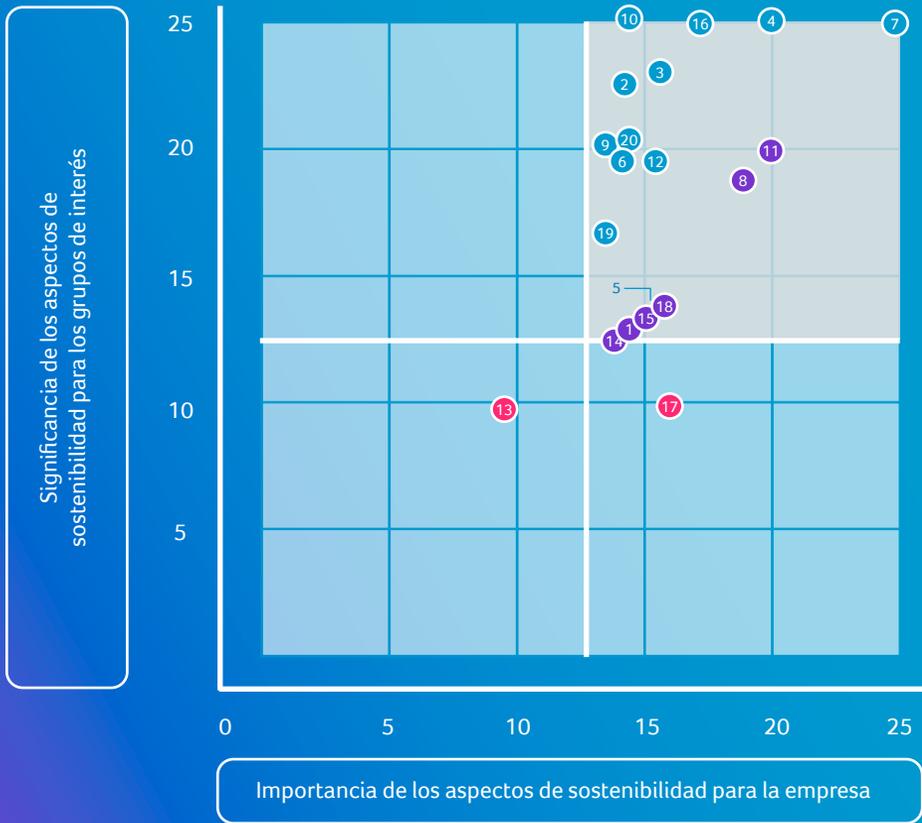
Paso 4: Priorizar impactos significativos

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



Como resultado del proceso descrito, obtuvimos una Matriz de Materialidad que muestra la prioridad de los temas o aspectos de sostenibilidad, siendo los ítems con mayor puntaje los de mayor impacto:

GRI 3-2



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

- Aspectos materiales estratégicos
- Aspectos materiales relevantes
- Aspectos materiales importantes

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

Los temas materiales que se vinculan a continuación con los pilares corporativos sobre los que informamos a lo largo de nuestro Reporte de Sostenibilidad, demuestran cuán completo y adecuado fue el proceso de elaboración de la estrategia del Grupo Credicorp para el 2020, así como el aporte realizado por Pacífico Seguros:

GRI 3-2

Temas materiales	Definición	Impactos identificados	Gestión del impacto en Pacífico Seguros	Estándar relacionado (GRI, SABS/ODS)
 <p>Privacidad de datos y ciberseguridad</p>	<p>Hace referencia al sistema de ciberseguridad, a la gestión y a los mecanismos de Pacífico para garantizar la protección de la información de sus clientes. Asimismo, se busca generar confianza y cumplir con el reglamento para la gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad estipulado por el ente regulador.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la seguridad del cliente debido a la inclusión de la gestión de la ciberseguridad en los lineamientos estratégicos de Pacífico. • Incrementar las capacidades tecnológicas para prevenir y mantener la continuidad del negocio. • Aumento del nivel de concientización de las personas sobre temas de ciberseguridad, en relación a amenazas existentes, preparación y acciones a tomar mediante un plan de entrenamiento, con el objetivo de garantizar la seguridad de su información. 	<p>Pág. 63</p>	<p>GRI 418: Privacidad del cliente 2016</p>
 <p>Gobierno corporativo</p>	<p>Hace referencia a la estructura de gobierno de la empresa, sus políticas, procedimientos y mecanismos de implementación y monitoreo de su estrategia de negocio y la estrategia de sostenibilidad, así como la rendición de cuentas y el relacionamiento con todos los grupos de interés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento de las relaciones de confianza con nuestros distintos grupos de interés, para lograr un crecimiento sostenible gracias a una gestión adecuada del gobierno corporativo, consolidando nuestro valor en el mercado. 	<p>Pág. 27</p>	<p>NO GRI Gobierno Corporativo</p>

Temas materiales	Definición	Impactos identificados	Gestión del impacto en Pacífico Seguros	Estándar relacionado (GRI, SABS/ODS)
 <p>Ética y gestión para la anticorrupción</p>	<p>Hace referencia al Sistema Corporativo de Cumplimiento, el cual permite desarrollar procedimientos que aseguren el cumplimiento de las exigencias regulatorias y mantener negocios responsables. Dentro de dicho sistema se cuenta con los programas de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (PLAFT), Transparencia Fiscal, Ética y Conducta, Anticorrupción, Cumplimiento Normativo, Protección de Datos Personales, Seguridad y Salud en el Trabajo y Conducta de Mercado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecimiento de la cultura ética y concientización de la conducta de terceros mediante la implementación de procesos de debida diligencia en base al programa de ética y conducta y el programa de anticorrupción. Mayor trazabilidad en el proceso de debida diligencia a través de la generación de reportes de donación garantizando lo establecido en la Política Anticorrupción y la Política de Donaciones para evitar el uso indebido de los recursos y garantizar los principios de transparencia. Fortalecimiento del modelo de prevención de delitos de corrupción) para mitigar cualquier escenario donde materialice la corrupción (Ley 30424). 	<p>Pág. 21</p>	<p>GRI 205 Anticorrupción 2016</p> <p>GRI 206 Competencia desleal 2016</p> <p>GRI 415 Política pública 2016</p>
 <p>Gestión integral de riesgos</p>	<p>Hace referencia a la implementación de un marco de gestión para reducir la exposición a los distintos riesgos económicos, operativos y ESG (incluidos los relacionados a desastres naturales) a los que está expuesto Pacífico, en línea con las mejores prácticas de la industria y dentro de los niveles de tolerancia aprobados por el Directorio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mayor tranquilidad en el desarrollo del negocio al ser una empresa con experiencia, políticas y procesos bien definidos para identificar y controlar riesgos y oportunidades. 	<p>Pág. 37</p>	<p>NO GRI Gestión del riesgo</p> <hr/> <p>FN-IN-550^a.3</p>

Temas materiales	Definición	Impactos identificados	Gestión del impacto en Pacífico Seguros	Estándar relacionado (GRI, SABS/ODS)
 <p>Inversiones responsables</p>	<p>Hace referencia a la inclusión de criterios ESG en el análisis y en las decisiones de inversión de la compañía, alineados a estándares internacionales como el PRI o el PSI.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la sostenibilidad de los retornos de las inversiones a largo plazo de Pacífico, debido al uso de criterios de inversión ESG. • Mejora en el posicionamiento frente a sus GDI por la incorporación de factores ESG a través de las áreas de inversión y riesgo en los procesos de inversión. • Aumento del nivel de confianza y seguridad de los GDI en Pacífico Seguros a través de la mitigación del riesgo reputacional mediante inversiones responsables. 	<p>Pág. 51</p>	<p>NO GRI Inversión responsable</p> <hr/> <p>FN-IN-410^a.1 FN-IN-410^a.2</p>
 <p>Inclusión financiera</p>	<p>Hace referencia al desarrollo, extensión y distribución de productos, servicios y canales digitales para reducir las barreras de ingreso al sector asegurador, por ejemplo, a través de la oferta seguros inclusivos a través de Mibanco y BCP, logando que más personas tengan acceso a la protección de los seguros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de los procesos de atención y la comunicación y transparencia de los productos inclusivos ya existentes a favor de los grupos de interés. • Aumento de nuevos clientes a raíz de la creación de nuevos productos inclusivos como Tu Plata Segura –Mibanco. • Mayor accesibilidad y alcance por la incorporación de nuevos canales de venta de seguros inclusivos, a través de los agentes BCP. 	<p>Pág. 54</p>	<p>NO GRI Inclusión financiera</p> <hr/> <p>FN-IN-000.A</p>

