2023 Memoria Anual

pacífico seguros



Firmado digitalmente por
MIGUEL PABLO DELGADO BARREDA
Fecha: 27/03/2024 04:47:22 p.m.

Este documento contiene información sobre la gestión de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros durante el año 2023.

1
2
3
4
5

Índice

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

CARTA DEL PRESIDENTE

DIRECTORIO Y GERENCIA

1 CAPÍTULO I: SOBRE NOSOTROS

2 CAPÍTULO II: ENTORNO ECONÓMICO Y MERCADO ASEGURADOR PERUANO

3 CAPÍTULO III: PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS

- 3.1. INFORME DE GESTIÓN
- 3.2. NEGOCIO PERSONAS
- 3.3. NEGOCIO EMPRESAS

4 CAPÍTULO IV: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

5 CAPÍTULO V: MARKETING, SOSTENIBILIDAD Y GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO

- 5.1. MARKETING
- 5.2. SOSTENIBILIDAD EN PACÍFICO
- 5.3. GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO

DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA

ENTORNO JURÍDICO

PROCESOS LEGALES

POLÍTICA DE DIVIDENDOS

ESTADOS FINANCIEROS

GOBIERNO CORPORATIVO

AUDITORÍA INTERNA

HONORARIOS DE AUDITORIA

pacífico seguros

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 2023. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables de su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.

Lima, 27 de febrero de 2024.



César Fernando Rivera Wilson
Gerente General



Pedro Erick Travezán Farach
Gerente Central de Finanzas

CARTA DEL PRESIDENTE

Estimados accionistas:

En nombre del Directorio, me complace dirigirme a ustedes para compartirles la Memoria Anual y los Estados Financieros de Pacífico Seguros correspondientes al año 2023.

Dichos resultados han superado de manera importante nuestras expectativas reafirmando así nuestra solidez operativa, financiera y patrimonial. Es de resaltar que este logro es producto de un buen manejo técnico del negocio, del compromiso y desempeño destacado de nuestros colaboradores, así como de las iniciativas de negocio y proyectos en los que hemos venido trabajando durante los últimos años.

El mercado de seguros

En el año 2023, el mercado asegurador peruano generó primas por S/ 20,265.8 millones, registrando un crecimiento de 8.1% respecto al año anterior. El negocio de vida con primas de S/ 10,523.8 millones registró un crecimiento de 8.0% y el negocio de Generales con primas de S/ 9,742.1 millones registró un crecimiento de 8.2%.

El sistema asegurador mostró una recuperación en sus resultados alcanzando una utilidad de S/2,265.9 millones, superior en 52.4% al año anterior, gracias al crecimiento en primas, los menores niveles de siniestralidad en los negocios de vida y los mayores resultados financieros.

Pacífico Seguros

En el año 2023, Pacífico Seguros en cifras NIIF registró primas de S/ 4,919.0 millones, mayores en 10.2% a las del año previo, lo que nos permitió alcanzar una participación de mercado de 24.2%. En el negocio de Generales registró un crecimiento de 6.5% alcanzando una participación de mercado de 20.7% y mantuvo su liderazgo en el negocio de Vida con un crecimiento de 13.8% y una participación de mercado de 27.5%.

La siniestralidad registró una disminución importante en los negocios de vida, producto de la menor mortalidad en comparación al año 2022 impactado por la Pandemia. Por el lado de los negocios de Generales, los negocios de Autos y Riesgos Mayoristas vieron incrementar sus niveles de siniestros por el regreso a la normalidad y efectos del ciclón Yaku.

Nuestra disciplina en el control de gastos generales y costos de adquisición, aunados a mayores ingresos financieros en un entorno de tasas altas, y gracias a 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 2023 (Vida y Seguros Generales) en cifras NIIF alcanzó una utilidad de S/ 693.4 millones, monto que supera en 82% a los S/380.5 millones del 2022.



Luis Enrique Romero Belismelis
Presidente del Directorio

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/ 803.4 millones, muy superior a S/ 461.1 millones del 2022. Mantuvimos el liderazgo en participación de mercado de utilidades siendo la compañía con el mayor resultado del mercado asegurador peruano, con más de 30% de participación.

Cumplimiento de Objetivos y Avances

Al cierre del 2023, al igual que el año anterior, logramos superar las expectativas que nos planteamos, obteniendo resultados históricamente favorables, tanto en lo financiero como en otros aspectos relevantes para el negocio.

En lo financiero, lideramos el mercado en utilidades y en primas directas de los negocios de Vida y superamos el crecimiento en primas del mercado asegurador. Así mismo, mantuvimos la solidez patrimonial que permitió una vez más mantener las notas de riesgo crediticio de nuestras clasificadoras AM Best: A-, Fitch BBB+ y Moody´s Baa2, todo ello ha permitido consolidarnos como la empresa más rentable del mercado peruano.

Pacífico Seguros ha tenido resultados extraordinarios, logrando proteger a más de 5 millones de peruanos, fomentando la educación e inclusión financiera y cumpliendo nuestra promesa de decirle a nuestros clientes "No estás solo", todo ello en línea con nuestro propósito de proteger la felicidad de las personas.

En el año 2023, Pacífico Seguros en cifras NIIF registró primas de S/ 4,919.0 millones, mayores en 10.2% a las del año previo, lo que nos permitió alcanzar una participación de mercado de 24.2%.

A través del programa "Seguros para Todos", en el 2023 logramos superar las 3.2 millones de pólizas a partir de desarrollar 10 productos innovadores que, apalancándonos a través de ecosistemas digitales y Bancaseguros, han permitido democratizar el seguro para cumplir las necesidades de millones de personas y han generado reconocimientos como "Empresas que Transforman" y "Creatividad Empresarial" en la categoría Servicios Financieros y Gran Empresa.

