

Memoria 2022

Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros

Este documento contiene información sobre la gestión de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros durante el año 2022.



INDICE

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	4
CARTA DEL PRESIDENTE.....	5
DIRECTORIO Y GERENCIA.....	8
CAPÍTULO I: SOBRE NOSOTROS.....	16
CAPÍTULO II: ENTORNO ECONÓMICO Y MERCADO ASEGURADOR PERUANO.....	17
CAPÍTULO III: PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS (PACÍFICO SEGUROS).....	28
3.1. INFORME DE GESTIÓN.....	28
3.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	30
3.2.1. Vehiculares.....	30
3.2.2. Salud.....	30
3.2.3. Líneas Personales.....	30
3.2.4. Líneas comerciales, Suscripción y Reaseguros.....	31
3.2.5. Pensiones.....	31
3.2.6. Vida Individual.....	32
3.2.7. Vida Crédito.....	32
3.2.8. SCTR y Vida Ley.....	32
CAPÍTULO IV: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.....	33
CAPÍTULO V: ÁREAS DE SOPORTE.....	36

5.1. MARKETING.....	36
5.1.1. Comunicación, Publicidad y Marca.....	36
5.2. SOSTENIBILIDAD EN PACÍFICO.....	37
5.3. PLANEAMIENTO.....	39
5.4. RECURSOS ESTRATÉGICOS.....	40
DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA.....	41
ENTORNO JURÍDICO.....	43
PROCESOS LEGALES.....	45
CAPITAL SOCIAL.....	46
POLÍTICA DE DIVIDENDOS.....	47
ESTADOS FINANCIEROS.....	48
PRINCIPALES OFICINAS EN LIMA Y PROVINCIAS.....	50
GOBIERNO CORPORATIVO.....	51
GESTIÓN DEL VALOR DE AUDITORÍA INTERNA.....	53
HONORARIOS DE AUDITORIA.....	55

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros durante el año 2022. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables de su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.

Lima, 21 de febrero de 2023



Cesar Fernando Rivera Wilson

Gerente General



Pedro Erick Travezán Farach

Gerente Central de Finanzas

CARTA DEL PRESIDENTE

Estimados accionistas:

En nombre del Directorio de Pacífico Seguros, me complace dirigirme a ustedes para compartirles la Memoria Anual y los Estados Financieros de Pacífico correspondientes al año 2022.

Los resultados del año 2022 para Pacífico Seguros superaron las expectativas de la empresa demostrando que somos una empresa resiliente, que sabe afrontar y superar momentos complicados como lo fueron los últimos dos años. Los rezagos del COVID-19, el deterioro macroeconómico global y la inestabilidad política y social local nos planteaban un escenario incierto, sin embargo, la disciplina técnica del negocio y el compromiso de nuestros colaboradores permitieron obtener dichos resultados tanto en lo financiero como en otros aspectos relevantes del negocio.

El mercado de seguros

En el año 2022, el mercado asegurador peruano generó primas por S/ 18,746.3 millones, registrando un crecimiento de 5.9% respecto al año anterior. El negocio de vida con primas S/ 9,740.8 millones registró un crecimiento de 5.7% y el negocio de Generales con primas de S/ 9,005.5 millones registró un crecimiento de 6.2%.

El sistema asegurador mostró una recuperación en sus resultados alcanzando una utilidad de S/ 1,487.2 millones, 255% mayor al año previo impactado por el COVID-19.

Pacífico Seguros

En el año 2022, Pacífico Seguros en cifras NIIF registró primas de S/ 4,463.9 millones, mayores en 4.4% a las del año previo, lo que nos permitió alcanzar una participación de mercado de 23.7% de primas directas y de 30.1% de primas netas. En el negocio de Generales registró un crecimiento de 4.9% alcanzando una participación de mercado de 21.1% y mantuvo su liderazgo en el negocio de Vida con un crecimiento de 4.1% y una participación de mercado de 26.1%.

La siniestralidad, en línea con el mercado, registró una disminución importante producto de la menor sobremortalidad dado el avance de la vacunación de la población. Por el lado de los negocios de Generales, la normalización de actividades en el país contribuyó a la mayor incidencia de siniestros en los negocios de Autos y Riesgos Mayoristas.

Nuestra disciplina en el control de gastos generales y costos de adquisición aunados a mayores ingresos financieros por una gestión profesional de nuestro portafolio de inversiones sumaron al logro de resultados destacados en el año.

En ese sentido, el resultado de Pacífico Seguros del 2022 (Vida y Seguros Generales) en cifras NIIF alcanzó una utilidad de S/ 365.8 millones, monto superior a la pérdida de S/-193.5 millones del 2021. El resultado de Pacífico, incorporando su participación de 50% en la EPS Pacífico y Prestación, así como en el 48% en Crediseguros de Bolivia fue de S/ 446.6 millones, muy superior a la pérdida de S/ -129.3 millones del 2021. Recuperamos el liderazgo en participación de mercado de utilidades

siendo la compañía con el mayor resultado del mercado asegurador peruano, con más de 35% de participación.

Cumplimiento de Objetivos y Avances

El 2022, ha sido un año de recuperación, pero aun con desafíos para la industria aseguradora. En la primera mitad del año continuamos acompañando a muchas familias que perdieron un ser querido producto del COVID-19 mientras que, en la segunda mitad del año, vivimos un contexto de inestabilidad política, inflación y poca expectativa de inversión, que afecto los planes y el poder adquisitivo de nuestros clientes. Pese a todo ello, al cierre del 2022 logramos superar las expectativas que nos planteamos, obteniendo resultados históricamente favorables, tanto en lo financiero como en otros aspectos muy relevantes para el negocio.

En lo financiero, lideramos el mercado en utilidades y primas directas de los negocios de Vida. Así mismo, mantuvimos la solidez patrimonial que permitió una vez más mantener las notas de riesgo crediticio previas a la crisis, AM Best: A-, Fitch BBB+ y Moody's Baa2.

En experiencia de clientes y de nuestros socios estratégicos los corredores, logramos una mejora de 4 puntos porcentuales en el indicador de NPS en el último año. Asimismo, fuimos reconocidos por el CX Index de Datum, Centrum y CX Group; y el CX Index de Activa Perú y Universidad Adolfo Ibáñez como la aseguradora con mejor experiencia del cliente del país.

En experiencia del colaborador logramos una mejora consistente en nuestra medición de clima laboral llegando a 86%, fuimos reconocidos por el monitor MERCO Talento liderando el sector y obteniendo el puesto 11 del ranking de las 100 empresas más atractivas para trabajar, y reconocidos por la Asociación de Buenos Empleadores (ABE) por nuestra estrategia de comunicación interna y clima.

En crecimiento, seguimos avanzando en la venta de seguros digitales llegando a más de 600 mil pólizas en el 2022, numero 38% mayor al año anterior. Así mismo, obtuvimos un crecimiento de 20% en pólizas de seguros inclusivos.

Consolidamos nuestra estrategia de transformarnos en una organización ágil cliente céntrica con avances solidos en lograr y/o mantener nuestros objetivos de ser #1 en crecimiento, #1 en experiencia y #1 en eficiencia.

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

Nuestro foco en lograr la Inclusión financiera permitió que en los últimos años desarrollemos productos simples y accesibles que incorporen a poblaciones tradicionalmente desatendidas por el mercado de seguros. Actualmente contamos con un amplio portafolio de seguros inclusivos, con primas que van desde los S/4 al mes, y que se comercializan a través de distintos canales masivos. Se ha incrementado en 30% el número de pólizas inclusivas en 2 años, y proyectamos proteger a 2

millones de peruanos adicionales con estas soluciones hacia el 2025, para ello, seguiremos trabajando en la simplicidad y transparencia de nuestros productos.

En Pacífico seguiremos trabajando durante el 2023, en nuestro propósito de proteger la felicidad de las personas, brindando experiencias extraordinarias a nuestros clientes y asegurando que sientan que no están solos en los distintos momentos que tengan con nosotros.

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

Muchas gracias,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dionisio Romero Paoletti', with a stylized flourish at the end.

Dionisio Romero Paoletti
Presidente del Directorio

DIRECTORIO Y GERENCIA

DIRECTORIO

PRESIDENTE

Dionisio Romero Paoletti

VICEPRESIDENTE

José Raimundo Morales Dasso

DIRECTORES

Gianfranco Piero Dario Ferrari de las Casas

José Antonio Onrubia Holder

Luis Enrique Romero Belismelis

Martín Perez Monteverde

Victoria Bejarano De La Torre

Juan Celestino Lázaro Gonzalez

DIRECTORIO

Dionisio Romero Paoletti

Licenciado en Economía de la Universidad de Brown, EE. UU., y MBA por la Universidad de Stanford, EE. UU.

Actualmente es el Presidente del Directorio de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, Inversiones Centenario S.A.A (empresa inmobiliaria), Alicorp S.A.A. (productos de consumo), Agrícola del Chira S.A. (azúcar etanol), Palmas del Espino S.A. (aceite de palma). También es miembro del Directorio de otras empresas de diferentes industrias como Trabajos Marítimos S.A. (infraestructura portuaria), Corporación Primax S.A. (energía), Consorcio Naviero Peruano, Aerotransporte S.A.

Fue Director de Credicorp Capital Ltd. hasta Octubre de 2019, Director y Presidente del Directorio de Credicorp Ltd. hasta junio de 2020, Grupo Crédito SA hasta octubre del mismo año. Asimismo, se desempeñó como Director y Presidente del Directorio de Credicorp Perú S.A.C. hasta abril de 2021.

Fue Director y Presidente del Directorio de otras subsidiarias como Atlantic Security Bank hasta octubre de 2019 y Atlantic Security Holding Corporation hasta marzo de 2021

Fue Director y Presidente del Directorio del Banco de Crédito del Perú (BCP) hasta marzo de 2021.

José Raimundo Morales Dasso

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

Gianfranco Piero Dario Ferrari de las Casas

Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad del Pacífico y MBA por Kellogg Graduate School of Management, Northwestern University. Ha sido Gerente General Adjunto y Gerente de Banca Universal de Credicorp Ltd., así como Gerente General de BCP desde abril de 2018 hasta diciembre 2021. Actualmente es Gerente General de Credicorp actividad y ocupación principal. Ha trabajado en Credicorp Ltd. desde 1995. Cuenta con una amplia y diversa experiencia que incluye desempeñar funciones estratégicas, como Gerente de Banca Corporativa y Finanzas Corporativas, Gerente Central de Banca Minorista y Gestión de Patrimonios en BCP y Gerente General de BCP Bolivia de 2005 a 2008. Dirigió la adquisición de Edyficar en 2009 y Mibanco en 2014. En 2015, comenzó a liderar la Estrategia de Transformación Digital. También es vicepresidente del Directorio de Mibanco y es Presidente del Directorio de BCP Bolivia.

Victoria Bejarano de la Torre

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

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

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

José Antonio Onrubia Holder

Bachiller en Administración de Empresas por la Saint Michael's College (EE. UU.). Es Director de Alicorp S. A. A., Inversiones Centenario S. A. A. Trabajos Marítimos S.A. – TRAMARSA, Terminal Internacional del Sur S. A. - TISUR, Palmas e Industrias del Espino S.A., Corporación Primax S. A., Agrícola del Chira S. A., así como de diversas empresas que conforman el Grupo Romero (actividad y ocupación principal). Es Director de Pacífico desde Febrero de 2011.

Juan Celestino Lázaro Gonzalez

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

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

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

Actualmente es miembro del Directorio de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros, y de los Consejos de Administración de Santander Vida Seguros y Reaseguros (España), y de Santander Generales Seguros y Reaseguros (España), en los que preside la Comisión Delegada de Auditoría. También es miembro del Consejo de Administración de Laboratorios SYVA S.A.U., empresa farmacéutica española. Anteriormente ha formado parte de Consejos de Administración de Le Mans Seguros España Compañía de Seguros y Reaseguros, Caixa Manresa Vida Companya

d'Assegurances, Liberbank Vida y Pensiones (todas ellas compañías de seguros en España) y de más de treinta compañías cotizadas y privadas de diversos sectores (gestión de activos, sanidad, tercera edad, petróleo, tecnologías de la información, y otros servicios).