Temas materiales	Definición	Impactos identificados	Gestión del impacto en Pacífico Seguros	Estándar relacionado (GRI, SABS/ODS)
 <p>Innovación y transformación</p>	<p>Hace referencia a la ejecución de la innovación disruptiva aplicada en Pacífico en base al desarrollo de nuevas estrategias, cambios organizacionales y de planificación, programas, acciones, servicios y productos destinados a generar nuevas oportunidades de negocio en entornos digitales, así como hacer más eficientes las ya existentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la inclusión financiera en personas de segmentos socio económicos C y D mediante el uso de la innovación disruptiva. 	<p>Pág. 16</p>	<p>NO GRI Innovación y transformación</p>
 <p>Satisfacción y experiencia de cliente</p>	<p>Hace referencia a poner foco en conocer a los clientes (<i>journeys</i>) para mejorar su experiencia, proponiendo soluciones y recomendaciones personalizadas que le permitan transformar sus planes en realidad y tomar mejores decisiones financieras.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mayor visibilidad y accountability de los problemas reportados por los clientes debido a la implementación del comité interáreas Comité de Customer Experience. • Mejora de la experiencia del cliente con Pacífico Seguros, a raíz de una segmentación de perfiles personalizados que permite la identificación efectiva de sus necesidades. 	<p>Pág. 57</p>	<p>GRI 416: Salud y seguridad del cliente 2016</p> <hr/> <p>NO GRI Satisfacción de clientes</p>

Temas materiales



Simplicidad y transparencia



Relación con corredores

Definición	Impactos identificados	Gestión del impacto en Pacífico Seguros	Estándar relacionado (GRI, SABS/ODS)
<p>Hace referencia a las iniciativas de la empresa para mejorar la simplicidad de la información de los productos, las pólizas, contratos, <i>customer journeys</i> y comunicaciones con el fin de mejorar el entendimiento de los clientes, creando relaciones de largo plazo basadas en confianza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mejora en la experiencia del cliente gracias al entendimiento fácil y transparente de la información relacionada a la cartera de productos de Pacífico Seguros. 	<p>Pág. 62</p>	<p>NO GRI Simplicidad y transparencia</p> <p>GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016</p> <hr/> <p>FN-AC-270^a.4</p>
<p>Hace referencia a las iniciativas y programas desarrollados por la empresa para fortalecer las capacidades y mejorar el relacionamiento con los corredores, por ejemplo, a través de la implementación continua de nuestra web Somos Corredores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Reducción del tiempo de cotización y emisión de pólizas (transacciones) a través de los e- comerce en la plataforma “Somos Corredores”, lo cual impacta en el tiempo de atención hacia los clientes. Reducción del tiempo de post venta a través de la autogestión en el módulo de endosos en la plataforma “Somos Corredores”, lo cual impacta en el tiempo de atención hacia los clientes. Mayor capacitación de corredores a través del “Programa Campus” sobre los productos de Pacífico Seguros y temas relevantes en alianza con entidades educativas. 	<p>Pág. 65</p>	<p>NO GRI Relación con corredores</p> <hr/> <p>GRI 413: Comunidades locales 2016</p>

Temas materiales	Definición	Impactos identificados	Gestión del impacto en Pacífico Seguros	Estándar relacionado (GRI, SABS/ODS)
 <p>Gestión ambiental de impactos directos</p>	<p>Hace referencia a la gestión ecoeficiente de las operaciones, con el objetivo de reducir la huella ambiental de Pacífico. Esto implica, la reducción de su consumo energético, tales como combustibles, emisiones de CO₂, entre otros. Asimismo, implica desempeñar una gestión que promueva el cuidado del ambiente y concientice sobre los impactos indirectos en la biodiversidad (océanos, mares y recursos marinos y desertificación de la tierra).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción de la huella de carbono de Pacífico Seguros a través de acciones ecoeficientes. • Fortalecimiento de la compensación de huella de carbono para la protección y preservación de áreas naturales protegidas a través de compra de bonos de carbono. 	<p>Pág. 47</p>	<p>GRI 301 Materiales 2016 GRI 302 Energía 2016 GRI 303 Agua y efluentes 2018 GRI 305 Emisiones 2016 GRI 306 Residuos 2020</p>
 <p>Derechos humanos</p>	<p>Hace referencia a las Políticas de respeto los derechos humanos (económicos, sociales, culturales, civiles y políticos), tanto en los colaboradores de la empresa como en los proveedores, comunidades y sociedad en general.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento del bienestar y calidad de vida de los GDI de Pacífico Seguros, gracias al aseguramiento y protección de sus derechos humanos en las relaciones con la empresa estipulados en la Política de Derechos Humanos. 	<p>Pág. 31</p>	<p>GRI 408: Trabajo infantil 2016 GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016</p>

Temas materiales



Diversidad y equidad de género



Salud, seguridad y bienestar de los colaboradores

Definición	Impactos identificados	Gestión del impacto en Pacífico Seguros	Estándar relacionado (GRI, SABS/ODS)
<p>Hace referencia a contar con una planilla diversa de colaboradores, que refleje la composición de la sociedad, lo cual es esencial para lograr el éxito en un entorno en constante evolución. Además, incluye la gestión de la diversidad, inclusión y equidad de género.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disminución de la brecha de equidad de género a través de la implementación de procesos de contratación con ternas finalistas con balance de género. • Fortalecimiento de la prevención del hostigamiento sexual laboral gracias programa ELSA (Espacios Laborales Sin Acoso) que promueven Tolerancia Cero frente a casos relacionados. • Aumento de la satisfacción y bienestar de los colaboradores por a la buena gestión de la diversidad y equidad de género en Pacífico, gracias a la ejecución de diagnóstico de diversidad e inclusión laboral a nivel corporativo. 	<p>Pág. 74</p>	<p>GRI 405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016</p> <p>GRI 406 No Discriminación 2016</p>
<p>Hace referencia a políticas y programas que promuevan la salud física, integridad y bienestar de los colaboradores, logrando con ello un buen clima laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento del bienestar y seguridad de los colaboradores mediante la implementación de la plataforma GISSAT que permite el seguimiento personalizado de la salud teniendo en cuenta las comorbilidades para un retorno seguro • Mejora de la salud mental de los colaboradores debido a la continuidad de la Línea psicológica "Te escucho" junto a la difusión de comunicaciones y charlas. 	<p>Pág. 82-84</p>	<p>GRI 403: Seguridad y Salud en el Trabajo 2018</p> <p>GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes</p>