En cuanto a la experiencia de usuario, seguimos logrando grandes resultados en NPS, resaltando nuestros servicios en niveles de calificación clase mundial por nuestros clientes, tales como la central de emergencias y asistencias, asistencias vehiculares, atención en plataforma y call center. También hemos tenido un crecimiento significativo (por encima de los 40 puntos en algunos casos) en los servicios más valorados por nuestros clientes.

En términos de Reputación Corporativa, nos ubicamos en el top 15 del ranking de Empresas otorgado por MERCO (Monitor Empresarial de Reputación Corporativa). También fuimos reconocidos por la Cámara de Comercio de Lima por nuestra gestión y desarrollo de productos, logrando el primer lugar en Seguros Personales. Adicionalmente, nuestro programa de voluntariado fue el único voluntariado corporativo reconocido por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables por el involucramiento de nuestros colaboradores en programas de impacto social como Comunidad Segura.

Con relación a nuestros colaboradores, en nuestra encuesta de clima laboral, mantuvimos altos niveles de satisfacción con un 85%, donde destacó el compromiso y orgullo de los colaboradores, la percepción positiva sobre el liderazgo y el ambiente de respeto e igualdad de oportunidades.

En cuanto a principales acciones de impacto social, logramos apoyar a más de 4,400 damnificados por el ciclón Yaku invirtiendo más de 110 horas de voluntariado. Con Comunidad Segura logramos capacitar alrededor de 200 líderes comunitarios y más de 38,000 familias y negocios sobre la importancia de la prevención. Además, ante la coyuntura del Fenómeno de El Niño logramos impactar a más de 1 millón de personas a través de una estrategia

de capacitación y comunicación en Piura, Trujillo y Lima, trabajando con municipalidades, organizaciones civiles y líderes comunitarios.

De cara al futuro, debido a que el mercado de seguros en Perú es hoy el de mayor crecimiento y de menor penetración en la región andina, tenemos como objetivo desacoplarnos y diferenciarnos de la categoría, buscando ser una compañía mucho más retail y apalancándonos de los ecosistemas de distribución que tenemos a nivel Credicorp.

Así mismo, reforzaremos nuestra estrategia de convertirnos en la empresa líder de seguros personales, a partir de la creación acelerada de productos que puedan ser embebidos en flujos existentes, desarrollar arquitecturas amigables que puedan ser acopladas y brindar un servicio postventa que permita el autoservicio masivo. Todo ello, con el objetivo de ofrecer productos que nos permitan proteger a más peruanos y consolidarnos como la compañía de seguros con mayor recomendación en el mercado.

Consolidamos nuestra estrategia de transformarnos en una organización ágil, cliente céntrica, con avances sólidos para lograr y mantener nuestro liderazgo en los objetivos de ser #1 en crecimiento, #1 en experiencia y #1 en eficiencia.

En Pacífico seguiremos trabajando durante el 2024, 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 que enfrentar alguna adversidad.

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,



Luis Enrique Romero Belismelis
Presidente del Directorio

DIRECTORIO Y GERENCIA

DIRECTORIO

PRESIDENTE



Luis Enrique Romero Belismelis

VICEPRESIDENTE



José Raimundo Morales Dasso

DIRECTORES



Gianfranco Piero Dario Ferrari de las Casas



José Antonio Onrubia Holder



Martín Pérez Monteverde



Victoria Bejarano De La Torre

DIRECTORES



Juan Celestino Lázaro Gonzalez



María Milagros Villa Oliveros



Dionisio Romero Paoletti*

*El señor Dionisio Romero Paoletti, ejerció el cargo de Director y Presidente del Directorio de la Compañía hasta el 28 de marzo de 2023.

DIRECTORIO

1
2
3
4
5

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, Grupo Crédito S.A., Mibanco Banco de la Microempresa y Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros S.A., así como director de Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud (actividad y ocupación principal).

Es Vice Pdte. del Directorio de Alicorp S.A.A. y fue hasta marzo 2023 Presidente del Directorio de Trabajos Marítimos S.A. – TRAMARSA, Terminal Internacional del Sur S.A. – TISUR e InfraCorp 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). Es Director de Pacífico Seguros desde el año 2006.

Dionisio Romero Paoletti*

Licenciado en Economía de la Universidad de Brown y MBA por la Universidad de Stanford, EE. UU. Se desempeñó como Director de Pacífico Seguros y Reaseguros S.A. hasta marzo de 2023. Actualmente es el Presidente del Directorio de Inversiones Centenario S.A.A., Alicorp S.A.A. (productos de consumo), Agrícola del Chira S.A. (azúcar etanol), GRIO S.A. (inversiones), Trabajos Marítimos S.A. (infraestructura portuaria), Palmas del Espino S.A. (aceite de palma), Corporación de servicios GR S.A., Di Propiedades S.A., Frutas del Chira S.A., Grupo Piurano de Inversiones S.A., Industrias del Espino S.A., Inversiones Piuranas S.A., Inversiones Valle del Chira S.A., Refinería del Espino S.A., Inverlog Valores S.A.C. y Aerotransporte S.A. Igualmente, es Presidente de la Junta de Administración de la Fundación Romero.

Es miembro del Directorio de otras empresas de diferentes industrias como Corporación Primax S.A. (energía), Infracorp S.A., Fundo Santa Patricia S.A., Consorcio Naviero Peruano y Pesquera Centinela S.A.C.

Director de Credicorp Capital Ltd. hasta octubre de 2019, Director y Presidente del Directorio de Credicorp Ltd. hasta junio de 2020 y de Grupo Crédito S.A. 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.

*El señor Dionisio Romero Paoletti, ejerció el cargo de Director y Presidente del Directorio de la Compañía hasta el 28 de marzo de 2023.

José Raimundo Morales Dasso

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.

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, Grupo Crédito S.A., Solución Empresa Administradora Hipotecaria S.A., 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.