Luis Enrique Romero Belismelis

Bachiller en Ciencias Económicas - Boston University (EE. UU.). Actualmente es Presidente del Directorio de Credicorp Ltd., Banco de Crédito del Perú y Mibanco Banco de la Microempresa y Director de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. y Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud (actividad y ocupación principal). Asimismo, es Presidente del Directorio de Trabajos Marítimos S.A. – TRAMARSA y Terminal Internacional del Sur S.A. – TISUR; Vicepresidente del Directorio de Alicorp S.A.A. y Director de Corporación Primax S.A. Ha sido CFO de Alicorp S.A.A. y posteriormente Gerente Financiero Corporativo y Gerente General en Corporación General de Servicios S.A., Holding de las empresas del Grupo Romero. Además, ocupó el cargo de Executive Chairman en GRIO S.A. (Group Romero Investment Office).

Martín Pérez Monteverde

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

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

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

Participa directamente en Instituciones vinculadas al sector económico, como el Instituto Peruano de Economía -IPE- (Ex Presidente).

GERENCIA

Cesar Fernando Rivera Wilson Gerente General

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

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

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

Pedro Travezán Farach Gerente Central de Finanzas

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

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

Karim Juan del Carmen Mitre Calderon
Gerente Central de Recursos Estratégicos

Bachiller en Ciencias Económicas con especialidad en relaciones internacionales y Magíster con especialización en política y desarrollo Latinoamericano, del London School of Economics de Inglaterra. Se incorporó al BCP en julio de 1997, asumiendo responsabilidades en la División de Mercado de Capitales. Desde el 2005 se desempeñó en el ámbito de gestión y desarrollo humano, habiendo ocupado el cargo del Área de Planeamiento y Desarrollo de GDH en el BCP. A partir de diciembre de 2010 ocupó el cargo de Gerente de la División de Administración y Gestión y Desarrollo Humano en Pacífico Seguros, y desde febrero de 2016 ocupó el cargo de Gerente Central de Recursos Estratégicos hasta el 31 de marzo de 2022, con responsabilidad por las áreas de TI, Operaciones, Procesos, Administración y GDH, así como del Centro de Servicios Compartidos con Prima AFP.

Miguel Delgado Barreda
Gerente División Legal y Prevención de Fraudes

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

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

Estudió Ingeniería industrial en la Universidad de Lima. MBA de la Universidad Adolfo Ibañez de Chile y cursó el Exchange Programme MBA en Manchester Business School. Cuenta con una amplia trayectoria en transformación e innovación, así como gerenciando productos, canales de distribución y negocios masivos. Responsable de la Transformación de Pacífico y Líder de Sostenibilidad. Líder de las Gerencias de Data&Analytics, Laboratorio de Innovación laChakra, Oficina de Transformación, Tribu de Clientes y Segmentos, Centro de Excelencia de Agilidad, Centro de Excelencia de Smart Processes, Gerencia de Growth Marketing y Asuntos Corporativos, Gerencia de Gestión del Cambio y Gerencia de Gestión Humana y Administración

Guillermo Zegarra Cerna
Gerente de Auditoría Interna

Es contador público colegiado, auditor independiente y magíster en administración estratégica de empresas por CENTRUM Graduate Business School de la Pontificia Universidad Católica del Perú. El Sr. Zegarra también es miembro del Instituto de Auditores Internos-IIA Global y de la Information Systems Audit & Control Association – ISACA y es actualmente presidente del Capítulo ISACA Lima y

Presidente del Comité de auditores internos de APESEG. Cuenta con las siguientes certificaciones internacionales: Certified Data Privacy Solutions Engineer – CDPSE, by ISACA (2020), Certified Healthcare Internal Auditor Profesional – CHIAP, by Association of Healthcare Internal Auditors (2019), ISO 31000 LRM por PECB (2019), Lead Cybersecurity Professional Certificate – LCSPC by Certiprof (2019), Acreditado en CobiT 5 F, (2017) by ISACA y APMG, Certified Internal Controls Auditor - CICA, by The Institute for Internal Controls (2014), ISO 22301 Business Continuity Management Lead Auditor by BSI (2013), Certified Risk Management Assurance – CRMA, by The Institute Internal Auditor (2012), Certified in Risk and Information System and Control – CRISC, by ISACA (2011).

Flavio Eduardo Zevallos Bogani
Gerente de Gestión Integral de Riesgos

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

Luciano Bedoya Corazzo
Gerente de División de Negocios Personales, Tecnología y Operaciones

Ingeniero Industrial titulado por la Universidad de Lima; con másteres en Administración de Empresas (MBA), Engineering in Manufacturing (MEng) por University of Michigan y Business Analytics (MSBA) por New York University. Cuenta con múltiples certificaciones internacionales en seguros, finanzas y procesos, entre ellas las de Chartered Insurer (ACII), Chartered Property Casualty Underwriter (CPCU), Chartered Financial Analyst (CFA) y Certified Six Sigma Black Belt (CSSBB). Forma parte de Pacífico Seguros desde el 2006, y ha tenido roles de liderazgo en funciones de servicio, finanzas y soporte, además de múltiples líneas de negocio. Actualmente es Gerente de la División de Negocios Personales, Tecnología y Operaciones en Pacífico.

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

Es Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad de Lima y MBA por Thunderbird School of Global Management, Arizona, USA y EGADE Business School, TEC de Monterrey, México. El Sr. Ortiz de Zevallos cuenta con 25 años de experiencia en el sector financiero peruano, iniciando en las Divisiones de Personas y Mercado de Capitales en el Banco de Crédito del Perú. El año 2008 ingresó a Pacífico Seguros, donde se ha desempeñado en roles gerenciales como la Gerencia Técnica y de Productos en los negocios de Salud, Gerencia Comercial y Regional de Provincias para luego asumir la División Comercial donde lideró la relación con los principales clientes empresariales y los corredores de seguros del mercado. Actualmente es responsable de la División de Negocios Empresariales de Pacífico Seguros liderando los negocios de Líneas Comerciales, Riesgos Laborales, Seguros Colectivos, Reaseguros y el canal de corredores de seguros.

Dante Alfredo Lindley Artieda
Gerente de División de Canales Masivos de Venta y Servicio

Fue graduado del General Management Program-GMP- de la Universidad de Harvard con foco en Estrategia, Innovación, Transformación Digital. Cursó su MBA en la Universidad de Piura-IESE y tuvo el título de Ingeniero Industrial de la Universidad de Lima. El Sr. Lindley trabajó 20 años en Credicorp. Estuvo 18 años en el BCP liderando los equipos de Banca por Internet, Agentes BCP, Productos Pasivos, Crédito Vehicular y Bancaseguros. En el 2018 ingresó a Pacífico para liderar el negocio corporativo de Bancaseguros y canales masivos de Venta. Antes de Credicorp el Sr. Lindley trabajó en Edelnor (Utility de distribución eléctrica) en innovación y desarrollo; en Shell Prospecting & Development (Proyecto de Gas Natural de Camisea en Perú) en Desarrollo de Nuevos Mercados y Relaciones con Gobierno y Previamente en consumo masivo en Redondos (Industrias Alimenticias) y en Sabores Peru (dueña de la marca Inca Kola) en innovación e investigación. Fue asesor del proyecto ELI-Efficient Lightning Initiative- auspiciado por el IFC y el Banco Mundial para reducir la huella de carbono en Perú. Lamentablemente el Sr. Lindley falleció en el mes de noviembre de 2022, hecho lamentado por la Compañía con mucho pesar.

Alfredo Joao Galdós Ruiz
Gerente de División de Canales Directos

Es Administrador de Empresas y magíster en administración estratégica de empresas por CENTRUM Graduate Business School de la Pontificia Universidad Católica del Perú y MBA de Maastrich School of Management de Holanda.

El Sr. Galdós se desempeñó en distintas posiciones en el Área de Rentas Vitalicias y Pensiones, en el área operaciones y servicios y posteriormente en la división Comercial donde se desempeñó y tuvo a su cargo diferentes equipos de venta. Actualmente es responsable de los canales de fuerza de venta y asesoría personal con un equipo de más de 1,600 personas. Dentro de estos equipos tenemos el Canal de Agencias Vida, Agencias Salud y Agencias Rentas. Actualmente está transformando los procesos del equipo para convertirlo en un modelo de Venta híbrido a través del Modelo Digital De Asesoría.

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

CAPÍTULO I: SOBRE NOSOTROS

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

Por eso creemos que hoy, nuestro propósito, está más vigente que nunca:

Protegemos la felicidad de las personas.

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

Es por eso que existimos, para darle una mano a las personas y cuidar todo lo que les trae felicidad.

Y en este 2022 nos mantuvimos con ese enfoque. Mejoramos nuestra capacidad de adaptación a las necesidades de la población y salimos nuevamente fortalecidos cerrando el año con resultados de marca, de satisfacción y de reputación muy favorables y estables.

Durante el 2022, también consolidamos en Pacífico un proyecto que nos llena de orgullo y entusiasmo: La estrategia de Sostenibilidad, apalancada en los criterios Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo, y alineada al proyecto propuesto por Credicorp.

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

En un año igualmente complejo, no dejamos de innovar y de iniciar proyectos; respondimos y apoyamos no solo a nuestros clientes sino a la sociedad, acercando nuestros seguros a la mayoría de la población para tener cada vez más peruanos más protegidos, porque el Perú es nuestra familia y nunca la dejaremos sola.

CAPÍTULO II: ENTORNO ECONÓMICO Y MERCADO ASEGURADOR PERUANO

ENTORNO ECONÓMICO

Crecimiento



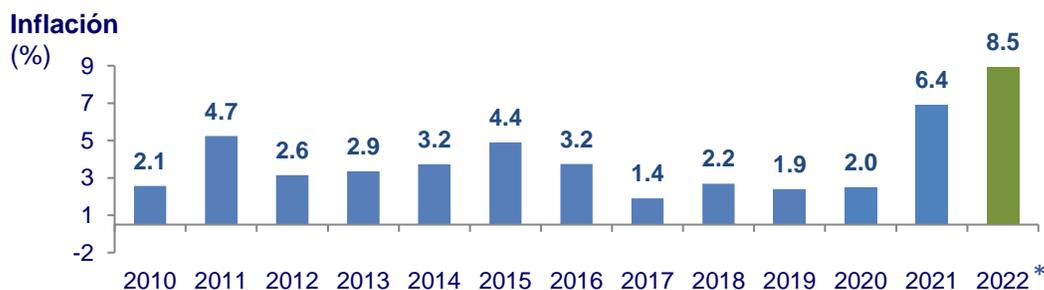
Fuente: Banco Central de Reserva

*Información a setiembre 2022

El crecimiento de la actividad económica en el 2022 no presentó el efecto rebote que sucedió en el 2021 (+26.2%), por lo que entre enero y setiembre del 2022 creció solo 2.9% interanual. Este crecimiento estuvo liderado por el dinamismo del consumo privado, que se vio reflejado en la expansión de los sectores de comercio y servicios, así como por la recuperación de las exportaciones, y la mejora de la situación sanitaria.

Sin embargo, el crecimiento del periodo fue atenuado por la inflación internacional lo cual se vio reflejado en un incremento sostenido de los precios mundiales del petróleo, transporte, entre otros; por la crisis política interna, ocasionando que clasificadoras de riesgo como S&P rebaje de estable a negativa la perspectiva para Perú; y por la crisis internacional (conflicto entre Rusia y Ucrania).

Inflación



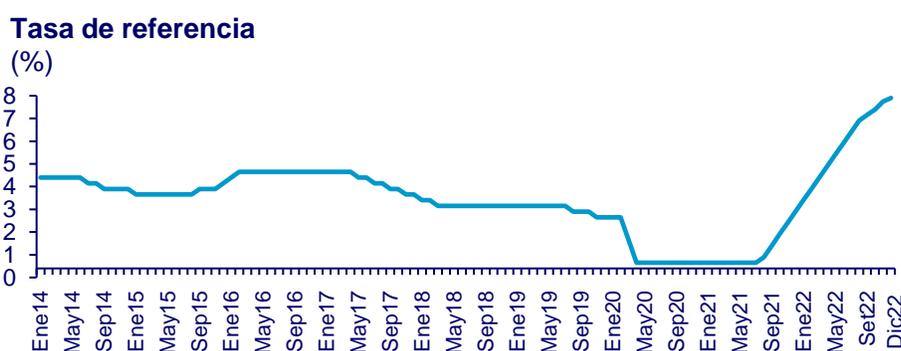
Fuente: Banco Central de Reserva

*Información a noviembre 2022

Luego de alcanzar un máximo de 8.81% en junio del 2022, la tasa de inflación ha venido disminuyendo gradualmente con oscilaciones y se ubica en 8.45% a noviembre, sin embargo, continúa ubicándose por encima del rango meta establecido por el BCRP (1% y 3%), estos resultados se explican principalmente por el incremento en los precios de los alimentos y la energía, destacando la electricidad y los alimentos tales como pescado y pollo.