Temas materiales



Desarrollo de capital humano



Educación en seguros

Definición	Impactos identificados	Gestión del impacto en Pacífico Seguros	Estándar relacionado (GRI, SABS/ODS)
<p>Hace referencia a la gestión del talento y los programas de desarrollo profesional para contar con un equipo íntegro y competente, comprometido con el propósito del Pacífico, que adopta nuevos comportamientos, modalidades de trabajo y herramientas para hacer su trabajo y para optimizar su desempeño. Asimismo, implica los programas e iniciativas que la empresa aplica para atraer y retener el talento, generando un buen clima laboral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la satisfacción y bienestar de los colaboradores que son padres con la ampliación de los beneficios de maternidad y paternidad. • Mayor incidencia en la conciliación de trabajo/familia y la desconexión laboral mediante el programa Conecta y el viernes libre de reuniones. • Mayor asistencia a la familia del colaborador fallecido y sus hijos en etapa escolar con el lanzamiento del programa Contigo siempre. 	<p>Pág. 68-70</p>	<p>GRI 401: Empleo 2016</p> <p>GRI 404: Formación y enseñanza 2016</p>
<p>Hace referencia al empleo formas de comunicación, tanto masivas y como enfocadas para educar a los clientes, negocios y ciudadanos en general sobre los beneficios de una cultura de la prevención en seguros, por ejemplo, a través de nuestra plataforma educativa ABC de Pacífico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de una cultura del ahorro a través del consumo, a fin de educar e incluir a las personas en el sistema financiero mediante productos como AhorroYa! . • Aumento de cuentas de ahorros voluntarios sin fin provisional con pequeños montos, a través del producto Pamayo. 	<p>Pág. 56</p>	<p>NO GRI Educación en seguros</p> <p>GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016</p>

Temas materiales	Definición	Impactos identificados	Gestión del impacto en Pacífico Seguros	Estándar relacionado (GRI, SABS/ODS)
 <p>Compromiso con la sostenibilidad</p>	<p>Hace referencia a la integración de la estrategia ESG a la transformación ágil de la empresa, y el cómo se implementa la sostenibilidad en el día a día de cada una de las áreas. Esto como parte de nuestra ruta para cumplir nuestro propósito de proteger la felicidad de las personas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de iniciativas sostenibilidad de Pacífico a través del uso de la herramienta “Atractivo ESG” para la medición del componente ESG y evidenciar los impactos no financieros. • Mayor visibilización de componente ESG de las diversas iniciativas en los espacios claves de tomas de decisión. 	<p>Pág. 41</p>	<p>NO GRI Compromiso con la sostenibilidad</p>
 <p>Compromiso con la sociedad</p>	<p>Hace referencias al desarrollo de iniciativas o programas orientados a la resolución de los problemas ESG en las comunidades donde la empresa opera, contribuyendo a su progreso social, por ejemplo, a través del programa comunitario de prevención de riesgos “Comunidad Segura”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la concientización en gestión de riesgos en comunidades vulnerables a través de Comunidad Seguridad (Líderes, Familias y Emprendedores). 	<p>Pág. 46</p>	<p>NO GRI Compromiso con la sociedad</p>

Temas materiales	Definición	Impactos identificados	Gestión del impacto en Pacífico Seguros	Estándar relacionado (GRI, SABS/ODS)
 <p>Iniciativas frente al contexto del COVID-19</p>	<p>Hace referencia a las iniciativas o programas orientados a mitigar el impacto del COVID-19 en el Perú, a través de la creación de nuevos seguros para los clientes y comunidad de Pacífico en el marco de un contexto post pandémico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mayor acceso a la salud mediante iniciativas de seguros inclusivos (Banca Seguros), Sanna Más y clínica digital Sanna al 100 %. 	<p>Pág. 84</p>	<p>NO GRI Iniciativas frente al contexto del COVID-19</p>
 <p>Cumplimiento normativo</p>	<p>Hace referencia a la atención y seguimiento oportuno de la normatividad fiscal y regulatoria a la que deberá alinearse Pacífico en el sistema banca y seguros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aumento del nivel de confianza y seguridad por parte de los GDI con Pacífico Seguros debido al cumplimiento oportuno e íntegro de la normatividad existente gracias al monitoreo de las mismas. Aumento del nivel de confianza y seguridad de los clientes de Pacífico Seguros gracias a la existencia de un programa de protección de datos personales que garantiza tratamiento adecuado de datos personales. 	<p>Pág. 21</p>	<p>NO GRI Cumplimiento normativo</p>

4.3. Tablas de indicadores sociales

Número de colaboradores por categoría laboral, por región, y sexo ¹¹

GRI 2-7

GRI 2-8

	Contrato permanente jornada completa	
	Mujeres	Hombres
Amazonas	0	0
Áncash	21	3
Apurímac	0	0
Arequipa	131	28
Ayacucho	7	3
Cajamarca	6	0
Cusco	46	13
Huancavelica	0	0
Huánuco	26	1
Ica	17	2
Junín	8	5
La Libertad	74	12
Lambayeque	40	9
Lima	1,140	730
Loreto	19	5
Madre de Dios	0	0
Moquegua	3	0
Pasco	0	0
Piura	41	9
Prov. C. Callao	0	0
Puno	0	0
San Martín	14	3
Tacna	3	0
Tumbes	0	0
Ucayali	12	0
Total	1,608	823



¹¹ Tenemos 13 colaboradores con contrato temporal en Lima: 6 mujeres y 7 hombres. Hay 0 colaboradores con contrato temporal en las otras regiones. Hay 0 colaboradores en jornada reducida para ambas categorías laborales.

Fluctuaciones significativas en el número de colaboradores(as) durante el 2022

	Número de colaboradores(as)		
	2020	2021	2022
	2,984	2,563	2,444
Fuerza de ventas	1,911	1,516	1,313
Colaboradores staff	1,073	1,047	1,131

GRI 2-7

Comunicación y formación sobre políticas anticorrupción (directores)

2020	Categoría	Miembros de órgano de gobierno	Porcentaje (%)
Comunicación de políticas	Directores	7	100
Formación	Directores	7	100

GRI 205-2

Políticas de remuneración de los miembros del Directorio y de los altos ejecutivos ¹²

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

GRI 2-19

¹² La compensación total anual de los colaboradores, incluyendo los altos ejecutivos, tiene un componente llamado Participación Adicional de Utilidades, que depende de la utilidad neta de la compañía. Además, los líderes son evaluados según su desempeño en ESG, que mide el impacto ambiental, social y de gobierno de sus iniciativas.

Comunicación de las políticas y procedimientos anticorrupción

GRI 205-2

	Número total de los colaboradores	Número total de los colaboradores a los que se haya comunicado políticas y procedimientos sobre anticorrupción	Porcentaje de los colaboradores a los que se haya comunicado políticas y procedimientos sobre anticorrupción
Lima	529	529	100 %
Provincias	2,030	2,030	100 %

Formación sobre anticorrupción

GRI 205-2

	Número total de los colaboradores	Número de colaboradores que hayan recibido formación sobre anticorrupción	Porcentaje de colaboradores que hayan recibido formación sobre anticorrupción
Lima	529	529	100 %
Provincias	2,030	2,030	100 %

Número total y el porcentaje de socios de negocio a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción

 GRI 205-2

Tipo de socio de negocio	Número de socios de negocio por tipo	Número total de socios de negocio por tipo que se haya comunicado políticas y procedimientos sobre anticorrupción	Porcentaje de socios de negocios por tipo a los que se haya comunicado políticas y procedimientos sobre anticorrupción
Corredores (*)	300	300	100 %
Proveedores (*)	1,049	1,049	100 %

Tipo de socio de negocio	Número de socios de negocio por tipo	Número total de socios de negocio por tipo que se haya comunicado políticas y procedimientos sobre anticorrupción	Porcentaje de socios de negocios por tipo a los que se haya comunicado políticas y procedimientos sobre anticorrupción
Corredores	300	39	13 %
Abogados	13	12	92 %

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

El número total y la tasa de rotación de empleados (ceses) por grupo de edad, sexo y región.