Gianfranco Piero Darío 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, la cual es su 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 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 ASESA (empresa de refino de petróleo en España).

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

María Milagros Villa Oliveros

Licenciada con honores en Historia Antigua y Medieval por la Universidad Autónoma de Madrid.
Posee una larga trayectoria en el mercado asegurador internacional. Ha desarrollado parte de su actividad profesional en compañías como Mckinsey & Co, durante 11 años. En Mutua Madrileña, durante 18 años, ocupando diversos cargos como directora General y Directora General adjunta con responsabilidades de negocio, transformación digital, comercial y operaciones, Directora de Estrategia y Desarrollo corporativo. En AON Corredor de Seguros como responsable de la unidad de negocio de grandes empresas y desarrollo de nuevos negocios. Ha ocupado cargos en órganos de administración como Presidente del Directorio de Bci Seguros, Vida y no Vida y Zenith en Chile. Ha sido Vicepresidenta y miembro del directorio de Seguros del Estado y Seguros del Estado Vida en Colombia. En España ha sido miembro del consejo de Administración de SegurCaixaAdelsas durante 11 años, siendo miembro de la comisión de inversiones y de la comisión de auditoría de dicha compañía. Adicionalmente, ha sido miembro del consejo de administración de Aresa seguros de salud, Mutuactivos sociedad de Valores, y autoclub Mutua entre otras sociedades. Actualmente es Senior Advisor de McKinsey en Seguros en Latam y miembro del Senion Advisory Board de GFT, compañía alemana especializada en consultoría tecnológica. Es Directora de Pacífico Seguros desde marzo 2023.

Martín Pérez Monteverde

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

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

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

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

GERENCIA



César Fernando Rivera Wilson
Gerente General

Ingeniero industrial por la Universidad de Piura y Master en Administración de Negocios por ESAN. Tiene adicionalmente una Certificacion Internacional como Director por el Institute of Directors de Reino Unido y 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 Pensylvania, en Estados Unidos, el Programa de Seguros de Vida en el Swiss Insurance Training Centre en Zurich, Suiza, y el Programa de Gerencia y Liderazgo en la GenRe Business School con The Chartered Insurance Institute, en Alemania, entre otros. Cuenta con más de 30 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, la Gerencia General Adjunta en American Life Insurance Company en Argentina y la Gerencia General en Pacífico Vida. Actualmente se desempeña como Gerente General de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros y es también Head de Seguros y Pensiones en Credicorp. 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. 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 en 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.

Miguel Pablo 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 Negocios Personales, Clientes e Innovación

Estudió Ingeniería industrial en la Universidad de Lima. MBA de la Universidad Adolfo Ibañez, Chile y cursó el Exchange Programme MBA en Manchester Business School, Inglaterra. Inició su carrera en la industria de seguros en AIG en Chile y hoy cuenta con una amplia trayectoria en transformación e innovación, así como gerenciando productos, canales de distribución y negocios masivos. Es Sponsor de la Transformación de Pacífico y Líder de Sostenibilidad. Durante el 2023 ha liderado diversas gerencias: la Tribu de Vida Individual y Rentas, Tribu de Líneas Personales, Tribu Vehicular, Laboratorio de Innovación laChakra, Tribu de Clientes y Segmentos, Tribu de Canales de Atención, Tribu de Venta Digital y el Centro de Excelencia de Digital Growth.

Guillermo Zegarra Cerna
Gerente de Auditoría Interna

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 tiene el rol de auditor corporativo del segmento de seguros y pensiones de Credicorp Ltd.

Es miembro del Instituto de Auditores Internos-IIA Global y de la Information Systems Audit & Control Association – ISACA y es actualmente vicepresidente 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 Certifícate – 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 Beneficios, Tecnología y Habilitadores Estratégicos

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 responsable de las funciones de Siniestros Personas, Tecnología, Operaciones, Data & Analytics, Pricing y Smart Processes.

1
2
3
4
5

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, Corredores y Alianzas de Pacifico Seguros liderando los negocios de Líneas Comerciales, Riesgos Laborales, Seguros Colectivos, Reaseguros y los canales de distribución de Corredores de Seguros y Alianzas comerciales.

Mónica Rivas Oneglio
Gerente de División de Bancaseguros y Ecosistema Credicorp

Es administradora de empresas de la Universidad del Pacífico y MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile. Gerente de División de Bancaseguros y Ecosistemas Credicorp en Pacífico Seguros. Asumió su responsabilidad actual tras una trayectoria profesional de 27 años en el Banco de Crédito. Antes de unirse a Pacífico Seguros, fue Tribe Leader de dos Tribus en BCP: la Tribu de Factura Electrónica y la Tribu de Productos de Financiamiento para Empresas (Banca Mayorista) habiendo liderado el Programa Reactiva Perú para medianas y grandes empresas. Previamente fue Gerente de Área de Planeamiento Estratégico de la Banca Mayorista, anteriormente Gerente de Negocios de Banca Corporativa y también de Banca Empresarial, teniendo a su cargo sectores estratégicos como minería, infraestructura, energía, entre otros administrando un portafolio de más de US$ 4 BN.

Vanessa Ratto Grellaud
Gerente de División de Desarrollo Humano, Marketing y Sostenibilidad

Se graduó con honores en el Programa Avanzado de Dirección de empresas (PADE) con especialización en marketing por ESAN y especialista en Strategic Marketing del Simulation Program en Miami. Asimismo, obtuvo el Certificate in Branding Management por la Universidad de California, Berkeley y es Summa Cum Laude y primer puesto en el Global MBA en Centrum Católica con grados por Tulane University y el IE de Madrid.

Cuenta con más de 30 años de experiencia en los campos de marketing y comunicaciones.