En gran parte, este incremento en la inflación es producto de factores externos como la reactivación de la economía global postpandemia y la guerra entre Rusia y Ucrania, ocasionando un aumento sostenido de los precios mundiales del petróleo, el transporte, los alimentos, los insumos para la agricultura y la energía, lo que repercutió incluso en las tarifas eléctricas de los países de la región.

Tasa de referencia



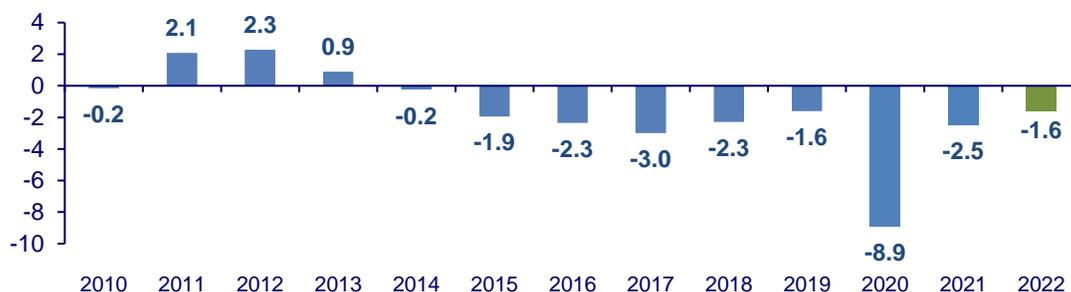
Fuente: Banco Central de Reserva

Entre octubre y diciembre de 2022, el Directorio del BCRP continuó realizando ajustes necesarios a su posición de política monetaria iniciado en agosto de 2021, aumentando la tasa de referencia en 25 puntos básicos en cada oportunidad. De esta manera, la tasa de interés de referencia pasó de 6.75% en setiembre a 7.50% en diciembre de 2022. Asimismo, la tasa de interés real de referencia se ubica en 2.82% en diciembre de 2022 (por encima de la tasa real neutral estimada en 1.50, luego de haber alcanzado un mínimo histórico de -2.53% en agosto de 2021).

Las decisiones de política monetaria entre octubre y diciembre del 2022 tomaron en consideración la inflación de 8.45% en noviembre del 2022, el incremento significativo de los precios internacionales de energía y alimentos, el estado pesimista de los indicadores adelantados y de expectativas sobre la economía, la disminución de las perspectivas de crecimiento de la actividad económica mundial, entre otros.

Finanzas públicas

Resultado fiscal (Porcentaje del PBI)



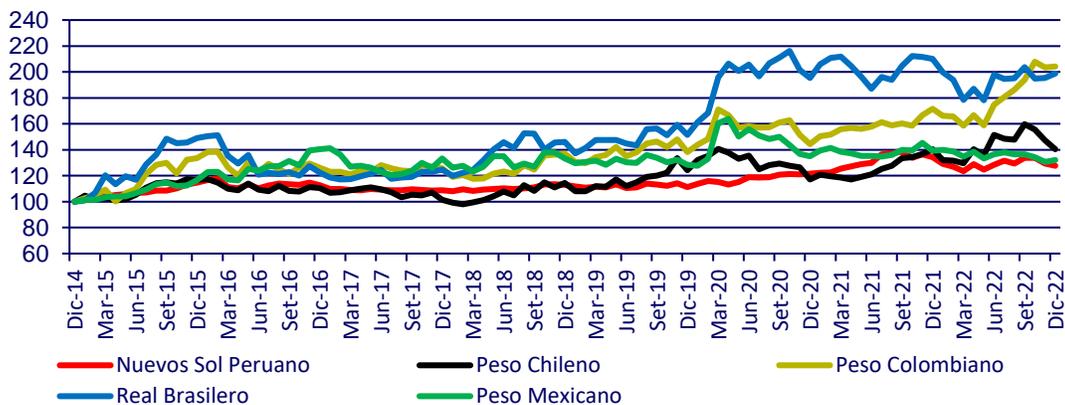
Fuente: Banco Central de Reserva

El déficit fiscal acumulado en los últimos doce meses disminuyó de 2.5% a 1.6% del PBI entre diciembre de 2021 y noviembre de 2022. La disminución respecto al cierre de 2021 respondió al incremento de los ingresos corrientes del Gobierno General, principalmente los mayores ingresos tributarios, debido a la recuperación económica y la coyuntura favorable de precios de minerales de exportación e hidrocarburos. Según componentes, se registró una recaudación más elevada del impuesto a la renta, en su mayoría de personas jurídicas domiciliadas y por regularización; así como del impuesto general a las ventas (IGV). Y en menor medida, el incremento de los ingresos corrientes corresponde a los ingresos no tributarios, entre los que destaca el incremento de los ingresos por canon y regalías petroleras y gasíferas y los intereses percibidos por los depósitos del Tesoro Público.

Esta evolución fue contrarrestada parcialmente por el resultado primario deficitario de las empresas estatales y por el mayor pago de intereses de la deuda. Se proyecta que el déficit se ubique en 1.6% del producto en 2022 y 2023 y en 1.5% en 2024.

Tipo de cambio

Tipos de Cambio (Índice, Dic-13=100)



Fuente: Bloomberg

El tipo de cambio peruano se apreció en 3.6% entre setiembre y diciembre de 2022, en un entorno de menor demanda de dólares en el mercado cambiario local, debilitamiento del dólar a nivel global (6.1%), aumento de la incertidumbre local por la vacancia presidencial, e incremento en el precio del cobre (11.2%). En este contexto, la intervención realizada por el BCRP disminuyó durante el cuarto trimestre y la volatilidad del tipo de cambio descendió respecto a los tres primeros trimestres de 2022. Cabe indicar que, la incertidumbre en los mercados financieros se mantiene en el cuarto trimestre y la aversión hacia activos de riesgo ha mostrado una alta variabilidad entre setiembre y diciembre de 2022.

Perspectivas 2023

Según el reporte de Perspectivas Económicas Mundiales 2023 publicado por el Banco Mundial, se proyecta un crecimiento de solo 1.7% para el 2023, el tercer ritmo de crecimiento más débil en casi tres décadas. Esta desaceleración del crecimiento mundial se debe a la elevada inflación impulsada principalmente por presiones de la demanda y choques de oferta; al aumento de tasas de interés; a la reducción de las inversiones y las perturbaciones causadas por la invasión de Rusia a Ucrania. El menor incremento proyectado con respecto al año anterior es generalizado; ya que se espera que los principales motores del crecimiento global (Estados Unidos, la zona del euro y China) crezcan sustancialmente por debajo de su potencial debido a que están experimentando un período de debilidad pronunciada; y como consecuencia, agraven otros obstáculos que enfrentan los mercados emergentes y las economías en desarrollo (MEED); se espera que el crecimiento del ingreso per cápita en estos últimos países sea más lento que en la década anterior a la pandemia.

Con respecto a Latinoamérica, según el reporte mencionado anteriormente, se espera que el crecimiento se desacelere hasta 1.3% en el 2023. Este menor crecimiento refleja los esfuerzos de las autoridades monetarias por controlar la inflación y los efectos secundarios de un panorama global desfavorable. Se espera el crecimiento moderado en los EE. UU. y China disminuya la demanda de exportaciones, mientras que las tasas de interés más altas en los EE. UU. podría significar que las condiciones financieras seguirán siendo restrictivas. Los pronósticos indican que un crecimiento global más lento afectará los precios de las materias primas, debilitando los términos de intercambio de América del Sur. Se espera que la inversión en la región disminuya este año debido a los mayores costos de financiamiento, la menor confianza empresarial y la creciente incertidumbre regulatoria.

En cuanto a las proyecciones nacionales, el Instituto Peruano de Economía (IPE) estima un crecimiento del PBI en 2.1% para el 2023, explicado por tres factores; el primero es una inversión privada mucho más débil, afectada por un panorama de alta incertidumbre; el segundo es la inversión pública, que se ajustaría a razón de que a inicio del 2023 se tendrá nuevas autoridades subnacionales y ocurre un proceso de aprendizaje; y el tercero es el consumo privado, impactado por la elevada inflación. Mientras que el BCRP ha corregido a la baja sus expectativas de crecimiento para el 2023, de 3.0% a 2.9% debido a un crecimiento más bajo del gasto privado, asociado a un entorno internacional desfavorable y una recuperación más gradual de la confianza empresarial en un entorno de estabilidad social.

MERCADO ASEGURADOR PERUANO

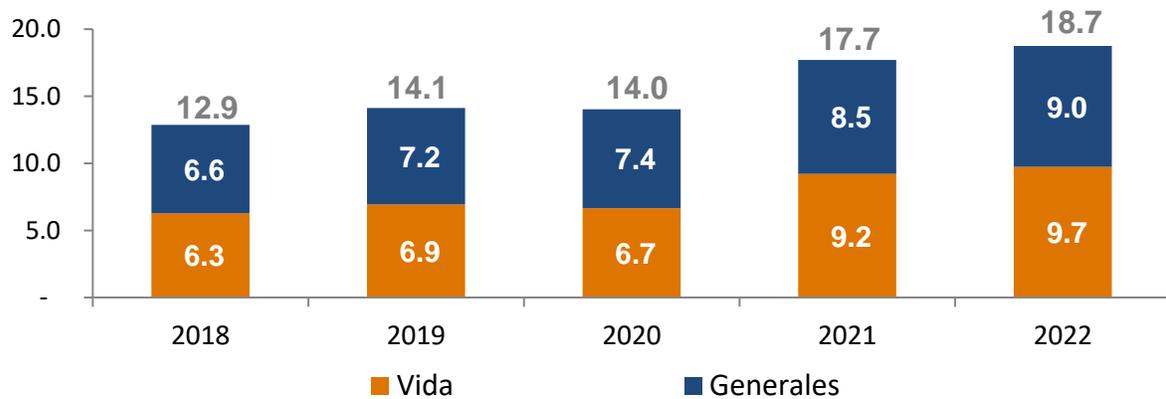
El mercado asegurador peruano registró un crecimiento de 5.9% en términos de primas directas, por encima del crecimiento del país, el cual se espera sea 2.0% al cierre del 2022. En ese sentido, el volumen de primas ascendió a S/ 18,746.3 millones a diciembre 2022, monto mayor a los S/ 17,695.5 millones obtenidos en el mismo periodo del año anterior. Este nivel de producción de primas se sustenta por el crecimiento de 6.2% en los ramos de generales y de 5.7% en de los ramos de vida.

La dinámica de mercado, se ha visto resentida en parte por la inestabilidad política interna, los desafíos domésticos y globales, y en menor medida por la pandemia del COVID-19.

Al cierre del 2022, el sistema asegurador está conformado por 17 empresas, de las cuales 8 están dedicadas a ramos generales y de vida, 6 exclusivamente a ramos generales, y 3 exclusivamente a ramos de vida.

Al 2022, el mercado peruano continúa siendo uno de los menos penetrados de la región con un índice de primas directas de 2.1% del PBI, mientras que el promedio de la región es de 2.8%, donde Chile representa 4.1%; Brasil 3.4% y Colombia 3.0%.

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



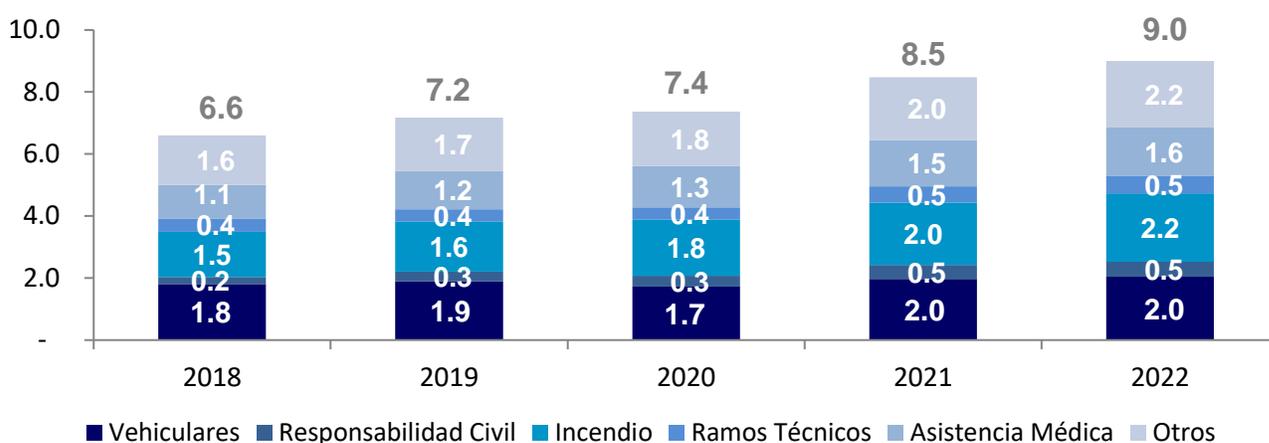
Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2022.