 GRI 401-1

Categoría laboral: Líderes Senior

Lugar/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por región y sexo	Tasa de nuevas contrataciones por región y sexo
Lima y Callao	0	18	15	33	100.00 %
Mujeres	0	6	2	8	24.24 %
Hombres	0	12	13	25	75.76 %
Provincias	0	0	0	0	0.00 %
Mujeres	0	0	0	0	0.00 %
Hombres	0	0	0	0	0.00 %
Total por grupo de edad	0	18	15	33	
Tasa de nuevas contrataciones por grupo de edad	0.00 %	54.55 %	45.45 %		

Categoría laboral: Mandos medios

Lugar/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por región y sexo	Tasa de nuevas contrataciones por región y sexo
Lima y Callao	0	65	21	86	96.63 %
Mujeres	0	33	7	40	44.94 %
Hombres	0	32	14	46	51.69 %
Provincias	0	2	1	3	3.37 %
Mujeres	0	1	0	1	1.12 %
Hombres	0	1	1	0	0.00 %
Total por grupo de edad	0	67	22	89	
Tasa de nuevas contrataciones por grupo de edad	0.00 %	75.28 %	24.72 %		

Categoría laboral: Colaboradores no gerenciales Grupo Salarial A

Lugar/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por región y sexo	Tasa de nuevas contrataciones por región y sexo
Lima y Callao	208	500	46	754	95.56 %
Mujeres	105	234	25	364	46.13 %
Hombres	103	266	21	390	49.43 %
Provincias	5	29	1	35	4.44 %
Mujeres	5	19	1	25	3.17 %
Hombres	0	10	0	10	1.27 %
Total por grupo de edad	213	529	47	789	
Tasa de nuevas contrataciones por grupo de edad	239.33 %	594.38 %	52.81 %		

Categoría laboral: Colaboradores no gerenciales Grupo Salarial B

Lugar/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por región y sexo	Tasa de nuevas contrataciones por región y sexo
Lima y Callao	37	130	16	183	91.04 %
Mujeres	23	78	14	115	57.21 %
Hombres	14	52	2	68	33.83 %
Provincias	0	17	1	18	8.96 %
Mujeres	0	15	1	16	7.96 %
Hombres	0	2	0	2	1.00 %
Total por grupo de edad	37	147	17	201	
Tasa de nuevas contrataciones por grupo de edad	41.57 %	165.17 %	19.10 %		

Categoría laboral: FFVV

Lugar/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por región y sexo	Tasa de nuevas contrataciones por región y sexo
Lima y Callao	89	535	169	793	62.69 %
Mujeres	58	406	142	606	47.91 %
Hombres	31	129	27	187	14.78 %
Provincias	61	336	75	472	37.31 %
Mujeres	49	291	54	394	31.15 %
Hombres	12	45	21	78	6.17 %
Total por grupo de edad	150	871	244	1,265	
Tasa de nuevas contrataciones por grupo de edad	168.54 %	978.65 %	274.16 %		

El número total y la tasa de rotación de empleados (ceses) por grupo de edad, sexo y región

GRI 401-1

Lugar/Sexo	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total por región y sexo	Tasa de rotación
Lima y Callao	155	375	20	550	57.71 %
Mujeres	94	271	14	379	39.77 %
Hombres	61	104	6	171	17.94 %
Provincias	135	262	6	403	42.29 %
Mujeres	106	201	4	311	32.63 %
Hombres	29	61	2	92	9.65 %
Total por grupo de edad	290	637	26	953	
Tasa de rotación	30.43 %	66.84 %	2.73 %		

El porcentaje del total de empleados por sexo y por categoría laboral que han recibido una evaluación periódica del desempeño y desarrollo profesional

GRI 404-3

Por sexo:

Sexo	N.º de colaboradores evaluados	Headcount al momento de la evaluación de desempeño	%
Mujeres	493	495	99.6 %
Hombres	481	486	99.0 %
Total	974	981	99.3 %

Por categoría laboral:

Sexo	N.º	Headcount al momento de la evaluación de desempeño	%
Líderes senior	25	27	92.6 %
Mandos medios	81	81	100.0 %
Colaboradores no gerenciales	868	873	99.4 %
Total	974	981	99.3 %



Por sexo y categoría laboral:

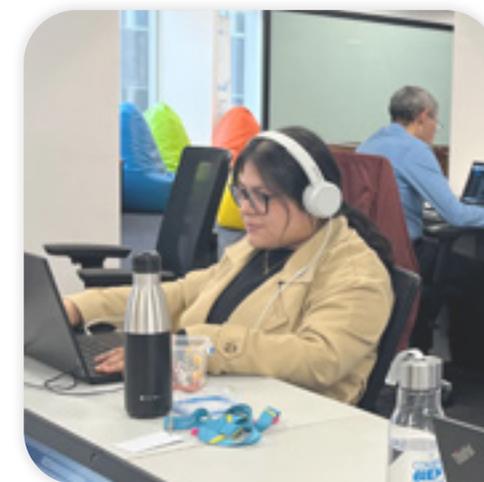
Lugar/Sexo	Género	N.º de colaboradores evaluados	Headcount al momento de la evaluación de desempeño	% de colaboradores evaluados	% de colaboradores evaluados por categoría
Líderes senior	Hombres	18	20	90 %	72 %
	Mujeres	7	7	100 %	28 %
Mandos medios	Hombres	48	48	100 %	59 %
	Mujeres	33	33	100 %	41 %
Colaboradores no gerenciales	Hombres	416	418	100 %	48 %
	Mujeres	452	455	99 %	52 %
Total		974	981		

Diversidad en órganos de gobierno y empleados

CR1 405-1

Directorio:

Directorio Pacífico Seguros	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Total	%
Mujeres	--	--	7	7	87.5 %
Hombres	--	--	1	1	12.5 %
Total	0	0	8	8	100 %



Empleados:

Empleado de Pacífico Seguros

Categoría laboral Las categorías laborales deben derivar del propio sistema de recursos humanos. Por ejemplo: gerencia, mando medio, profesionales, técnicos, practicantes	Género	Menores de 30 años		Entre 30 y 50 años		Mayores de 50 años		Total	% de género
		#	% de edad	#	% de edad	#	% de edad		
		Líderes senior	Hombres	0	0	12	54.55 %		
	Mujeres	0	0	5	71.43 %	2	28.57 %	7	24.14 %
Mandos medios	Hombres	0	0	36	69.23 %	16	30.77 %	52	54.74 %
	Mujeres	0	0	38	88.37 %	5	11.63 %	43	45.26 %
Colaboradores no gerenciales: Grupo salarial A	Hombres	103	25.68 %	281	70.07 %	17	4.24 %	401	49.94 %
	Mujeres	114	28.36 %	265	65.92 %	23	5.72 %	402	50.06 %
Categoría laboral: Grupo salarial B	Hombres	15	20.27 %	57	77.02 %	2	2.70 %	74	36.27 %
	Mujeres	21	16.15 %	95	73.08 %	14	10.77 %	130	63.73 %
Categoría laboral: FFVV	Hombres	46	16.37 %	187	66.55 %	48	17.08 %	281	21.40 %
	Mujeres	124	12.02 %	717	69.48 %	191	18.51 %	1,032	78.60 %
	Total	423	17.31 %	1,693	69.3 %	328	13.4 %	2,444 (100 %)	--

Indicador de diversidad: Extranjeros

Empleado de Pacífico Seguros	Otro indicador de diversidad: extranjeros	Total
Líderes senior	1	-
Mandos medios	5	-
Colaboradores no gerenciales	4	-
Categoría laboral: otros	0	-
Total	10	-



Indicador de diversidad: Mujeres en posiciones gerenciales

Indicador de diversidad	Porcentaje	
Mujeres en puestos gerenciales	Como % de la fuerza laboral gerencial	2 %
Mujeres en posiciones gerenciales junior, es decir, primer nivel de gestión	Como % del total de posiciones gerenciales junior	43 %
Mujeres en Alta Gerencia, es decir, máximo a dos niveles por debajo del CEO o puestos comparables	Como % del total de puestos de Alta Gerencia	27 %
Mujeres en puestos gerenciales con funciones generadoras de ingresos (por ejemplo, ventas; excluir funciones de soporte)	Como % de todos los gerentes en dichas funciones	35 %

Ratio de salario base y remuneración de mujeres frente a hombres

GR 405-2

Empleado de Pacífico Seguros		Salario base promedio ¹³	Ratio	Remuneración promedio ¹⁴	Ratio
Mandos medios	Hombres	251,753	1.08	329,206	1.09
	Mujeres	233,731		302,980	
Colaboradores no gerenciales - Categoría salarial A	Hombres	94,444	1.15	118,237	1.15
	Mujeres	82,148		102,560	
Categoría laboral: Categoría salarial B	Hombres	36,485	0.93	44,251	0.93
	Mujeres	39,361		47,740	
Categoría laboral: FFVV	Hombres	--	--	64,126	1.14
	Mujeres	--		56,029	

¹³ Cantidad mínima y fija que se paga a un empleado por el desempeño de sus funciones, excluida cualquier remuneración adicional, como pagos por horas extras o bonificaciones.