Vanessa tiene 15 años trabajando en Pacífico y actualmente lidera la Gerencia de Desarrollo Humano, Marketing & Sostenibilidad.

pacífico seguros

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 1

SOBRE NOSOTROS



1. 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 2023 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 2023, también avanzamos en Pacifico un trabajo 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; que es una realidad.

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 2

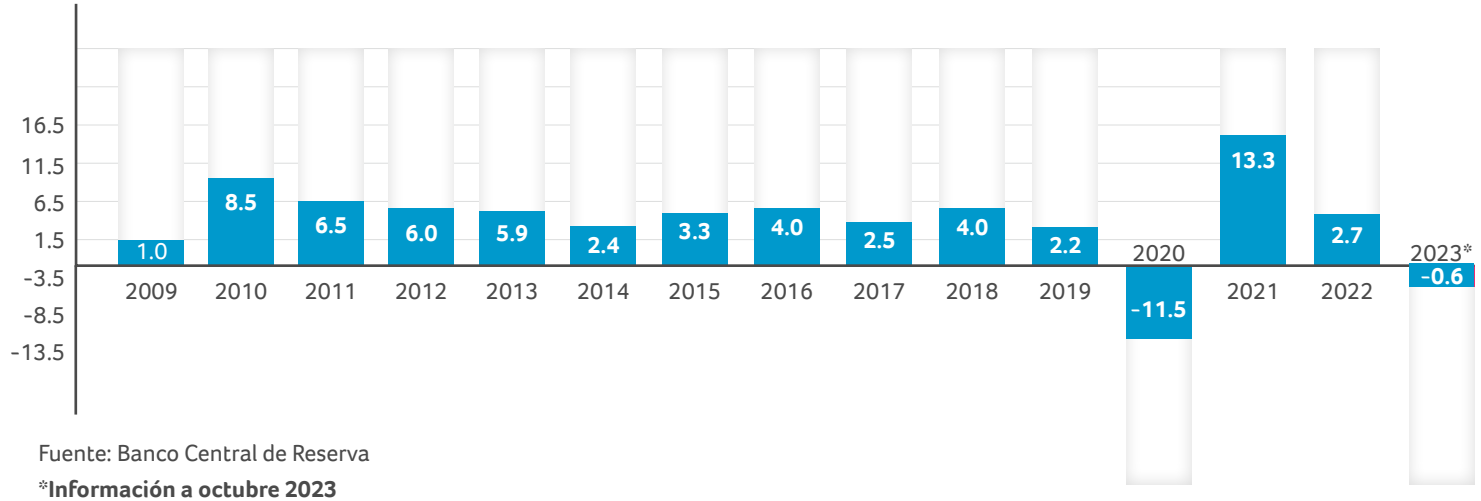
ENTORNO ECONÓMICO Y MERCADO ASEGURADOR PERUANO



2. ENTORNO ECONÓMICO Y MERCADO ASEGURADOR PERUANO

ENTORNO ECONÓMICO

Producto Bruto Interno
(Variaciones anuales, %)

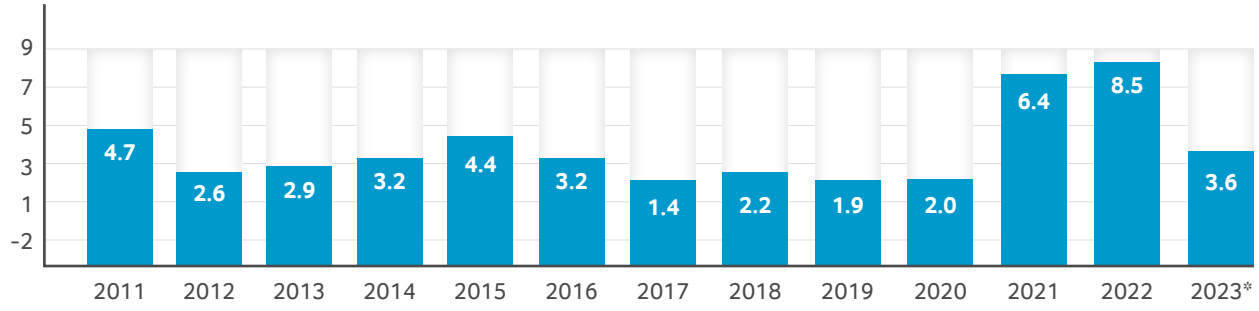


Fuente: Banco Central de Reserva
***Información a octubre 2023**

El decrecimiento de la actividad económica en el 2023, entre enero y octubre, fue de -0.6% interanual. Este decrecimiento estuvo impulsado por el menor dinamismo del consumo privado, el cual se vio reflejado en la contracción de los sectores de construcción, manufactura y servicios, así como por el menor crecimiento de las exportaciones, y un decrecimiento en la inversión pública y privada.

Sin embargo, es relevante mencionar que el decrecimiento del periodo fue mitigado por la menor inflación a nivel internacional, lo cual se vio reflejado en un decrecimiento gradual de los precios del petróleo, transporte, entre otros; y por la estabilización de la crisis política interna.