Elaboración: Propia.

RAMOS DE SEGUROS GENERALES Y ACCIDENTES

Los ramos de no vida (seguros generales y accidentes) presentaron primas por S/ 9,005.5 millones a diciembre del 2022, lo cual significó un incremento de +6.2% respecto a los S/ 8,478.3 millones obtenidos en el año anterior. El crecimiento provino principalmente de Riesgos Generales (+6.8%), donde destacaron Incendio (+16.5%), Terremoto (+7.9%), Robo y Asalto (+13.0%), Responsabilidad Civil (+6.4%), Misceláneos (+50.2%) y Transportes (+9.0%), seguido de los ramos Asistencia Médica (+5.6%), Vehiculares: Autos (+4.1%), SOAT (+2.9%), y Accidentes Personales (+15.9%).

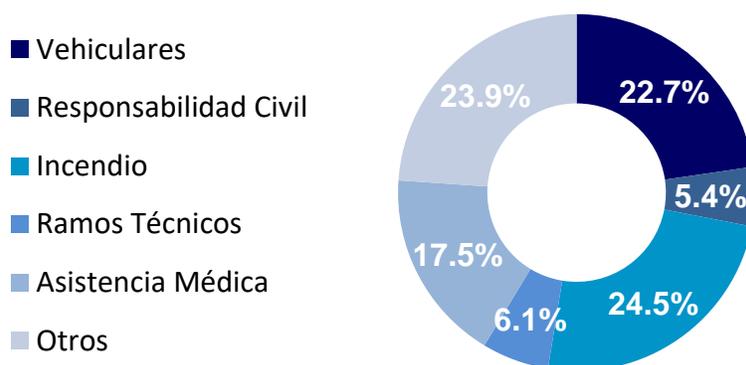
Evolución de primas directas - Ramos Generales, Accidentes y Enfermedades Mercado Asegurador Peruano - (S/ miles de millones)



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2022.

Elaboración: Propia.

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



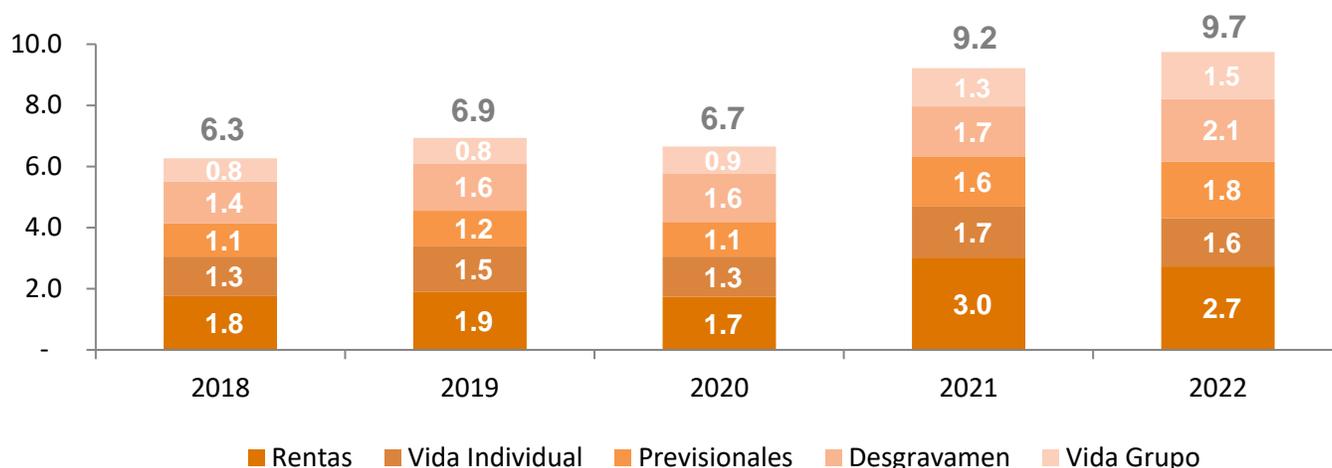
Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2022.

Elaboración: Propia.

RAMOS DE SEGUROS DE VIDA

Los ramos de seguros de vida registraron primas directas por un valor de S/ 9,740.8 millones a diciembre del 2022, lo cual representa un incremento de 5.7% en comparación a los S/ 9,217.2 millones obtenidos en el mismo periodo del 2021. Este aumento es explicado por los productos de Vida Crédito (+24.3%) por el mayor dinamismo económico luego de un bajo crecimiento el año anterior; Vida Grupo (+22.5%) principalmente por mayores primas en SCTR (+27.9%) por aumento de tasas y nuevas actividades, y Previsionales (+12.9%) por mayor recaudación de SISCO V. Este impacto positivo fue atenuado por las menores primas de Rentas (-9.7%) por Renta Particular (-11.4%) y Rentas Vitalicias (-8.5%) dado el fin del embalse de primas de sobrevivencia, y de Vida Individual (-4.7%) por efecto tipo de cambio.

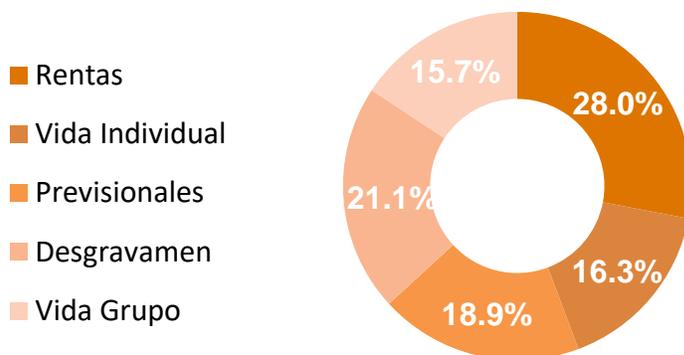
Evolución de primas directas – Ramos de Vida
Mercado Asegurador Peruano - (S/ miles de millones)



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2022.

Elaboración: Propia.

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



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2022.

Elaboración: Propia.

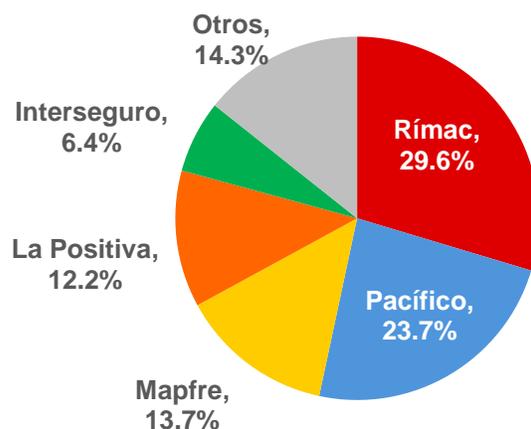
Participación del Mercado Asegurador

A diciembre del 2022, Pacífico Seguros alcanzó una participación de mercado en términos de primas de 23.7% (24.1% en el 2021), manteniendo la segunda posición con un incremento de primas de 4.0% con respecto al año anterior.

En el negocio de Vida mantenemos el primer lugar con 26.1% (26.7% en diciembre del 2021), mientras que en los negocios de Generales ocupamos la segunda posición con 21.1% (21.3% en diciembre del 2021).

Las 4 aseguradoras con mayor participación de mercado (Rímac, Pacífico Seguros, Mapfre y La Positiva) representan el 79.2% del total (78.9% en diciembre del 2021).

Distribución de la Participación de Mercado en términos de Primas
Mercado Asegurador Peruano



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2022.

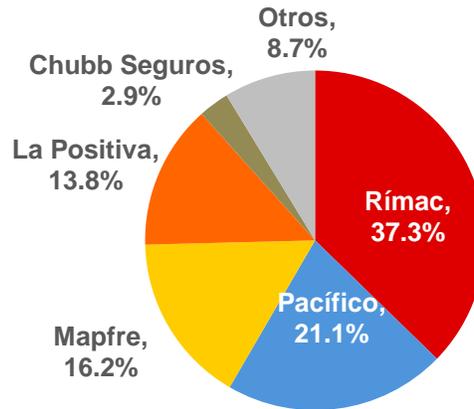
Elaboración: Propia.

Con respecto a la participación de mercado en términos de Utilidades, Pacífico Seguros es la compañía con la mayor utilidad del mercado asegurador, con más de 35% de participación.

Participación de mercado de ramos de seguros generales y accidentes

Al cierre del mes de diciembre del 2022, Pacífico Seguros ocupó el segundo lugar en la participación de mercado de Seguros Generales y Accidentes, con una participación de 21.1% (21.3% en diciembre del 2021), y un incremento en la producción de +5.0% con respecto a diciembre del 2021. Este resultado está explicado por el mayor nivel de primas de Riesgos Generales (+4.0%), donde destacaron Transportes (+23.4%), Robo y Asalto (+10.3%), Aviación (+74.7%) y Terremoto (+3.1%), seguido de los ramos de Asistencia Médica (+5.5%) por los productos Integrales de Salud y Oncológicos, Vehiculares (+6.4%) con el mayor crecimiento del mercado, y Accidentes Personales (+5.7%). A continuación, se presenta la distribución en participación de mercado a diciembre del 2022.

Distribución de la Participación de Mercado en términos de primas
Mercado de ramos de Seguros Generales y Accidentes

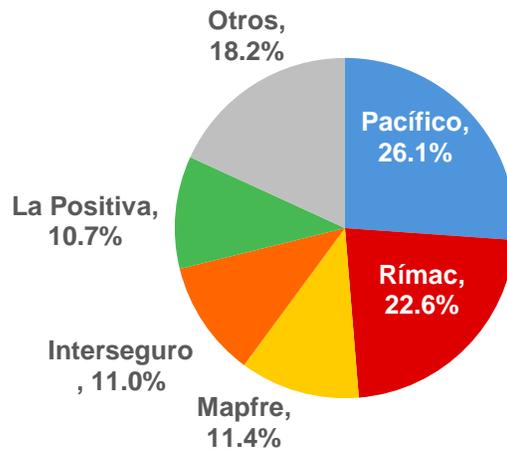


Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2022.
 Elaboración: Propia.

Participación de mercado de ramos de seguros de vida

Al cierre del mes de diciembre del 2022, Pacífico Seguros ocupó el primer lugar en la participación de mercado de seguros de vida, con un 26.1% (26.7% en diciembre del 2021), y un incremento en primas de +3.4% con respecto a diciembre del 2021. Este crecimiento provino de Previsionales (+13.4%) por mayor recaudación de SISCO V; de Vida Grupo (+23.3%) por SCTR (+71.8%) y Vida Ley (+8.3%), atenuado por Vida Colectivo (-9.7%); y de Vida Crédito (+10.6%) por mayor producción en canal Bancaseguros. Lo anterior es atenuado por las menores primas de Rentas (-13.6%) por Renta Particular (-17.3%) y Rentas Vitalicias (-10.6%) principalmente por las menores primas de Supervivencia (-12.0%); y de Vida Individual (-6.9%). A continuación, se presenta la distribución en participación de mercado a diciembre del 2022.