¹⁴ Salario base más cantidades adicionales pagadas a un trabajador. Cabe mencionar a modo de ejemplo de cantidades adicionales pagadas a un trabajador aquellas basadas en los años de servicio; las bonificaciones, incluido dinero en efectivo y patrimonio, como acciones o participaciones; los pagos de beneficios; las horas extras; el tiempo adeudado y cualquier asignación adicional, como prestaciones de transporte, vivienda y cuidado de niños.

Indicadores de Salud y Seguridad en el Trabajo

GRI 403-9

Indicador	Pacífico Salud	Pacífico Seguros	En conjunto
Número de colaboradores	603	2,444	3,047
Cumplimiento del Programa SST	98 %	98 %	98 %
Participación de capacitación (4 capacitaciones SST)	97 %	91 %	94 %
Reconocimiento Awards (N.º colaboradores reconocidos)	3	3	6
Monitoreos de agentes ocupacionales (alcance de colaboradores)	81	267	348
Cantidad de colaboradoras gestantes	13	49	62
Evaluaciones y capacitaciones con condición de discapacidad	1	2	3
Colaboradores atendidos por COVID-19	207	1,005	1,212
Evaluaciones médicas	77	319	396
Indicador de accidentabilidad (colaboradores)			
Total de fatalidades registrables (TRF)	0	0	0
Número de lesiones con tiempo perdido (LTI)	0	0	0
Total de lesiones registrables (TRI)	0	4	4
Número de días perdidos	0	16	16
Índice de frecuencia de lesión con tiempo perdido (LTIFR)	0	0.801	0.660
Índice de severidad (SR)	0	3.205	2.641
Índice de accidentabilidad	0	0.003	0.002
Número de horas trabajadas	1,066,880	4,992,420	6,059,300
Fallecimientos por enfermedades ocupacionales (GRI 403-10)	0	0	0
Número de enfermedades ocupacionales (GRI 403-10)	0	0	0

Peligros laborales que presentan un riesgo de dolencia o enfermedad

GRI 403-10

Tipo de peligro	Como se determina dicho peligro	El peligro ha provocado o contribuido a provocar dolencias y enfermedades laborales Marcar con un Aspa (X)		Medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros y minimizar los riesgos mediante la jerarquía de control.
		Si	No	
Ergonómico- Posturas prolongadas	Monitoreo ergonómico		X	Sensibilización de pausas activas e higiene postural. Mobiliario ergonómico
Ergonómico- Factores disergonómicos. Manejo manual de cargas	Monitoreo ergonómico		X	Sensibilización de prevención y de estándares de carga.
Biológico	Monitoreo Biológico		X	Sensibilización de limpieza de manos.

4.4. Tablas de indicadores ambientales

Consumo de energía dentro de la organización

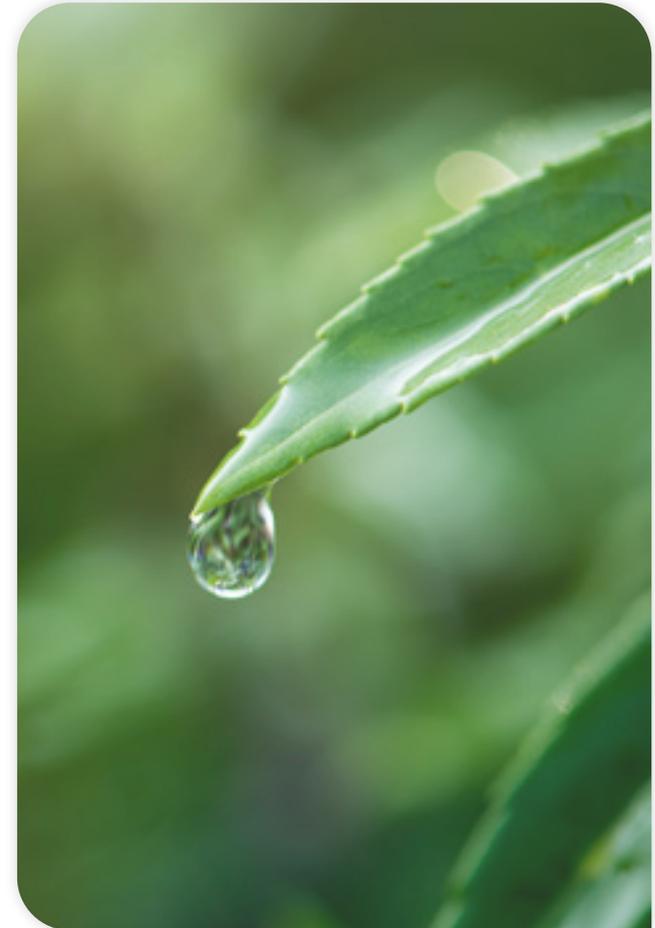
GR 302-1

Regiones	Unidad	2022
Consumo de combustible procedente de fuentes no renovables (incluidos todos los tipos de combustibles utilizados)	Julios o gigajulios	21
Diésel	Julios o gigajulios	20.59
GLP	Julios o gigajulios	0
Gas natural	Julios o gigajulios	0
Gasolina	Julios o gigajulios	0
Carbón	Julios o gigajulios	0
Otra fuente: (Si aplica)	Otra fuente: (Si aplica)	0
Consumo de combustible procedente de fuentes renovables	Julios o gigajulios	0
Otra fuente: (Si aplica)	Otra fuente: (Si aplica)	0
Consumo total de electricidad	Julios o gigajulios	5,554
Consumo total de calefacción	Julios o gigajulios	0
Consumo total de refrigeración	Julios o gigajulios	0
Consumo total de vapor	Julios o gigajulios	0
Consumo total de energía (Combustible no renovable consumido + Combustible renovable consumido + Electricidad, calefacción, refrigeración y vapor comprados para consumir)	Julios o gigajulios	5,575

Consumo de agua

GRI 303-5

Consumo de agua	Unidad	2022
Extracción total de agua	millones de metros cúbicos	16.92
Agua de proveedores de agua municipales, servicios públicos o privados, y otras organizaciones implicadas en el suministro de agua	millones de metros cúbicos	16.92