Inflación



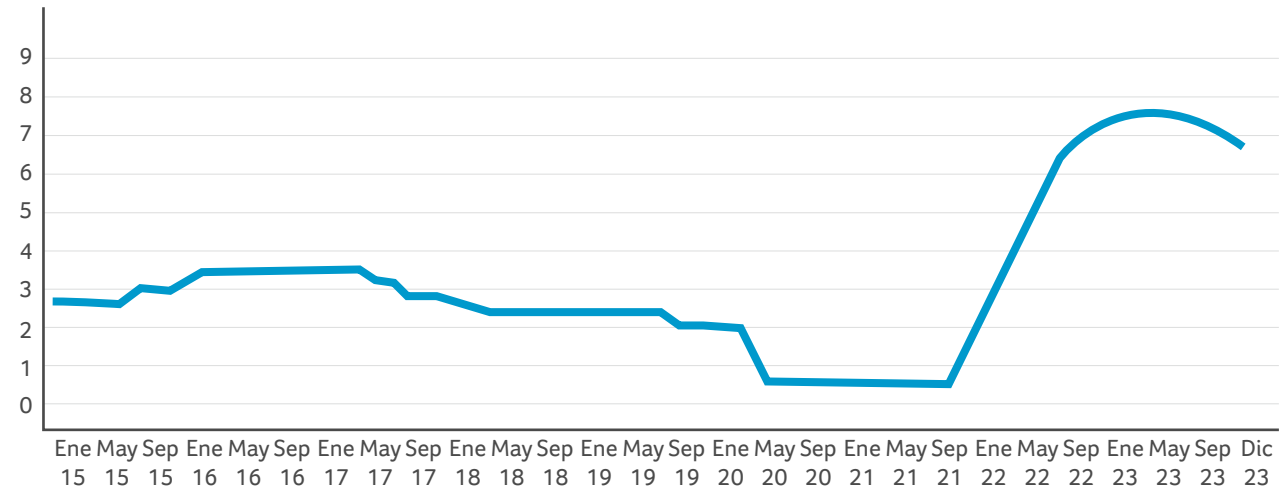
Fuente: Banco Central de Reserva

***Información a noviembre 2023**

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 3.64% a noviembre 2023, sin embargo, continúa ubicándose ligeramente por encima del rango meta establecido por el BCRP (1% y 3%). Los componentes que contribuyeron a dicha deceleración de la inflación son los precios de los alimentos y de la energía.

En gran parte, este decrecimiento en la tasa de inflación es producto de la ejecución de políticas monetarias restrictivas y otros factores externos como la reactivación de la economía global postpandemia y la reducción de los precios mundiales del petróleo, el transporte, alimentos, y demás insumos para la agricultura y la energía.

Tasa de referencia

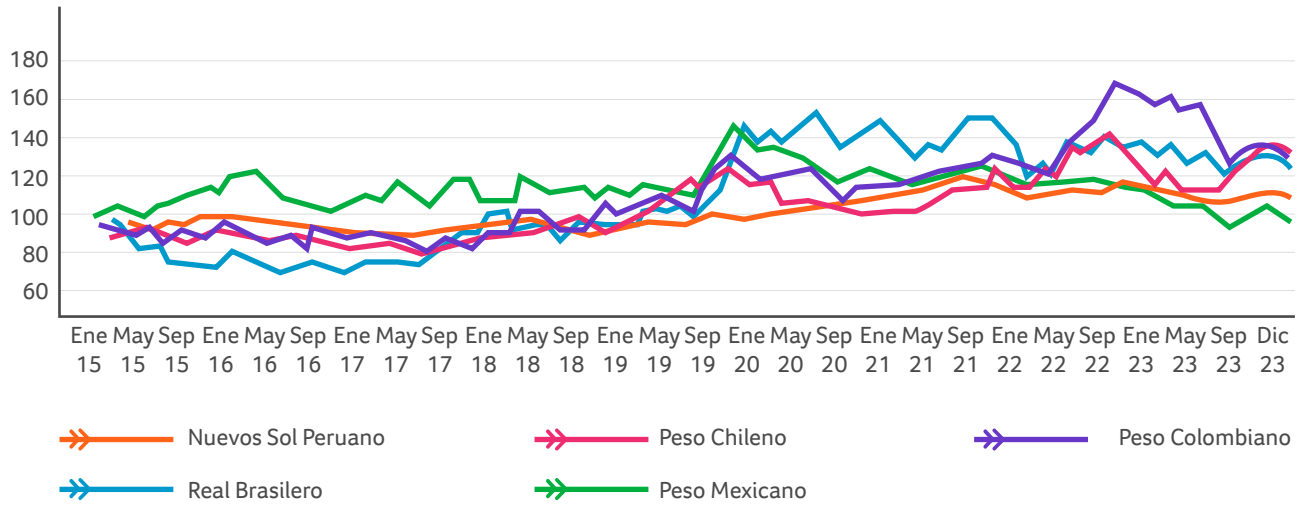


Fuente: Banco Central de Reserva

Entre octubre y diciembre de 2023, el Directorio del BCRP continuó realizando pequeños ajustes necesarios a su posición de política monetaria, optando por reducir, en cada oportunidad, 25 pbs la tasa de interés de referencia. Estas correcciones se dieron producto de que las presiones inflacionarias disminuyeron significativamente. De esta manera, la tasa de interés de referencia pasó de un máximo de 7.75% de enero, a 6.75% en diciembre de 2023. Asimismo, la tasa de interés real de referencia se ubica en 3.60% en diciembre de 2023.

Las decisiones de política monetaria entre enero y diciembre del 2023 tomaron en consideración la inflación de 8.66% en enero del 2023, 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.

Tipo de cambio



Fuente: Bloomberg

El tipo de cambio USD/PEN se desplazó de S/ 3.785 el 30 de setiembre a S/ 3.760 al 15 de diciembre. El incremento asociado al rendimiento de los bonos del tesoro americano influyó en el desempeño negativo durante el mes de octubre 2023 (efecto que se vio reflejado en una depreciación de 1.5% del sol y un fortalecimiento de 0.5% del dólar). Localmente, factores como la mayor demanda de dólares, políticas más flexibles en la tasa de interés de referencia, y el debilitamiento en aquellos indicadores de actividad, explican, en parte, también la tendencia alcista reciente en el tipo de cambio peruano. Bajo este contexto, la intervención cambiaria ejecutada por parte del BCRP, tuvo como objetivo reducir las presiones en el tipo de cambio.