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



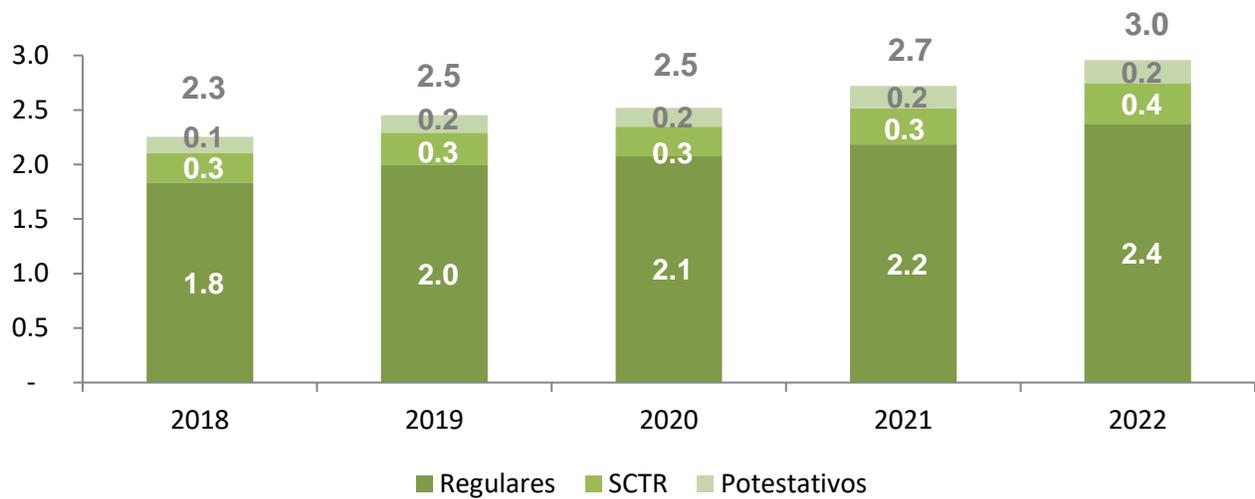
Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2022.
 Elaboración: Propia.

RAMOS DE SALUD

Los ramos de Salud (EPS) registraron primas directas por un valor de S/ 2,957.0 millones a diciembre 2022, lo que representa un incremento de +8.7%, en comparación a los S/ 2,721.6 millones al mismo periodo del 2021.

Por el lado de los aportes de Salud, el ramo con mayor crecimiento respecto al mismo periodo del año anterior es el de SCTR Salud con +13.3%, mientras que el de Regulares y Potestativos presentó un crecimiento de +8.0%.

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



Fuente: Avance del boletín SEPS a diciembre 2022.
Elaboración: Propia.

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



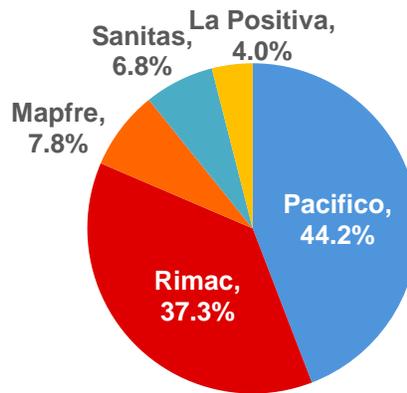
Fuente: Avance del boletín SEPS a diciembre 2022.
Elaboración: Propia.

Participación de mercado de EPS

A diciembre del 2022, Pacífico EPS ocupó el primer lugar en la participación del mercado, con un 44.2% (43.5% a diciembre del 2021), y con un crecimiento en primas de 10.3% superando el crecimiento del mercado (+8.7%). Dicho crecimiento provino de los productos regulares y potestativos (+9.1%) con una participación de 47.5%, ocupando la primera posición; y de los productos de SCTR Salud (+31.8%) con una participación de 21.1%.

A continuación, se presenta la distribución en participación de mercado:

***Distribución de la Participación de Mercado
Mercado de Seguros EPS***



Fuente: Avance del boletín SEPS a diciembre 2022.
Elaboración: Propia.

CAPÍTULO III: PACÍFICO SEGUROS

3.1. INFORME DE GESTIÓN

Pacífico Seguros al cierre del 2022 en cifras NIIF registró primas por un total de S/ 4,463.9 millones, lo cual significó un aumento de 4.4% frente al año anterior (S/ 4,274 millones), y alcanzando una participación de mercado de 23.7% (24.1% en el 2021). Presentamos la segunda posición en el mercado asegurador y mantenemos un claro liderazgo en los negocios de Vida.

Este aumento en primas estuvo dado principalmente en el negocio de Generales cuya producción presentó un crecimiento de 4.9% y donde todas las líneas de negocio presentaron mayor producción, destacando principalmente Líneas Personales y Autos. Por otro lado, el negocio de Vida presentó un crecimiento de 4.1% principalmente en Vida Grupo, Previsionales y Vida Crédito.

En términos de siniestralidad destaca la importante disminución en los negocios de Vida, explicado por la menor sobremortalidad dado el avance de la vacunación con tercera y cuarta dosis en comparación al impacto presentado en el 2021 dada la segunda ola y el menor avance de vacunación. Por el lado de los negocios de Generales, la normalización de actividad en el país contribuyó a la mayor incidencia de siniestros en los negocios de Autos y Líneas Comerciales.

A nivel de costos de adquisición, estos se incrementaron en 2.7% versus el año anterior en línea al crecimiento de primas de los negocios y el ratio a prima neta ganada fue de 20.5% manteniéndose en los mismos niveles del año anterior. Por el lado de los gastos generales, nuestro ratio a prima neta ganada se ha mantenido en niveles adecuados.

Los ingresos financieros presentaron un crecimiento de 8.6% respecto al año anterior, a pesar de un entorno volátil en los mercados financieros. Este incremento se presenta principalmente por una mayor inflación y por el efecto positivo de mejores tasas en nuestro portafolio de inversión, gracias a la alta calidad crediticia y a una gestión profesional de las inversiones.

En ese sentido, el resultado de Pacífico Seguros del 2022 (Vida y Seguros Generales) alcanzó una utilidad de S/ 365.8 millones, por encima en 289% a la pérdida de S/- 193.5 millones del 2021, explicado por la menor siniestralidad en los negocios de Vida dado el menor impacto de la pandemia y al crecimiento de las primas ganadas en ambos negocios, asociados con la mejora en el dinamismo de la actividad económica. Considerando nuestra participación de 50% en el negocio de Salud (EPS Pacífico y Prestación que consolida con el Grupo Banmédica) el resultado de Pacífico Grupo Asegurador alcanzó una contribución a Credicorp de S/ 446.6 millones, mayor en 445% la utilidad S/ -129.3 millones del 2021.

Seguros Generales

El negocio de Seguros Generales registró primas directas por un total de S/ 1,903.2 millones, lo cual significó un incremento de 4.9% frente a lo obtenido el año anterior. Esta mayor producción se presentó en todas las líneas de negocio, en donde destacan Asistencia Médica (+5.5%) por la mayor prima en los productos integrales de salud y oncológicos, Líneas Personales (+7.8%) por la mayor venta a través del canal bancaseguros y Vehiculares (+6.5%) por Autos por la mayor venta nueva de los seguros a personas. Es importante mencionar que nuestra participación de mercado cerró el 2022 en 21.1% versus 21.3% del 2021.

El ratio de siniestralidad se vio incrementado pasando de 46.1% en el año 2021 a 48.7% en el presente año. Este incremento se presenta en Autos y Soat por el aumento en la frecuencia de casos reportados producto de la normalización de actividades en comparación al año pasado; y en Líneas Comerciales por severidades en Transportes y todo Riesgo Contratistas.

A nivel ratio de costo de adquisición presentó una ligera mejora 20.0% frente a 20.5% registrado el año anterior por los menores gastos técnicos. Con relación a los gastos generales, nuestro ratio a prima neta ganada se ha mantenido en niveles adecuados.

Finalmente, los ingresos financieros mostraron un incremento respecto al año anterior (+21.8%), producto de los mayores intereses sobre las inversiones y depósitos en bancos.

En ese sentido, el resultado de Seguros Generales en el 2022 alcanzó una utilidad de S/ 83.0 millones.

Seguros de Vida

El negocio de seguros de Vida registró una producción de S/ 2,560.7 millones, 4.1% por encima de los S/ 2,460.3 millones del 2021, manteniendo el primer lugar en participación de mercado con 26.1 versus 26.7% en el 2021. Esta mayor producción se presentó en Vida Grupo (+31.2%) principalmente por el negocio de SCTR (+71.8%) por ajuste de tasas y cartera nueva; AFP (+13.4%) por la mayor recaudación de primas bajo el régimen SISCO V; y Vida Crédito (+10.5%) por el incremento de colocaciones en el canal Bancaseguros. Lo anterior fue atenuado por la menor producción de Rentas (-15.4%) principalmente por Renta Particular (-17.4%); y Vida Individual (-3.7%).

En cuanto al ratio de siniestralidad este disminuyó a 55.7% versus 78.6% del año anterior, dada la menor sobremortalidad producto del avance de la vacunación con tercera y cuarta dosis, cuyo nivel disminuyó significativamente en comparación a la generada en el año 2021 como consecuencia de la segunda ola de la pandemia. Los negocios más impactados con esta disminución de siniestros fueron Vida Crédito, AFP y Vida Individual.

En términos de reservas matemáticas, se presentó una menor constitución por Rentas, en línea con la menor producción en los productos de Renta Particular y Vida Garantizado. A nivel de costo de adquisición el ratio se mantuvo en 20.7% (20.8% del 2021) y creciendo 2.9% en línea al crecimiento de primas. Con relación a los gastos generales el ratio a prima neta ganada pasó de 6.3% en el 2021 a 7.3% por mayores gastos de personal y servicio de terceros.

Los ingresos financieros presentaron un crecimiento de 7.9% en comparación al año anterior, producto de una óptima gestión de inversiones en términos de rentabilidad y control y el mayor impacto por inflación, a pesar del contexto volátil de los mercados de capitales como efecto de la inestabilidad política interna, los factores externos y los impactos de la pandemia.

En ese sentido, el resultado de Seguros de Vida 2022 alcanzó una utilidad de S/ 282.7 millones, como efecto de la mayor producción y la menor siniestralidad a causa del término de la pandemia que afectó sus resultados en los años 2020 y 2021.

3.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS

3.2.1. VEHICULARES

La producción del ramo Vehicular representó el 19.5% del total de primas del negocio de Seguros Generales y Accidentes de Pacífico Seguros (18.2% Autos y 1.3% Soat), mientras que el resultado técnico significó el 14.1%.

Las primas del mercado de seguros vehiculares tuvieron un crecimiento menor al obtenido en el 2021, esto ocurre luego de la recuperación significativa que se tuvo tras el impacto de la pandemia del Covid 19 durante el 2020. Durante el 2022, las primas del mercado de seguros de autos crecieron en 5.1%¹ vs el 2020. Sin embargo, Pacífico tuvo un crecimiento en su participación de mercado; pasando de 22.3%² en el 2021 a 22.8%³ en el 2022, logrando el 26.8% del resultado técnico total del mercado. La reducción de prima media del mercado, que aceleró el crecimiento de primas durante el 2021, ha tenido un impacto negativo en el resultado técnico de la industria mostrando un decrecimiento de 22.3%.

El 2022 tuvo como foco continuar fortaleciendo nuestra oferta digital en productos y servicios post-venta. De esta manera, el canal digital logró un crecimiento de 10%, al doble del ritmo de crecimiento del mercado.

3.2.2. SALUD

En el ramo de Salud, nuestro empeño se enfoca en ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y a que el sistema de salud en el Perú funcione mejor para todos.

En línea con ese propósito, dirigimos nuestra estrategia de crecimiento en el desarrollo de un portafolio de productos de salud con base en cuatro pilares fundamentales: Penetración en nuevos segmentos de mercado con productos simples, de bajo costo, aprovechando los canales de distribución de Credicorp; desarrollo de capacidades digitales para el lanzamiento de nuevos canales de venta y la optimización de los procesos de venta en canales vigentes; mejora de nuestra oferta de valor, manteniendo competitivo el portafolio actual en mercados existentes y desplegando estrategias de retención, y el incremento de la rentabilidad del producto SCTR, enfocándonos en la optimización de procesos, en la eficiencia en canales de venta y en la gestión del siniestro.

De esta manera en el 2022 hemos lanzado al mercado nuevos productos de salud, hemos mejorado la oferta de valor de productos ya existentes, además de iniciar la venta en canales digitales, para servir a nuestros asegurados dónde, cuándo y cómo lo necesiten.

3.2.3. LÍNEAS PERSONALES

El negocio de Líneas Personales tuvo un buen desempeño en el 2022, donde vemos un crecimiento tanto a nivel de Primas como a nivel de Resultado Técnico, gracias a los buenos

¹ Cifras a Noviembre 2021

² Cifras a Noviembre 2020

³ Cifras a Noviembre 2021

resultados obtenidos principalmente por el canal Bancaseguros. En la producción presentamos un crecimiento de 11% en la Prima Neta Ganada, con un 19% de crecimiento en Bancaseguros, explicado por un lado por el crecimiento del Seguro de Protección de Tarjetas, el cual registró un incremento de 17% comparado con el 2021, y por otro lado explicado por un incremento de colocación de los Seguro de Propiedad gracias al crecimiento de los créditos hipotecarios.