Emisiones directas e indirectas de GEI

GRI 305-1

GRI 305-2

GRI 305-3

Categorías	Emisiones CO ₂ (t)	Emisiones CH ₄ (tCO ₂ eq)	Emisiones N ₂ O (tCO ₂ eq)	Emisiones HFC (tCO ₂ eq)	tCO ₂ eq	% del total
Categoría 1: Emisiones y remociones directas de GEI	8.24	0.01	0.04	52.64	60.93	3.41 %
Aire acondicionado	0.00	0.00	0.00	52.64	52.64	2.95 %
Transporte de vehículos propios	1.40	0.00	0.01	0.00	6.58	0.37 %
Generadores eléctricos	6.64	0.01	0.02	0.00	1.41	0.08 %
Extintores	0.30	0.00	0.00	0.00	0.30	0.02 %
Categoría 2: Emisiones indirectas de GEI causadas por energía importada	426.16	0.66	0.73	0.00	427.54	23.93 %
Consumo de electricidad	426.16	0.66	0.73	0.00	427.54	23.93 %
Categoría 3: Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte	851.13	0.84	4.06	0.00	856.03	47.92 %
Desplazamiento del personal al trabajo	509.17	0.78	2.46	0.00	512.41	28.69 %
Ambulancias	169.83	0.03	0.81	0.00	170.67	9.55 %
Viajes en avión	162.47	0.03	0.72	0.00	163.21	9.14 %
Desplazamientos en taxis	9.49	0.00	0.07	0.00	9.56	0.54 %
Viajes terrestres nacionales	0.18	0.00	0.00	0.00	0.18	0.01 %
Categoría 4: Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización	155.29	49.73	0.11	0.00	205.14	11.48 %
Consumo de papel y cartón	82.59	0.00	0.00	0.00	82.59	4.62 %
Consumo de electricidad - trabajo desde casa	66.87	0.10	0.11	0.00	67.08	3.76 %
Generación de residuos	0.00	49.63	0.00	0.00	49.63	2.78 %
Consumo de agua	5.83	0.00	0.00	0.00	5.83	0.33 %
Categoría 5: Emisiones asociadas con los servicios de la organización	223.0	5.16	1.14	1.27	230.57	12.91 %
Pacífico Asiste	223.0	5.16	1.14	1.27	230.57	12.91 %
Categoría 6: Emisiones provenientes de otras fuentes	6.05	0.00	0.00	0.00	6.05	0.34 %
Hospedaje	6.05	0.00	0.00	0.00	6.05	0.34 %
Total huella de carbono	1,669.87	56.40	6.08	53.91	1,786.26	100 %
Huella de carbono per cápita					0.73	



5

Índice de contenidos

5 Índice de contenidos

Declaración de uso	Pacífico Seguros ha reportado de conformidad con los estándares GRI para el periodo del 01 de enero 2022 al 31 de diciembre del 2022
GRI 1 utilizado	GRI 1: Fundamentos 2021

5.1. GRI, Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-1: Detalles de la organización	11	--	--	--	--
	2-2: Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	146	--	--	--	--
	2-3: Periodo de notificación, frecuencia y punto de contacto	146	--	--	--	--
	2-4: Reexpresiones de información	Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros y Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud no han realizado ninguna reexpresión en el periodo del informe.	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-5: Verificación externa		Este documento no ha sido sometido a verificación externa ni a algún mecanismo de auditoría.	--	--	--
	2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	11, 14, 35		--	--	--
	2-7: Empleados	102		--	--	--
	2-8: Colaboradores que no son empleados	102		--	--	--
	2-9: Estructura y composición de la gobernanza	27		--	--	--
	2-10: Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	27		--	--	--
	2-11: Presidente del máximo órgano de gobierno		El presidente del máximo órgano de gobierno no es un alto ejecutivo de la organización.	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-12: Rol del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	27	--	--	--	--
	2-13: Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	41	--	--	--	--
	2-14: Papel del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	41	--	--	--	--
	2-15: Conflictos de interés	24	--	--	--	--
	2-16: Comunicación de preocupaciones críticas	28	--	--	--	--
	2-17: Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	28	--	--	--	--
	2-18: Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	28	--	--	--	--
	2-19: Políticas de remuneración	103	--	--	--	--
	2-20: Proceso para determinar la remuneración	--	--	a, b y c	Confidencialidad	Por políticas de confidencialidad, Credicorp no puede divulgar públicamente información sobre el salario de su alta dirección

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-21: Ratio de compensación total anual	--	--	a, b y c	Confidencialidad	Por políticas de confidencialidad, Credicorp no puede divulgar públicamente información sobre el salario de su alta dirección
	2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	5	--	--	--	--
	2-23: Compromisos de política	10	--	--	--	--
	2-24: Incorporación de compromisos políticos	33	--	--	--	--
	2-25: Procesos para remediar impactos negativos	87	--	--	--	--
	2-26: Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	23	--	--	--	--
	2-27: Cumplimiento de leyes y reglamentos	23	--	--	--	--
	2-28: Asociaciones de miembros	14	--	--	--	--
	2-29: Enfoque para la participación de las partes interesadas	87	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Contenidos generales						
GRI 2: Contenidos generales 2021	2-30: Acuerdos colectivos de negociación	68	--	--	--	--
Temas materiales						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-1: Proceso para determinar temas materiales	89, 90	--	--	--	--
	3-2: Lista de temas materiales	91	--	--	--	--
Gobierno Corporativo						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	27	--	--	--	--
Inversiones responsables						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	51	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Indicador propio: Inversiones responsables	51	8, 9	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Ética y gestión para la anticorrupción						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	24	--	--	--	--
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	25	16	--	--	--
	205-3: Casos de corrupción y medidas tomadas	103, 104	16	--	--	--
GRI 206: Competencia desleal	206-1: Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	24	16	--	--	--
GRI 415: Política pública 2016	415-1: Contribución a partidos y/o representantes políticos	24	16	--	--	--
Privacidad de Datos y Ciberseguridad						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	35, 36	--	--	--	--
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1: Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	35, 36	16	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Gestión Integral de Riesgos						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	63, 64	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Indicador propio: Gestión Integral de Riesgos	64	--	--	--	--
Cumplimiento Normativo						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	21	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Indicador propio: Cumplimiento Normativo	21	17	--	--	--
Satisfacción y experiencia del cliente						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	59, 81	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1: Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo	82	8	--	--	--
	403-2: Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	84	3, 8	--	--	--
	403-3: Servicios de salud en el trabajo	84	3, 8	--	--	--
	403-4: Participación de los colaboradores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	84	8, 16	--	--	--
	403-5: Formación de colaboradores sobre salud y seguridad en el trabajo	85	8	--	--	--
	403-6: Fomento de la salud de los colaboradores	84	3	--	--	--
	403-7: Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los colaboradores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	84	8	--	--	--
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	84	--	--	--	--
	403-9: Lesiones por accidente laboral	85, 114	3, 8, 16	--	--	--
	403-10: Dolencias y enfermedades laborales	84, 114, 115	3, 8, 16	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1: Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	73	--	--	--	--
	416-2: Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	73	--	--	--	--
Derechos humanos						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	32	--	--	--	--
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1: Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	32	8	--	--	--
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	32	8, 16	--	--	--
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	32	8	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Compromiso con la sociedad						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	46	--	--	--	--
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	46	--	--	--	--
Diversidad y Equidad de Género						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	74	--	--	--	--
	405-1: Diversidad en órganos de gobierno y empleados	74	5, 8	--	--	--
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-2: Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	74, 79, 113	5, 8, 10	Remuneración líderes senior	Confidencialidad	Por políticas de confidencialidad, se ha omitido información sobre la categoría senior de Pacífico Seguros para este indicador.

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 406: No discriminación 2016	406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	31	--	--	--	--
Gestión ambiental de impactos indirectos						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	48	--	--	--	--
GRI 301: Materiales 2016	301-1: Materiales utilizados por peso o volumen	48	--	--	--	--
GRI 302: Energía 2016	302-1: Consumo energético dentro de la organización	116	7, 8, 12, 13	--	--	--
	303-1: Interacción con el agua como recurso compartido	49, 117	6, 12	--	--	--
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-2: Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	111	6	--	--	--
	303-5: Consumo de agua	117	110	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 305: Emisiones 2016	305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)	49, 118	12, 13, 14, 15	--	--	--
	305-2: Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	118	3, 12, 13, 14, 15	--	--	--
	305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	118	3, 12, 13, 14, 15	--	--	--
GRI 306: Residuos 2020	306-1: Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	50	3, 6, 11, 12	--	--	--
	306-2: Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	50	3, 6, 8, 11, 12	--	--	--
	306-3: Residuos generados	50	3, 6, 11, 12, 15	--	--	--
Innovación y transformación digital						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	16	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Indicador propio - Innovación y transformación digital	16, 17, 18	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Inclusión en el sistema de seguros						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	46	--	--	--	--
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2: Impactos económicos indirectos significativos	46	1, 3, 8	--	--	--
Educación en seguros						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	56	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Indicador propio – Educación en seguros	56	--	--	--	--
Iniciativas frente al contexto del COVID-19						
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Indicador propio - Iniciativas frente al contexto del COVID-19	84	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Relación con corredores						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	65	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Indicador propio – Relación con corredores	65	--	--	--	--
Compromiso con la sostenibilidad						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	41	--	--	--	--
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Indicador propio – Compromiso con la sostenibilidad	41	--	--	--	--
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1: Desempeño económico	18, 20	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Desarrollo del capital humano						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	64	--	--	--	--
	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	65	5,8, 10	--	--	--
GRI 401: Empleo	401-2: Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	65	3,5,8	--	--	--
	401-3: Licencia parental	77	5,8	--	--	--
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404 -1: Promedio de horas de formación al año por empleado	68	4, 5, 8, 10	--	--	--
	404 -2: Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	71	8	--	--	--
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	71, 109	5,8, 10	--	--	--
Satisfacción y experiencia del cliente						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	59	--	--	--	--