Perspectivas 2024

Según el reporte de Perspectivas Económicas Mundiales 2024 publicado por el Banco Mundial, se proyecta un crecimiento de solo 2.4% para el 2024, bastante por debajo al promedio de crecimiento que se dio en la década anterior. Esta desaceleración del crecimiento mundial se debe a la elevada inflación impulsada principalmente por presiones de la demanda y choques de oferta; la ejecución de políticas monetarias restrictivas por parte de los bancos centrales, ligado al aumento de tasas de interés; y el debilitamiento del comercio mundial y las inversiones. El menor incremento proyectado con respecto al año anterior es generalizado; ya que se espera que los principales motores del crecimiento global (Estados Unidos, Eurozona y China) experimenten un crecimiento 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, al 2025, el crecimiento se fortalezca en la mayoría de las regiones a medida que se inicia el proceso de recuperación en los motores de crecimiento global.

Con respecto a Latinoamérica y el Caribe, según el reporte mencionado previamente, se espera que el crecimiento sea de 2.3% en el 2024. Dicho crecimiento, si bien es mayor al del año 2023, continúa reflejando la imposición por parte de las autoridades monetarias de medidas agresivas para monitorear y controlar la inflación y los efectos secundarios de un panorama global desfavorable. Se espera que el crecimiento moderado en los EE. UU. y China afecte la demanda de exportaciones y el comercio mundial, mientras que las tasas de interés altas en los EE. UU podrían significar que las condiciones financieras sigan siendo restrictivas. Los pronósticos indican que el crecimiento global permanecerá lento, pero la disminución de las presiones inflacionarias implicaría una eventual reducción de las tasas de interés que permitiría a las economías, tanto desarrolladas como emergentes, un mayor desarrollo. Se espera que la inversión en la región aumente este año debido principalmente a los menores costos de financiamiento, y la recuperación sistemática en la confianza empresarial. Por otro lado, entre los riesgos identificados para el 2024 se encuentra la persistencia de la inflación en las economías desarrolladas que dé como resultado una nueva alza de tasas de interés, el menor crecimiento económico por parte de China cuyo impacto principal se reflejaría en la exportación de materias primas de Latinoamérica, y un fenómeno El Niño que podría ocasionar desastres y cambios disruptivos.

En cuanto a las proyecciones nacionales, el Instituto Peruano de Economía (IPE) estima un crecimiento del PBI en 1.9% para el 2024, explicado por un factor principal; el consumo privado, el cual se estima permanecerá impactado por la elevada inflación, afectando y generando un menor gasto privado. Por otro lado, el BCRP ha mantenido sus expectativas de crecimiento para el 2024 en 3.0% debido al incremento de la inversión, tanto pública como privada, y a una mejora en el consumo privado con respecto al año anterior, asociado a la disminución de las presiones inflacionarias y a la recuperación gradual de la confianza empresarial.



MERCADO ASEGURADOR PERUANO

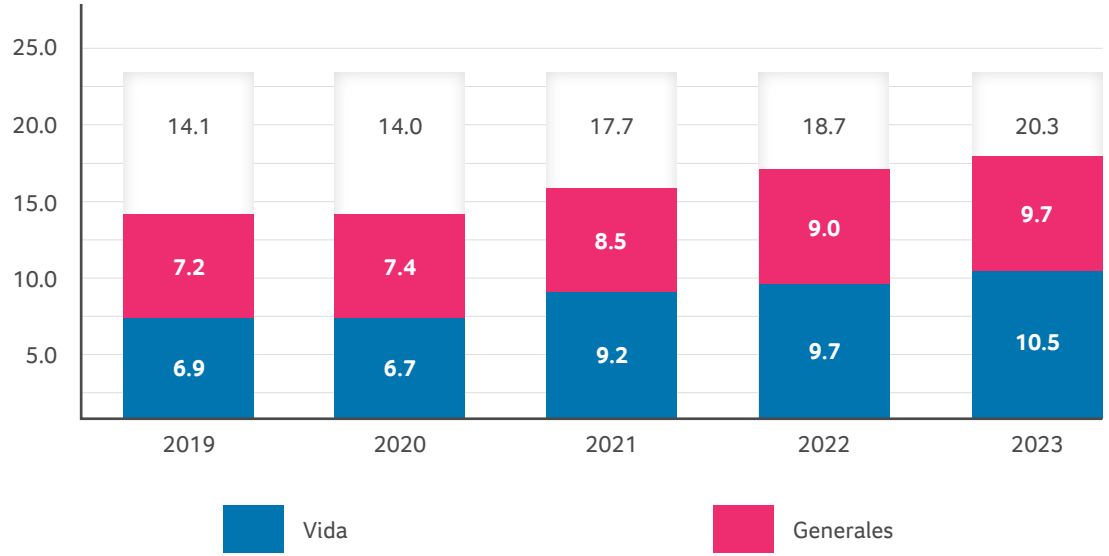
El mercado asegurador peruano registró un crecimiento de 8.1% en términos de primas directas, por encima del crecimiento del país, el cual se espera sea una caída de 0.5% al cierre del 2023. En ese sentido, el volumen de primas ascendió a S/ 20,265.8 millones a diciembre 2023, monto mayor a los S/ 18,746.3 millones obtenidos en el mismo periodo del año anterior. Este nivel de producción de primas se sustenta por el crecimiento de 8.2% en los ramos de generales y de 8.0% en los ramos de vida. Excluyendo el negocio de Rentas, el cual fue impactado por el fin del embalse de Rentas de sobrevivencia, el mercado asegurador tuvo un crecimiento de 11.4%.

El sistema asegurador mostró una recuperación en sus resultados alcanzando una utilidad de S/ 2,265.9 millones, superior en 52.4% al año anterior, gracias al crecimiento en primas, los menores niveles de siniestralidad en los negocios de vida y los mayores resultados financieros.

Al cierre de diciembre 2023, 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.

En el 2023, el mercado peruano continúa siendo uno de los menos penetrados de la región con un índice de primas de 2.2% del PBI, mientras que el promedio de la región es de 3.3%, donde Chile representa 4.6%; Brasil 3.4% y Colombia 3.6%.