Con respecto a los siniestros, como línea de negocio Líneas Personales se ha mantenido en niveles de siniestralidad similares al año previo. El crecimiento de la producción junto con la disminución de los costos de adquisición y el mantenimiento de la siniestralidad permitió una mejora en el Resultado Técnico de la línea creciendo en 18%.

3.2.4. LÍNEAS COMERCIALES, SUSCRIPCIÓN Y REASEGUROS

Durante el año 2022, Líneas Comerciales en Pacífico creció 2% en primas con respecto al año anterior (+11MM de soles). Dentro de los seguros generales, la producción de la línea significó el 31% de las primas de generales y el 8% del resultado técnico.

El crecimiento de la línea de negocios fue variado resaltando las líneas de transportes (+23%) y TREC (+27%). La actualización de valores de los activos por efectos de la inflación y la selección de riesgos en algunas líneas de negocios como Incendio y Responsabilidad Civil fueron ejes importantes en la gestión de estos negocios durante el año.

El 2022 fue un año donde el nivel de tasas de reaseguro en el mundo mantuvo su presión al alza, producto de eventos importantes que han impactado en los resultados de la industria. Las coberturas de riesgos políticos y transportes tuvieron incrementos importantes y revisión de condiciones por la percepción de los mercados y por problemas en la cadena de suministros a nivel mundial.

Durante el año 2022, la actividad económica experimentó un crecimiento por debajo de las expectativas afectando al crecimiento de algunas líneas de negocios. Para facilitar el mayor acceso a los seguros para empresas, Pacífico desarrolló el año 2022 herramientas digitales para la venta de algunos seguros como TREC y Transportes que contribuyeron a su crecimiento en la mediana y pequeña empresa. Asimismo, desarrollamos una oferta de prevención con el programa Protege 365 que viene creciendo de forma importante en nuestros clientes, ayudándolos en la prevención de riesgos y en brindar herramientas de gestión para ello.

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

3.2.5. PENSIONES

El 2022 fue un año retador para el negocio de pensiones debido a la regularización de los mercados al empezar a dejar atrás la coyuntura de la pandemia. Las primas de este negocio

disminuyeron 15% respecto al año anterior explicados principalmente por una reducción en el tamaño de los mercados donde participan nuestros productos.

El mercado de rentas particulares se redujo 12% este año. Esto produjo una menor captación en primas de estos productos de 17%, manteniendo un nivel cercano de participación al año anterior 18% vs 19%. Este mercado disminuyó debido a una mayor incertidumbre política.

Las primas de rentas vitalicias fueron 10% menores al año anterior, causado por la contracción del mercado de sobrevivencia. Los casos de este mercado fueron elevados durante el 2021 debido al incremento de fallecimientos de afiliados en el Sistema Privado de Pensiones por la coyuntura COVID-19. Durante el 2022 el mercado tuvo una tendencia mensual decreciente, llegando en diciembre a un nivel similar prepandemia.

3.2.6. VIDA INDIVIDUAL

Las primas de vida individual de prima recurrente fueron 6% mayores al año anterior, aumentando nuestro stock de asegurados.

Este año se tuvo un menor impacto por siniestralidad, ello debido a la disminución de casos de fallecimiento comparado con el año 2021. Por otro lado, el incremento de ingresos financieros correspondientes al negocio de vida impactó positivamente a la utilidad del negocio.

3.2.7. VIDA CRÉDITO

El negocio de vida crédito tuvo un buen resultado con un crecimiento de primas del 10% explicado por el buen desempeño de las alianzas con las que se comercializa este producto, obteniendo una utilidad positiva a consecuencia de una menor siniestralidad, la cual se redujo en un 62% del año 2021 al año 2022, aún no se retorna a los ratios de siniestralidad previos a la pandemia, debido principalmente a la cuarta ola de COVID-19 del primer trimestre del año 2022, sin embargo, las mejoras han sido sustanciales.

3.2.8 SCTR y Vida Ley

Respecto al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo, el 2022 fue un año de consolidación para el módulo de cotización en línea lanzado en el año 2021, lo que permitió atender a nuevos segmentos; adicionalmente desplegamos el módulo de emisión de pólizas en línea, y envió digital de las pólizas, permitiendo elevar nuestra oferta de valor y servicio al cliente y Corredores.

Desde el frente de Vida Ley, se continuó con el crecimiento en el producto, impulsado por segmentos de la pequeña empresa por medio del uso de la herramienta de emisión en línea, la cual concentra el 80% de las emisiones realizadas por los corredores. El número de emisiones en el 2022 respecto al 2021 creció en 30%. Adicionalmente este año iniciamos la actualización de los servicios de post venta, desarrollando servicios de renovación automática e inclusiones de asegurados, disminuyendo la carga operativa manual en 80% y generando una mejor experiencia para los Corredores.

CAPÍTULO IV: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

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

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

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

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

GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL

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

Este marco de gobierno se apoya en políticas alineadas a las desarrolladas por Credicorp y en procesos que permiten identificar, medir, dar respuesta, hacer seguimiento y comunicar los principales riesgos operacionales a los que está expuesta la Compañía, los que comprenden el riesgo de proceso, tecnológico, legal y normativo, de continuidad del negocio, entre otros.

Son de gran relevancia dos principales factores:

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

Finalmente, estas medidas buscan cumplir los tres objetivos de la gestión del riesgo operacional que devienen de las premisas de administración de riesgos previamente indicadas: (i) asegurar la continuidad de las operaciones y servicios, (ii) tomar decisiones de riesgos de manera informada, y (iii) cumplir con los requerimientos de los distintos grupos de interés.

RIESGOS FINANCIEROS

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

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

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

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

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

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

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

GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

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

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

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

CAPÍTULO V: ÁREAS DE SOPORTE

5.1. MARKETING

5.1.1. COMUNICACIÓN, PUBLICIDAD Y MARCA

#NoEstásSolo

Continuando con la estrategia de comunicación que desplegamos el 2021, en este 2022 desarrollamos toda nuestra comunicación bajo el concepto #NoEstásSolo.

Pero la reforzamos con una renovada campaña bajo un nuevo insight, que levanta la relevancia de las familias -elegidas y de sangre- en la postpandemia, como esa red de protección que te contiene ante cualquier cosa que pueda suceder en tu vida. Porque aprendimos que nadie debe enfrentar sus problemas solo. Así definimos que, para Pacífico, el Perú es nuestra familia y nunca la dejaremos sola. Concepto simple, potente, y que ha marcado la línea de acción de todo Pacífico. Nuestra nueva campaña tuvo la canción No estás solo, del grupo peruano Amén, como sello característico y propio, además de llevar un mensaje institucional como statement base, para luego complementarse con tres spots adicionales que aterrizaron el rol del seguro ya sea en negocios, salud y autos. Hasta el momento, nos ha llevado a incrementar 7 puntos en el indicador de Confianza en la Opinión Pública, 3 puntos por sobre nuestra competencia. Además de consolidarnos como la Marca Favorita, liderando la categoría.

También lanzamos el producto Vida Inversión Flex a mediados de marzo, activamos una campaña para Fondo Vida Garantizado desde junio hasta diciembre y en octubre lanzamos la campaña Vida Devolución Total, cerrando un año en el que los seguros de vida crecieron de manera importante y ya vienen siendo considerados como alternativas de inversión por la población.

Continuamos con nuestro auspicio de las Eliminatorias con nuestra marca apoyando a la selección en su camino a Qatar 2022, ya sea en sus partidos oficiales como los amistosos.

Activos digitales

A través de nuestras redes sociales llegamos a impactar a más de 16 millones de usuarios únicos a lo largo del año, teniendo como base en una estrategia de contenidos enfocado en los pilares de Bienestar, Sostenibilidad y Marca. Además, consolidamos nuestra posición en las redes de LinkedIn e Instagram, lo que reafirma que el contenido desplegado genera gran impacto en las personas. Por último, más del 93% de los comentarios tuvieron un sentimiento neutro positivo hacia el contenido y la marca, lo que reafirma que los mensajes son de interés para nuestra audiencia.

El ABC del Seguro nuevamente marcó un hito al lograr más de 5,000,000 de visitas únicas al portal, cifra récord desde su creación. Esta cifra fue un reflejo del esfuerzo que se hizo para hacer llegar contenido de valor y el despliegue de una campaña de comunicación que nos ha permitido lograr alcanzar la meta de atribución de la campaña a la compañía por los esfuerzos para educar e informar sobre seguros. Logramos asimismo educar financieramente a más de 600,000 personas y que más de 13,000 completen los cursos de nuestra aula virtual.

Reconocimientos

Durante el 2022, continuamos recibiendo reconocimientos que nos llenan de orgullo y nos motivan a seguir trabajando cada vez mejor para cumplir nuestro propósito.

Fuimos destacados por diferentes revistas internacionales, como Global Brand Award, Global Banking & Finance Review, International Business Magazine y Finance Derivative, que nos calificaron como la Mejor Empresa Aseguradora de Perú 2022.

Merco Talento nos reconoció como la mejor empresa de seguros para atraer talento y puesto 11 en el ranking total. Asimismo, ABE (Asoc. De Buenos Empleadores) nos premió por nuestra Comunicación Interna

Además, el Interactive Advertising Bureau (IAB) nos otorgó el reconocimiento en la categoría Uso de Influencers por nuestra campaña incentivado el buen uso de las mascarillas.

También fuimos reconocidos por CX Index como la aseguradora con la mejor experiencia de clientes.

Mantuvimos la Clasificación de Riesgo BBB+ por Fitch Ratings y obtuvimos la certificación ISO 37001 por nuestro proceso de ventas de seguros empresariales.

Participamos por primera vez en los Premios Espiral de Innovación organizado por Mi Banco y en el que participan empresas de Perú, Colombia y Bolivia, ganando el primer lugar en las categorías Experiencia del Colaborador y Experiencia del Cliente, además de ganar en las categorías individuales de Líder Innovador, Compañero Innovador y Coach Innovador.

Semana Económica lanzó sus Premios ESG y Sostenibilidad y resultamos finalistas en la categoría Innovación en Sostenibilidad por el Programa Protege 365 y ganamos en la categoría Impacto Social por nuestros Seguros para Todos.

También ganamos Creatividad Empresarial en la Categoría Medios Interactivos por nuestros canales digitales Mi Espacio Pacífico y el ChatBot Vera. Y la Cámara de Comercio de Lima nos reconoció como la empresa ganadora en Seguros Personales y EPS.

Finalmente, nuestro constante trabajo para garantizar la transparencia y coherencia en nuestras acciones nos ha permitido formar parte del Top 15 de empresas más reputadas del país en la última década, según el monitor de reputación internacional MERCO. Asimismo, en el ranking 2022, obtuvimos el puesto 13 de las 100 empresas más reputadas del Perú, manteniendo por 6to año consecutivo un lugar en el top 20 de este monitor.

5.2. SOSTENIBILIDAD EN PACÍFICO

Pacífico ha estado siempre orientado a generar impacto social y ambiental positivo en su entorno, primero con una visión filantrópica, que evolucionó a una de responsabilidad social y que hoy tiene como característica principal integrar criterios sociales, ambiental y de gobierno (ASG) en nuestra estrategia empresarial. Es así que mientras el 2021 se caracterizó por el despliegue de la estrategia de Sostenibilidad, el año 2022 marcó el hito de integrar la estrategia de Sostenibilidad en el modelo de gestión de Pacífico, en línea con la estrategia corporativa de Credicorp.

Para ello, el trabajo en sostenibilidad en Pacífico se desarrolla en 4 plataformas:

Inversiones Sostenibles: Hemos continuado el trabajo como parte del PRI (Principles for Responsible Investment), apoyado por las Naciones Unidas y el PIR local (Plataforma de Inversiones Responsables – Perú). En el 2022 no solo hemos fortalecido nuestra Política de Inversión Responsable, sino que además hemos iniciado la evaluación de nuestra cartera de inversiones en cuanto a la incorporación de criterios ASG. Y, en el marco del PRI, nos hemos comprometido a incorporar gradualmente las recomendaciones del TCFD, en concordancia con la Declaración de Apoyo al TCFD que firmamos en el 2021.