Estándar GRI	Contenido	Página	ODS	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Este tema material no tiene Estándar GRI específico asociado	NO GRI: Indicador propio – Satisfacción y experiencia del cliente	59	--	--	--	--
Simplicidad y Transparencia						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3: Gestión de temas materiales	62	--	--	--	--
	417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	62	12	--	--	--
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2: Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No hemos presentado casos de incumplimiento de normativas relacionadas a la información de nuestros productos y/o servicios en los últimos tres años	16	--	--	--
	417-3: Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No hemos presentado casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing en los últimos tres años.	16	--	--	--

5.2. Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

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

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

Tema	Código SASB	Indicador	Página
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-IN-270a.1	Cantidad total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales relacionados con el marketing y comunicación de información relacionadas con productos de seguros a clientes nuevos y antiguos.	En Pacífico Seguros no reportamos este indicador
	FN-IN-270a.2	Relación entre quejas y reclamos.	En Pacífico Seguros no medimos esta tasa
	FN-IN-270a.3	Tasa de retención de clientes.	En Pacífico Seguros no medimos esta tasa
	FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar clientes sobre productos.	59
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernabilidad en la gestión de inversiones	FN-IN-410a.1	Total de activos invertidos, por sector y clase de activo.	52
	FN-IN-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de inversiones.	51

Tema	Código SASB	Indicador	Página
Políticas diseñadas para incentivar la conducta responsable	FN-IN-410b.1	Primas netas emitidas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología con baja emisión de carbono.	En Pacífico Seguros no reportamos este indicador
	FN-IN-410b.2	Análisis de productos o características de productos que incentivan la salud, la seguridad o acciones o comportamientos ambientalmente responsables.	En Pacífico Seguros no reportamos este indicador
Exposición al riesgo ambiental	FN-IN-450a.1	Pérdida máxima probable (PML) de productos asegurados a causa de catástrofes naturales relacionadas con el clima.	En Pacífico Seguros no reportamos este indicador
	FN-IN-450a.2	Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indemnizaciones) de (1) catástrofes naturales modelizadas y (2) catástrofes naturales no modelizadas, por tipo de evento y segmento geográfico (antes y después del reaseguro).	En Pacífico Seguros no reportamos este indicador
	FN-IN-450a.3	Descripción del enfoque para la incorporación de los riesgos ambientales en (1) el proceso de suscripción de contratos individuales y (2) la gestión de los riesgos a nivel de empresa y de la adecuación del capital.	En Pacífico Seguros no reportamos este indicador
Gestión de riesgos sistémicos	FN-IN-550a.1	Exposición a los instrumentos derivados por categoría: (1) exposición potencial total a derivados sin compensación central, (2) valor total razonable de las garantías aceptables contabilizadas en la cámara de compensación central, y (3) exposición potencial total a derivados con compensación central.	En Pacífico Seguros no reportamos este indicador

Tema	Código SASB	Indicador	Página
Gestión de riesgos sistémicos	FN-IN-550a.2	Valor razonable total de las garantías por préstamo de valores.	En Pacífico Seguros no reportamos este indicador
	FN-IN-550a.3	Descripción del enfoque para gestionar los riesgos relacionados con el capital y la liquidez asociados con las actividades sistémicas distintas de los seguros.	En Pacífico Seguros no reportamos este indicador
Métricas de la actividad	FN-IN-000.A	Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) propiedad y accidentes, (2) vida, (3) reaseguro asumido.	20

5.3. Tabla de Contenidos Adicionales

Dimensión	Tema	Contenido	Descripción
Dimensión Ambiental	Ecoeficiencia	Cantidad total de residuos dispuestos	Nuestra cantidad de residuos en los últimos tres años fue: Año 2020: 24.66497 toneladas. Se considera sede de Arona y Tamayo. Año 2021: 16.89 toneladas. Se considera sede de Arona y Tamayo. Año 2022: 47.906 toneladas. Por primera vez y como buena práctica se consideran todas las sedes y agencias a nivel nacional.
	Ecoeficiencia	Cantidad total de agua consumida	Nuestra cantidad total de agua consumida en los últimos tres años fue: Año 2020: 10,395.39 m ³ . Se considera sede de Arona y Tamayo. Año 2021: 13,036.92 m ³ . Se considera sede de Arona y Tamayo. Año 2022: 16,942 m ³ . Por primera vez y como buena práctica se consideran todas las sedes y agencias a nivel nacional.
	Ecoeficiencia	Cantidad total de energía no renovable consumida	Nuestra cantidad total de energía no renovable consumida en los últimos tres años fue: Año 2020: 1,692.88 MWh. Se considera sede de Arona y Tamayo. Año 2021: 1,346.41 MWh. Se considera sede de Arona y Tamayo. Año 2022: 2131.9 MWh. Por primera vez y como buena práctica se consideran todas las sedes y agencias a nivel nacional.
	Ecoeficiencia	Cantidad de GEI (alcance 1)	Año 2020: 19.66 tO ₂ eq. Se considera sede de Arona y Tamayo. Año 2021: 38.23 tO ₂ eq. Se considera sede de Arona y Tamayo. Año 2022: 60.93 tO ₂ eq. Por primera vez y como buena práctica se consideran todas las sedes y agencias a nivel nacional.

Dimensión	Tema	Contenido	Descripción
Dimensión Ambiental	Ecoeficiencia	Cantidad de GEI (alcance 2)	Año 2020: 262.39 tCO ₂ eq. Se considera sede de Arona y Tamayo Año 2021: 208.69 tCO ₂ eq. Se considera sede de Arona y Tamayo Año 2022: 427.54 tO ₂ eq (Todas las sedes y agencias a nivel nacional)
	Ecoeficiencia	Cantidad de GEI (alcance 3)	Año 2020: 397.66 tCO ₂ eq. Se considera sede de Arona y Tamayo Año 2021: 146.78 tCO ₂ eq. Se considera sede de Arona y Tamayo Año 2022: 1,067.22 tO ₂ eq. Por primera vez y como buena práctica se consideran todas las sedes y agencias a nivel nacional.
Dimensión social	Derechos humanos	Horas de formación en Derechos Humanos	Se tuvo un taller anual con Genderlab para capacitar en temas de hostigamiento sexual laboral, procedimiento de denuncias, situaciones de hostigamiento y rol de GDH. Este taller significó 8 horas de capacitación.
	Salud y seguridad ocupacional	Cantidad total de accidentes fatales	En los últimos tres años hemos reportado 0 fatalidades.
	Salud y seguridad ocupacional	Tasa de frecuencia total de lesiones con tiempo perdido para empleados	Año 2020: 0.15 Año 2021: 0 Año 2022: 0.66
	Salud y seguridad ocupacional	Tasa de frecuencia total de lesiones con tiempo perdido para contratistas	Hemos tenido una tasa de 0 en los últimos tres años.
	Salud y seguridad ocupacional	Tasa de frecuencia total de lesiones registrables para empleados	Año 2020: 0 Año 2021: 0 Año 2022: 0