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



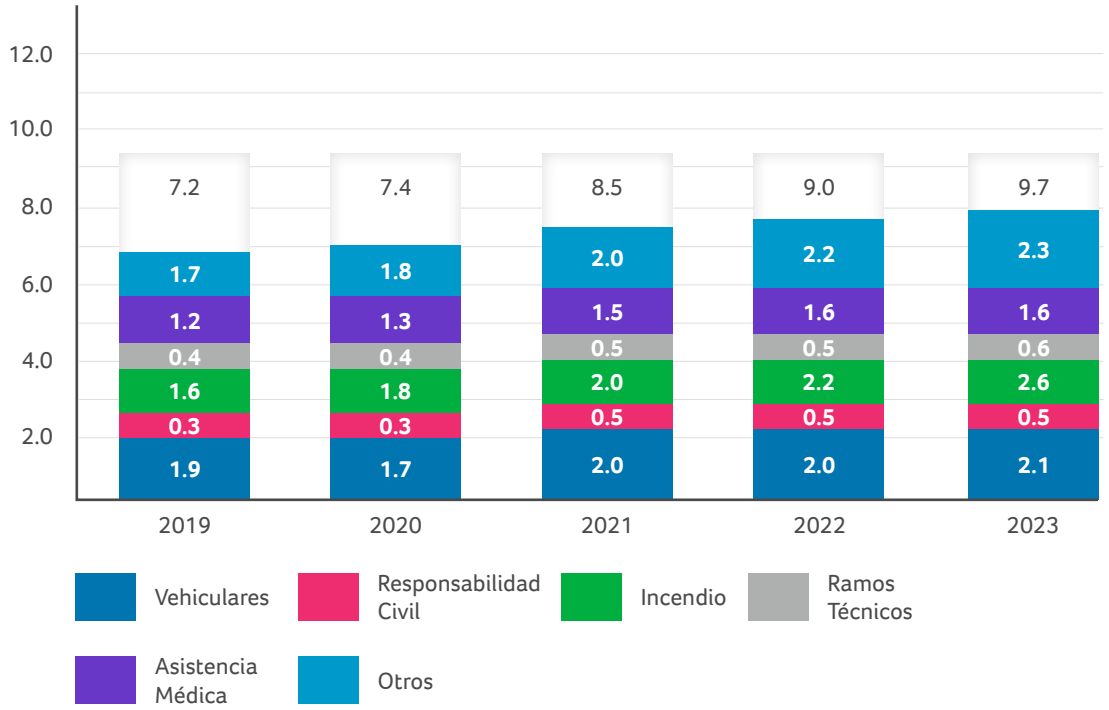
Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2023.
Elaboración: Propia.

RAMOS DE SEGUROS GENERALES Y ACCIDENTES

Los ramos de seguros generales y accidentes presentaron primas por S/ 9,742.1 millones a diciembre del 2023, lo cual significó un incremento de +8.2% respecto a los S/ 9,005.5 millones obtenidos en el año anterior. El crecimiento provino principalmente de Riesgos Generales (+11.8%), donde destacaron Terremoto (+16.5%), Incendio (+15.1%), Todo Riesgo Contratistas (+28.5%), Robo y Asalto (+20.5%), Responsabilidad Civil (+10.5%) y Marítimo Cascos (+21.6%), seguido de los ramos de Vehiculares: Autos (+4.2%), SOAT (+0.1%), Asistencia Médica (+3.5%), y Accidentes Personales (+5.6%).

Evolución de primas directas - Ramos Generales, Accidentes y Enfermedades

Mercado Asegurador Peruano - (S/ miles de millones)

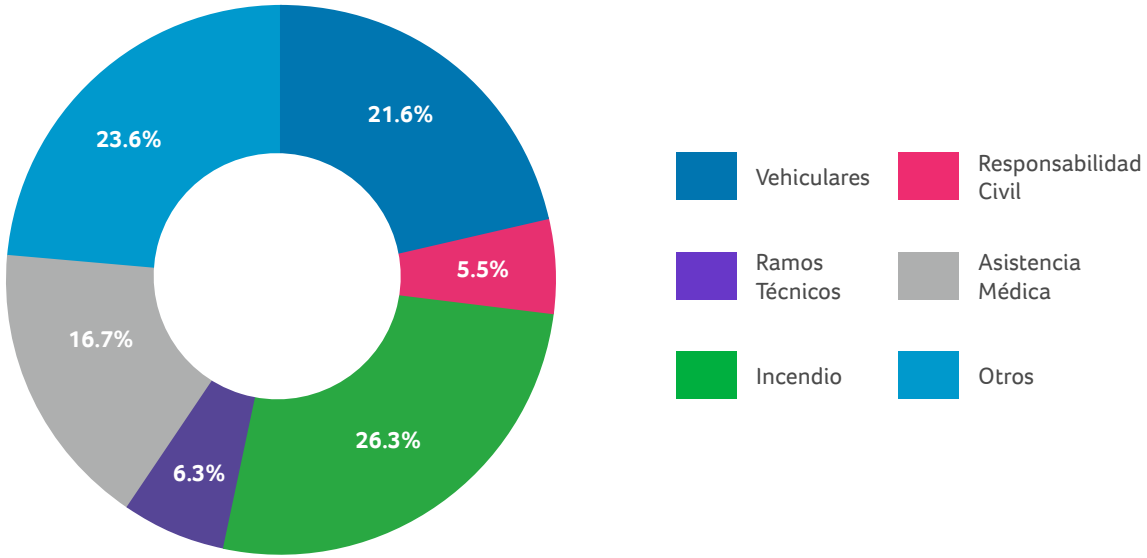


Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2023.

Elaboración: Propia.

Distribución de cartera de primas netas de Ramos Generales, Accidentes y Enfermedades

Mercado Asegurador Peruano



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2023.