Inclusión financiera: En 2022 asumimos un compromiso frontal para que cada vez más peruanos y peruanas cuenten con un acompañamiento en los momentos más adversos de su vida. A la fecha contamos con +2 millones de personas aseguradas con productos optativos, simples y accesibles de entre S/4 y S/20 al mes, y apuntamos a que esta cifra aumente en +1.5 millones de personas al 2025.

Educación financiera: En Pacífico trabajamos con un Modelo de Educación y Prevención que reúne las iniciativas de la empresa para educar en seguros y promover una cultura de prevención en el país. En lo que va del año 2022 el ABC de Pacífico, nuestra propuesta para la educación en seguros llegó a +4 millones de personas en su web educativa. Por su parte, Protege 365, nuestro programa que acompaña a empresas para la prevención de sus riesgos ha impactado a +2mil empresas en lo que va de 2022. Finalmente, #ComunidadSegura dirigido, nuestro programa de impacto social logró capacitar a +11,000 personas en preparación ante sismos, prevención de riesgos y acción en emergencias, para así tener hogares y negocios más seguros.

Simplicidad y Transparencia: Medimos y gestionamos nuestros procesos para hacerlos cada vez más simples y transparentes. Durante el 2022 obtuvimos 72% de satisfacción de nuestros clientes en este frente.

La estrategia, además, incorpora la gestión de habilitadores que permiten potenciar el trabajo sostenible de la organización. Entre ellos, destacan:

Habilitador Responsabilidad Social

Comunidad Segura

En el 2022 desplegamos con éxito nuestro programa bandera de impacto social, cuyo piloto se realizó en el último trimestre del 2021. #ComunidadSegura se enfoca en llevar cultura de prevención de riesgos a poblaciones vulnerables, aprovechando de la experiencia de nuestra empresa y contribuyendo a la construcción en un Perú más resiliente ante eventos adversos como sismos, inundaciones e incendios. Durante el 2022 hemos logrado capacitar directamente a más de 11mil personas, impactando en miles de familias y negocios de todo el Perú que hoy están mejor preparando para enfrentar y prevenir riesgos.

Este programa además ha sido diseñado para generar valor compartido, siendo las alianzas un componente fundamental para su ejecución, es así que, durante el 2022 +15 empresas y organizaciones se unieron al esfuerzo de llevar el proyecto a sus grupos de interés.

Destacando además, las sinergias corporativas con Mibanco y BCP, que incorporaron los contenidos de Comunidad Segura en sus esfuerzos de capacitación a clientes y poblaciones atendidas.

Finalmente, el esfuerzo del programa se acompañó con una campaña de comunicación masiva, que junto a RPP, logró llegar a +8 millones de oyentes en todo el Perú, que fueron sensibilizados en prevención de riesgos.

Programa de Voluntariado Corporativo

+120 voluntarios colaboradores de Pacífico formaron parte de nuestro programa de voluntariado durante el 2022, con 280 participaciones y casi 1,900 horas efectivas de voluntariado compartidas con la comunidad.

El 65% de horas de voluntariado se destinaron a actividades de Comunidad Segura, que implican un esfuerzo consistente a lo largo del año y que implicaron para nuestros voluntarios dedicación en acciones de preparación y capacitación personal para luego poder estar a cargo del dictado de talleres a familias y emprendedores, así como a labores de organización de acciones virtuales y presenciales con comunidades. Este tipo de acciones realiza el rol del voluntario profesional, dando la oportunidad a nuestros colaboradores de poner en práctica y desarrollar sus habilidades técnicas y blandas.

Adicionalmente, nuestros voluntarios participaron de jornadas de limpieza de escuelas para el retorno a aulas a inicios del 2022, y en acciones de ayuda social y compartir con comunidades en el marco de las fiestas de fin de año.

Habilitador Impacto Ambiental

El 2022 marca un hito en nuestra gestión ambiental. Después de 10 años de medir y compensar nuestra huella de carbono, hemos tenido aprendizajes y desarrollado una cultura ambiental en nuestros colaboradores, hemos tenido una reducción anual promedio de 7% todos estos años. Desde el 2022 y en adelante, como subsidiaria del grupo Credicorp nos hemos propuesto una meta de reducción del 10% anual de la huella de carbono, meta que asumimos con entusiasmo y responsabilidad para seguir siendo referentes en materia ambiental en el rubro y en el Perú.

5.3. PLANEAMIENTO

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

Durante el año 2023 continuamos con la búsqueda de eficiencias acorde con nuestro estricto y adecuado control de gastos generales y gastos de adquisición. Asimismo, se coordinaron y organizaron los procesos de calificación de riesgo local e internacional de Pacífico Grupo Asegurador, manteniendo en un entorno asegurador afectado por la sobremortalidad, la más alta calificación a nivel local y con la mejor calificación internacional en el mercado peruano.

5.4 RECURSOS ESTRATÉGICOS

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

DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA

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

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

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

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

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

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

Al 31 de diciembre de 2022, el capital social de Pacífico Seguros, inscrito en Registros Públicos de Lima, asciende a la suma de S/. 1,205,316,750 el mismo que se encuentra representado por 120,531,675 acciones comunes, con un valor nominal de S/. 10.00 cada una, íntegramente suscritas y totalmente pagadas.

El 100% de las acciones de Pacífico Seguros tienen derecho a voto y se encuentran ingresadas en la Caja de Valores y Liquidaciones CAVALI. Asimismo, la propiedad de estas acciones se encuentra distribuida en 105 accionistas de la siguiente manera:

Tenencia	Número de accionistas	Porcentaje de participación
Menor al 1%	103	1.15 %
Entre 1% - 5%		
Entre 5% -10%		
Mayor al 10%	2	98.85%
Total	105	100.00%

Pacífico Seguros forma parte del Grupo Económico Credicorp Ltd. (Bermudas), conglomerado financiero propietario del 65.20% de nuestro accionariado, mientras que el Grupo Crédito S.A., posee el 33.66% del capital social. El 1.15% restante es propiedad de 103 accionistas minoritarios.

Finalmente, la Bolsa de Valores de Lima nos comunicó que las acciones comunes emitidas por Pacífico no han registrado negociación en la Rueda de Bolsa durante el año 2022

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

Renta Fija

Código ISIN	Nemónico	Año - Mes	COTIZACIONES 2021				Precio Promedio %
			Apertura %	Cierre %	Máxima %	Mínima %	
PEP66950D022	PACIF1BS1A	2022-01	103.0065	104.1846	104.1846	102.1864	102.9335
PEP66950D022	PACIF1BS1A	2022-02	99.8067	99.8067	99.8067	99.8067	99.8067
PEP66950D022	PACIF1BS1A	2022-03	99.8062	99.4997	99.8062	99.4997	99.5880
PEP66950D014	PACIF2BS2A	2022-01	93.9199	100.0649	100.0649	93.9199	96.9924
PEP66950D014	PACIF2BS2A	2022-02	89.2000	100.0000	100.0000	89.2000	95.8715
PEP66950D014	PACIF2BS2A	2022-03	--	--	--	--	95.2834
PEP66950D014	PACIF2BS2A	2022-05	90.6000	90.6000	90.6000	90.6000	90.6000
PEP66950D014	PACIF2BS2A	2022-09	89.7590	89.7590	89.7590	89.7590	89.7590

ENTORNO JURÍDICO

NORMAS EMITIDAS

- **Resolución SBS N° 126-2022**, de fecha 13 de enero y publicada en el diario oficial El Peruano, con fecha 14 de enero del 2022, mediante la cual se modificó el Reglamento de Infracciones y Sanciones e incorporan el Procedimiento N° 202 relativo a la “Autorización para la realización de actividades temporales en modelos novedosos”, en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la SBS.
- **Resolución SBS N° 00297-2022**, de fecha 27 de enero y publicada en El Peruano con fecha 17 de enero del 2022, mediante la cual se modificó el Reglamento de Requerimientos Patrimoniales de las Empresas de Seguros y Reaseguros, aprobado mediante Resolución SBS N° 1124-2006 y normas modificatorias, a fin de actualizar la relación de retención mínima utilizada en la determinación del margen de solvencia por operaciones de seguros previsionales, para que dicha estimación esté acorde con los niveles de retención y riesgo que vienen gestionando las empresas de seguros, que permite una mayor dispersión del riesgo asegurado.
- **Resolución SBS N° 418-2022**, de fecha 9 de febrero y publicada en el diario oficial con fecha 11 de febrero del 2022, que modificó el Reglamento de las inversiones de las empresas de seguros, modificando los requisitos de elegibilidad aplicables a fondos de inversión locales, en lo que respecta a los requerimientos asociados al alineamiento de intereses entre la sociedad administradora o gestora con respecto a los partícipes, de manera consistente con la regulación y las prácticas de los mercados de capitales, sin dejar de cumplir con los principios de gestión de inversiones.
- **Resolución SBS N° 598-2022**, de fecha 25 de febrero y publicada en el diario oficial El Peruano el 1 de marzo del 2022, por medio de la cual se sustituyó el primer párrafo de la Cuarta Disposición Final del Reglamento de los regímenes especiales y de la liquidación de las empresas del sistema financiero y del sistema de seguros aprobado por Resolución SBS N° 0455-99 y sus modificatorias, que establece cuáles son los requisitos para solicitar la disolución voluntaria la empresa, estableciéndose que para ello se deberá solicitar autorización previa de la Superintendencia, adjuntando copia certificada del respectivo acuerdo de la Junta General de Accionistas; el último balance general de la entidad, detallando los activos, pasivos y el patrimonio; el cronograma del proceso de liquidación voluntaria hasta su culminación definitiva; y cualquier otra información que requiera esta Superintendencia para cautelar que los intereses del público no sean afectados.
- **Resolución SBS N° 1169-2022**, de fecha 8 de abril del 2022 y que fuera publicada en El Peruano el 11 de abril, mediante la cual se extendió el plazo de adecuación del cuarto artículo de la Resolución SBS N° 1147-2021 hasta el 10 de agosto de 2022, fecha a partir de la cual serán exigibles las disposiciones contenidas en los numerales 1, 5, 6, 7 y 8 de la Octava Disposición Complementaria Final del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017 y la Quinta Disposición Complementaria Final del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema de Seguros, aprobado por Resolución SBS N° 4143-2019.

- **Resolución SBS N° 1624-2022**, de fecha 15 de mayo y publicada en El Peruano con fecha 16 de mayo del 2022, que modificó el Reglamento de los Regímenes Especiales y de la Liquidación de las Empresas del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, que aplica a las empresas del sistema financiero y del sistema de seguros que se encuentren sometidas, según sea el caso, a regímenes de vigilancia o de intervención o a un proceso de liquidación, para establecer que dicho Reglamento aplique a las empresas del sistema financiero autorizadas a captar depósitos del público, a las empresas referidas en el artículo 7 de la Ley General y a las empresas del sistema de seguros.
- **Resolución SBS N° 1840-2022**, del 6 de junio y publicada en El Peruano el 7 de junio del 2022, que modificó el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema de Seguros y el Reglamento de Registro de Modelos de Pólizas y Requerimientos Mínimos de Notas Técnicas.
- **Resolución SBS N° 2571-2022**, de fecha 17 de agosto del 2022 y publicada en el diario oficial el 18 de agosto, que modificó el Reglamento de Requerimientos Patrimoniales de las Empresas de Seguros y Reaseguros, aprobado mediante Resolución SBS N° 1124-2006 y normas modificatorias, a fin de actualizar el cálculo del margen de solvencia de Seguros Previsionales en base a siniestros de cartera run-off, para que dicha estimación esté acorde con el comportamiento de los siniestros en el horizonte temporal evaluado para el cálculo.
- **Resolución SBS N° 3299-2022**, de fecha 28 de octubre y publicada en el diario oficial El Peruano, con fecha 2 de noviembre del 2022, mediante la cual se aprobó el Reglamento de Aspectos Actuariales del Seguro de Vida Ley; y modifican el Plan de Cuentas para las empresas del Sistema Asegurador, el Reglamento de Reservas Matemáticas, el Reglamento de Seguros de Vida con Componente de Ahorro y/o Inversión, así como otras disposiciones.
- **Oficio Múltiple N° 51393-2022-SBS**, de fecha 25 de noviembre del 2022, por medio del cual se informa a las compañías de seguros la finalización de las medidas excepcionales otorgadas en el marco de la Declaratoria de Estado de Emergencia a Nivel Nacional mediante Oficio N° 11159-2020-2020, como consecuencia del Covid-19.
- **Resolución SBS N° 3955-2022**, de fecha 22 de diciembre y publicada en el diario oficial el 22 de diciembre del 2022, mediante la cual se modificó el Reglamento para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo de Mercado, el Reglamento para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo Operacional, el Reglamento del Ratio de Apalancamiento, el Reglamento de los Regímenes Especiales y de la Liquidación de las Empresas del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y otras disposiciones legales.
- **Resolución SBS N° 4036-2022**, de fecha 28 de diciembre y publicada en el diario oficial con fecha 29 de diciembre de 2022, a través de la cual se aprobó el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, modifican la denominación del Título VI del Reglamento del Régimen Especial para la Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, incorporan procedimiento en el TUPA de la SBS y dictan otras disposiciones (vigente a partir del 1.1.2024 con excepción de los párrafos 7.1, 7.2,7.3, 7.4 ,7.5 y 7.7 del artículo 7 que entrarían en vigencia a los 60 días calendario de la publicación).