Dimensión	Tema	Contenido	Descripción
Dimensión social	Salud y seguridad ocupacional	Tasa de frecuencia total de lesiones registrables para contratistas	Hemos tenido una tasa de 0 en los últimos tres años.
	Prácticas Laborales y Trabajo Decente	Nivel de compromiso de sus empleados	Año 202: 84 % de nuestros colaboradores comprometidos de manera activa Año 2021: 85 % superando en 5 % la meta planteada. Año 2022: 86 % de nuestros colaboradores
	Desarrollo del Capital Humano	Costo total de voluntariado empresarial	En el año 2022: S/ 65,000.00
	Desarrollo del Capital Humano	Costo promedio de inversión en programas de desarrollo para los colaboradores	S/ 672.41 incluyendo colaboradores administrativos y de fuerza de ventas.
	Comunidades locales	Cantidad de quejas o denuncias provenientes de comunidades locales	Hemos tenido 0 quejas o denuncias provenientes de comunidades locales durante los últimos 3 años

Dimensión	Tema	Contenido	Descripción
Dimensión Gobernanza	Buen gobierno corporativo	Cantidad de años promedio de permanencia de su directorio	En el año 2020: 3 años En el año 2021: 3.25 años En el año 2022: 3.75 años
	Buen gobierno corporativo	Directores independientes dentro de su directorio	El Directorio de Pacífico cuenta con 8 Directores titulares, de los cuales 3 son Directores Independientes.
	Buen gobierno corporativo	Directores independientes con experiencia en el sector	Hemos tenido uno en los últimos tres años
Modelo de negocio & innovación	Cadena de suministros responsable	Segmentación a sus proveedores según su ubicación geográfica	Área de compras: Actualmente tenemos 0 proveedores internacionales y 52 nacionales.
	Cadena de suministros responsable	Evaluación de sus proveedores	Área de compras: Año 2020: 15 evaluados Año 2021: 19 evaluados (certificados SGS+HOLDELPE) Año 2022: No se evaluaron ya que se estaban reestructurando los criterios de evaluación.
	Satisfacción del cliente	Tasa de retención de clientes	En Pacífico no medimos esta tasa. Sin embargo, contamos con otras métricas que nos permiten medir la satisfacción de nuestros clientes (el NPS)
	Satisfacción del cliente	Nivel de satisfacción de los clientes	NPS 2020: 26.3 NPS 2021: 28.9 NPS 2022: 29.9



6

Glosario de términos

6 Glosario de términos

Agilidad: Es la capacidad de diseñar los pasos a seguir en función del aprendizaje que surge de los resultados producidos por los pasos anteriores y de la habilidad de adaptarse a los cambios del contexto, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos de manera efectiva.

Agile scale: El marco ágil escalado es un conjunto de patrones de flujo de trabajo y organización destinados a guiar a las empresas en el escalado de prácticas ágiles y ajustadas.

Analytics: Es entendido como el uso intensivo de datos, estadística y análisis cuantitativo, modelos predictivos y explicativos y gestión basada en hechos para dar soporte al proceso de toma de decisiones, la creación de ventajas competitivas y la generación de valor en las organizaciones.

B2B: Abreviatura de Business-to-Business (negocio a negocio), hace referencia a las transacciones comerciales entre empresas.

Benchmarking: Es una técnica utilizada para medir el rendimiento en comparación con pares.

Blueprint: Es una técnica que nos permite tener una visión doble sobre la experiencia vivida en el *Customer Journey* por parte del cliente y, por otro lado, la parte visible e invisible de las acciones que realiza la compañía por los distintos actores a lo largo de las interacciones.

Bootcamp: Programa de capacitación especializado y diseñado para que la organización logre desarrollar un determinado conjunto de habilidades para llevarlas a la práctica de una manera muy rápida adquiriendo conocimientos por medio de una experiencia dirigida en un ambiente inmersivo.

Checkout: Engloba todas las etapas que componen el proceso de compra online.

Customer journey o journey: Permite conocer la interacción, canales y elementos por los que éste atraviesa en los diferentes puntos de contacto en su proceso de compra.

Design thinking: Método para generar ideas innovadoras que centra su eficacia en entender y dar solución a las necesidades reales de los usuarios.

Driver: Factores que dirigen un proceso en un trayecto.

E-commerce: Consiste en el marketing y venta de productos o servicios a través de Internet. En definitiva, se basa en la migración del comercio tradicional a Internet, pero con aspectos específicos como su logística, los medios de pago o los aspectos legales.

EPP: Los Equipos de Protección Personal (EPP) son una de las medidas de control más usadas para disminuir el nivel de riesgo a la que pueda estar expuesta una persona durante sus actividades diarias, y esto se debe a su bajo coste de implementación.

End to end: El principio de extremo a extremo es un marco de diseño en redes informáticas. En las redes diseñadas de acuerdo con este principio, garantizar ciertas características específicas de la aplicación, como la confiabilidad y la seguridad, requiere que residan en los nodos finales de comunicación de la red.

Employee journey: La trayectoria o camino que un empleado recorre dentro de nuestra organización desde que realiza el primer punto de contacto durante su postulación a un rol, hasta que se va (independientemente de las causas por las que esto suceda).

Equal pay gap: Igualdad de brecha salarial.

Fan coil: Es un dispositivo utilizado en la climatización residencial, comercial e industrial, que dispone de una batería o intercambiador de frío o calor y un ventilador.

Holding: Sociedad financiera que posee o controla la mayoría de las acciones de un grupo de empresas.

Insights & Design: Es información reveladora que define una posible área de oportunidad para actuar de forma relevante. Nos ayudan a identificar retos de diseño.

Machine Learning: Una disciplina del campo de la Inteligencia Artificial que, a través de algoritmos, dota a los ordenadores de la capacidad de identificar patrones en datos masivos y elaborar predicciones (análisis predictivo).

Net Promoter Score: Es una herramienta que propone medir la lealtad de los clientes de una empresa basándose en las recomendaciones.

OKR: Objetivos y resultados clave, estos son objetivos que se ponen las organizaciones para lograr crecimiento y mejora en diferentes ámbitos.

Outsourcing: Es el proceso mediante el cual una empresa se da la tarea de identificar un proceso en el que se puede incrementar la productividad u optimizar, pero para lograr lo que desea involucra a terceros que se subcontratan y serán los encargados de llevar a cabo la tarea o actividad.

Pricing: La fijación de precios es el proceso mediante el cual una empresa establece el precio al que venderá sus productos y servicios.

Share of wallet: La cuota de bolsillo es una forma de análisis utilizada en gestión de empresa que ayuda a los directivos a entender el volumen de negocio que una compañía consigue de determinados clientes.

Service Level Agreement (SLA): Un acuerdo de nivel de servicio, también conocidas por las siglas SLA, es un acuerdo escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio.

Time-to-market: El tiempo de comercialización, es el tiempo que transcurre desde que se concibe un producto hasta que está disponible para la venta.

Top two box (TTB o T2B): La calificación TTB, T2B o *top two box* es una forma de analizar y comparar los resultados positivos de preguntas de encuestas de satisfacción tipo escala, a través de un indicador. De esta manera, el T2B o TTB es un indicador de resumen que suma los resultados de las dos categorías positivas más altas de la escala.

Workplace: Herramienta de comunicación que conecta a todos los miembros de una empresa. Usa funciones conocidas, como grupos, chat, salas y la transmisión de videos en vivo, para que las personas se comuniquen y trabajen en conjunto.





pacífico

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

Toda comunicación referente al Reporte de Sostenibilidad 2022 debe ser dirigida a

responsabilidadsocial@pacifico.com.pe

Para conocer más sobre Pacífico Grupo Asegurador:

www.pacifico.com.pe



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

www.avanzasostenible.com