PROCESOS LEGALES

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

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

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

CAPITAL SOCIAL

El Capital Social de la compañía, suscrito, pagado e inscrito en Registros Públicos al 31 de diciembre de 2022 asciende a la suma de S/ 1,205.316,750.00 soles, el mismo que se encuentra representado por 120,531.675 acciones comunes de valor nominal de S/ 10.00 cada una, todas registradas por anotación en cuenta en la Caja de Valores y Liquidaciones CAVALI.

POLÍTICA DE DIVIDENDOS

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

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

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

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

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

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

La Compañía está impedida legalmente de distribuir dividendos a cuenta.

En el año 2022 se acordó la no distribución de dividendos en efectivo, ello considerando los resultados durante el ejercicio 2021, producto del impacto de la segunda Ola del Covid-19.

ESTADOS FINANCIEROS

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

EGP (PEN millones, fin de período)	2019	2020	2021	2022
Primas totales	3,661.7	3,705.2	4,336.3	4,532.3
Primas cedidas	565.8	601.5	789.2	832.5
Incremento de reserva	668.5	642.6	860.3	818.5
Primas netas ganadas	2,427.4	2,461.2	2,686.7	2,881.3
Siniestros netos	1,554.5	1,731.9	2,346.5	1,929.9
Comisiones netas	572.9	572.2	602.5	620.7
Gastos técnicos netos	127.7	128.5	115.9	120.0
Resultado técnico	172.3	28.5	(378.2)	210.7
Rendimiento financiero	578.1	559.8	654.3	711.8
Gastos generales y Provisiones	437.5	443.6	455.0	531.3
Utilidad neta consolidada	371.3	190.8	(134.9)	445.6
Contribución a Credicorp	377.0	192.0	(129.3)	446.6
Balance (PEN millones, fin de período)				
Activos	13,838.0	16,021.6	16,487.2	15,899.6
Inversiones en valores e inmuebles	11,300.7	12,902.3	13,040.9	12,752.3
Reservas técnicas	9,953.5	11,694.7	12,543.2	11,997.6
Pasivo total	11,017.3	13,036.2	14,188.9	13,499.3
Patrimonio neto	2,801.6	2,971.3	2,280.0	2,381.7
Interés minoritario	19.2	14.0	18.3	18.6
Rentabilidad				
Utilidad neta por acción (S/. por acción)	3.27	1.58	n.a.	3.70
Retorno sobre patrimonio promedio	13.7%	6.6%	-5.1%	19.1%
Retorno sobre activos promedio	2.8%	1.3%	-0.8%	2.8%
Ratios Operativos				
Patrimonio / Activo total	20.2%	18.5%	13.8%	15.0%
Aumento de reservas técnicas	21.6%	20.7%	24.3%	22.1%
Siniestros netos / Primas netas ganadas	64.0%	70.4%	87.3%	67.0%
Gastos y comisiones / Primas netas ganadas	28.9%	28.5%	26.7%	25.7%
Resultado técnico / Primas netas ganadas	7.1%	1.2%	-14.1%	7.3%
Gastos generales / Primas netas ganadas	18.0%	18.0%	16.9%	18.4%
Gastos generales / Activos promedio	3.4%	3.0%	2.8%	3.3%
Ratio combinado	97.2%	92.0%	99.9%	87.4%
Otras Datos				
Número de acciones, neto (en millones)	113.5	120.5	120.5	120.5

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

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

BALANCE GENERAL CONSOLIDADO

(PEN millones, fin de período)

Activo	2019	2020	2021	2022
Caja y Bancos	392.6	831.1	840.9	615.9
Inversiones netas	11,300.7	12,902.3	13,040.9	12,752.3
Inmueble, Mobiliario y equipo, neto	71.4	69.5	68.3	71.6
Cuentas por cobrar y otros activos	2,073.3	2,218.7	2,537.1	2,459.7
Total activo	13,838.0	16,021.6	16,487.2	15,899.6
Pasivo y patrimonio neto	2019	2020	2021	2022
Reservas técnicas	9,953.5	11,694.7	12,543.2	11,997.6
Cuentas por pagar y otros pasivos	1,063.8	1,341.6	1,645.7	1,501.7
Total pasivo	11,017.3	13,036.2	14,188.9	13,499.3
Patrimonio neto	2,801.6	2,971.3	2,280.0	2,381.7
Interés minoritario	19.2	14.0	18.3	18.6
Total pasivo y patrimonio neto	13,838.0	16,021.6	16,487.2	15,899.6

PRINCIPALES OFICINAS EN LIMA Y PROVINCIAS

Nombre Oficina	Dirección	Departamento	Teléfono	Nombre de Responsable	Celular	Email de Responsable
Oficina Tamayo	Av. Juan de Arona N° 830 San Isidro	Lima	(01) 518400			
Oficina Chinchón 944	Calle Chinchón 944 pisos 3,4,5,6,7 y 8	Lima	(01) 518400			
Oficina Trujillo - Larco 505	Av. Víctor Larco 505	La Libertad	(044) 223104	Ricardo Ignacio Calderón	962927439	ricalderon@pacifico.com.pe
Oficina Magnolias	Calle Dean Valdivia 255-271, San Isidro	Lima	(01) 518400			
Agencia Piura consolidado	Av Ramón Mujica Nro 108 Centro empresarial Paseo Mega Piso 3	Piura	(073) 640009	Rosa Victoria Sime	950666704	rosa.sime@pacifico.com.pe
Agencia Arequipa - Yanahuara	Av. Bolognesi 301, Yanahuara	Arequipa	(054) 380460	Juan Carlos San Roman	999717428	jsanroman@pacifico.com.pe
Agencia Arequipa consolidado	Av. Ejercito Nro. 793, Cayma Quinto nivel EC01-501	Arequipa	(054) 381460	Alonso Alfredo Fernández	997591720	alonso.fernandez@pacifico.com.pe
Agencia Huancayo	Jr. Ayacucho N° 282, Huancayo	Junín	(511) 236102	Carolina Tello	947960591	carolina.tello@pacifico.com.pe
Agencia Cusco - Micaela Bastidas	Av. Micaela Bastidas 327	Cusco	(084) 243988	Yenet Gudiel	975681354	yenet.gudiel@pacifico.com.pe
Agencia Piura Of. At. Cliente	Jr. Callao N°259 – 263 y Jr. Libertad N°607	Piura	(073) 640009			
Edificio Arona EPS	Av. Juan de Arona N° 720, San Isidro	Lima	(01) 518400			

GOBIERNO CORPORATIVO

Directorio y Administración Interna

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

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

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

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

Sistema de denuncias

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

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

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

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

Cumplimiento Sarbanes OXLEY ACT (Ley Sarbanes – Oxley)

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

Informe principios de buen Gobierno Corporativo

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

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

GESTIÓN DEL VALOR DE AUDITORÍA INTERNA

Actividad de Auditoría Interna

En el 2022 se continuó con el proceso de transformación iniciado en el 2018 con la aspiración de convertir la actividad de Auditoría Interna en una unidad que apoye a la organización en el cumplimiento de su propósito de “Proteger la felicidad de las personas” y de sus objetivos: (i) crecimiento, (ii) experiencia y (iii) eficiencia. Por ello nos apoyamos en tres habilitadores (i) Data Analytics, (ii) Forma de trabajo usando Métodos Ágiles y (iii) enfocada en el uso y conocimiento de nuevas tecnologías.

Para el año 2023 nuestro esfuerzo estará orientado en 04 frentes estratégicos: (i) Posicionamiento del Rol del Auditor en Pacífico Seguros, (ii) Optimizar la gestión, (iii) Consolidar la transformación digital en las actividades de auditoría y (iv) Fortalecer la cultura y Talento. Como parte de esto también delinearemos una nueva organización para auditoría interna acorde a la necesidad actual y siempre alineada al proceso de transformación de la compañía. Todo ello basado en un claro alineamiento con la cultura organizacional de Pacífico Seguros. Además, se ha decidido incorporar el Modelo de Superación de Auditoría Interna (Ambition Model) como una herramienta aspiracional que ayudara a gestionar la actividad de auditoría interna y muy alineada con los Objetivos Claves de Resultado (OKR) definidos.

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

Gobierno Corporativo

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

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

Existen foros de discusión y aprobación de auditoría interna, siendo el principal el Comité de Auditores Internos de Credicorp (CAIC) que sesiona cada dos meses. Este foro sirve para consolidar el alineamiento, difundir la metodología y asegurar el mejoramiento y capacitación continua. Asimismo, existe el Comité de Control Interno un foro gerencial donde participa un miembro del directorio y en el que se presenta los resultados de la actividad de auditoría interna en cinco momentos del año.

Aseguramiento de la Calidad

En el año 2022 obtuvimos nuevamente la calificación de **“Cumple Generalmente”** como resultado de la evaluación interna bajo la Norma 1311 del Instituto de Auditores internos (IIA por sus siglas en

inglés). En este mismo año la práctica de auditoría a nivel de Credicorp Ltd. obtuvo la certificación internacional de la calidad de Auditoría Interna otorgada por el IIA con el calificativo “Cumple Generalmente” similar al que obtuvimos en el año 2018 y 2013. Este resultado evidencia que la actividad de Auditoría Interna de Pacífico Seguros cumple con los Principios fundamentales para la práctica profesional de auditoría interna, la Definición de la profesión, el Código de Ética y las Normas, emitidos por el IIA.

Encuestas sobre el desempeño de nuestro trabajo

Continuamos consolidando el valor percibido en Pacífico Seguros sobre la labor de Auditoría Interna, lo cual se evidencia con el resultado a noviembre 2022 del Índice de Satisfacción del Auditado (ISA) 4.32, por encima de la meta de 4.10 de un máximo de 5. (en noviembre 2021 ISA resultado 4.46 y meta 4.10)

Plan de Trabajo de Auditoría Interna y Metodología

Cumplimos con nuestro Plan Anual de Auditoría Interna 2022 emitiendo informes bajo el enfoque de Auditoría Basada en Riesgos, que considera la cobertura de las unidades y procesos de la compañía en un plazo de tres años en el negocio de seguros. La actividad ha implementado un sistema de medición del desempeño a través de indicadores que permite una adecuada gestión del Plan Anual.

Compañía	Años				
	2018	2019	2020	2021	2022
Pacífico Seguros	72	69	52	61	53
Crediseguro S.A. Seguros Generales y Seguros Personales	3	6	12	14	8
Total	75	75	64	75	61

Seguimiento a la implementación de recomendaciones

Durante el año 2022, se ha continuado con el esfuerzo por mantener un alto nivel de respuesta en la implementación de Observaciones emitidas por Auditoría Interna, Externa y entes reguladores. Por ello se emiten Informes para la Gerencia a través de los cuales se comunica el progreso mensual de las observaciones por vencer, vencidas, e implementadas por verificar en el negocio de seguros.

HONORARIOS DE AUDITORIA

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

	AÑO 2022				
	NUEVOS SOLES				
SOCIEDAD AUDITORA	HONORARIOS DE AUDITORIA	HONORARIOS RELACIONADOS A AUDITORIA	HONORARIOS DE IMPUESTOS	OTROS HONORARIOS	TOTAL
Deloitte Corporate Finance	-	649,981	-	-	649,981
Deloitte S.L.	-	-	-	2,367,961	2,367,961
Ernst & Young Asesores S. Civil	-	-	534,075	-	534,075
Gaveglio, Aparicio y Asociados	3,051,872	419,985	-	-	3,471,857
Pricewaterhousecooper SCRL	-	-	213,807	-	213,807
PLR Asesores de Negocios	-	-	74,688	-	74,688

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