Elaboración: Propia.

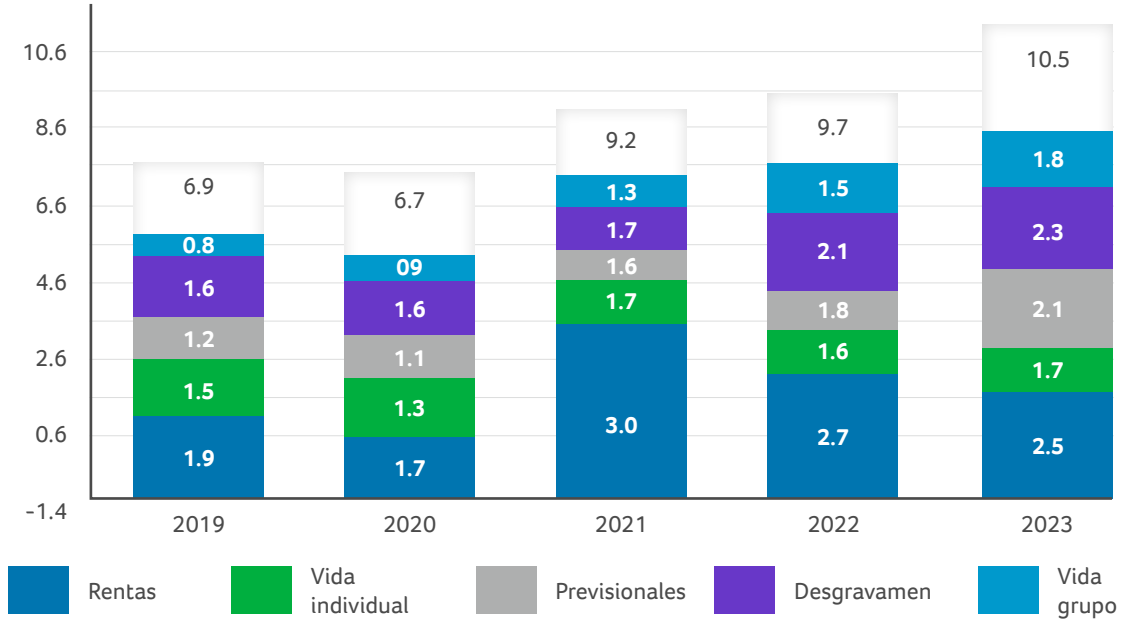


RAMOS DE SEGUROS DE VIDA

Los ramos de seguros de vida registraron primas directas por un valor de S/ 10,523.8 millones a diciembre del 2023, lo cual representa un incremento de 8.0% en comparación a los S/ 9,740.8 millones obtenidos en el mismo periodo del 2022. Este aumento es explicado por los productos de Vida Grupo (+18.9%) principalmente por mayores primas en SCTR (+22.3%) por aumento de tasas y nuevas actividades, Vida Crédito (+13.8%) por el mayor dinamismo económico, Previsionales (+12.9%) por mayor recaudación dada la nueva tasa en SISCO VI, y Vida Individual (+9.9%) por efecto tipo de cambio. Este impacto positivo fue atenuado por las menores primas de Rentas (-6.8%) por Rentas Vitalicias (-27.7%) dado el fin del embalse de primas de sobrevivencia, atenuado por Renta Particular (+22.8%).

Evolución de primas directas Ramos de Vida

Mercado Asegurador Peruano - (S/ miles de millones)

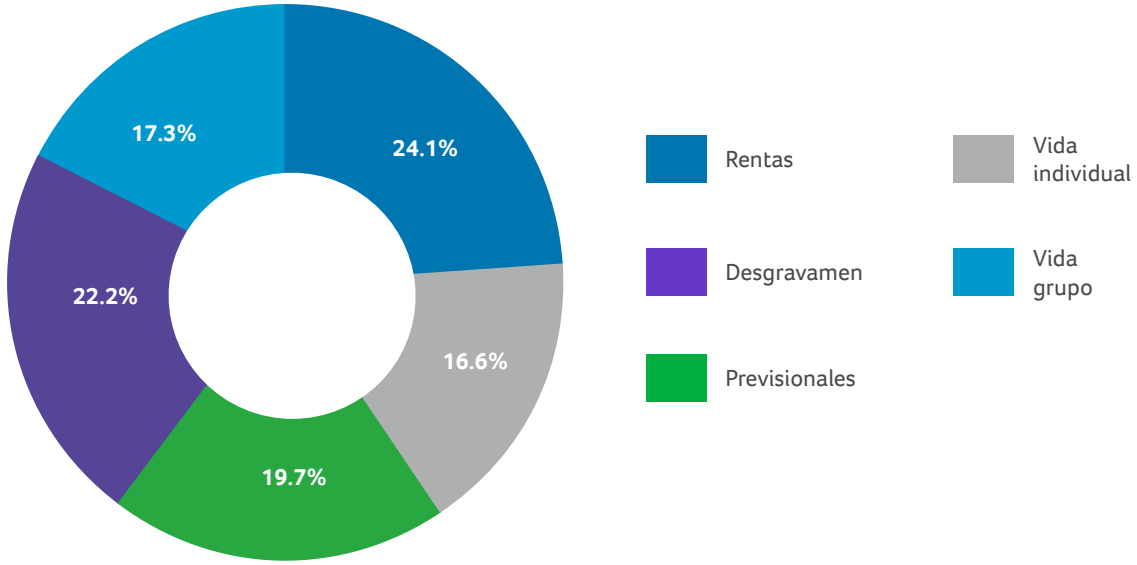


Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2023.

Elaboración: Propia.

Distribución de cartera de primas netas de Ramos de Vida

Mercado Asegurador Peruano



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2023.

Elaboración: Propia.



Participación del Mercado Asegurador

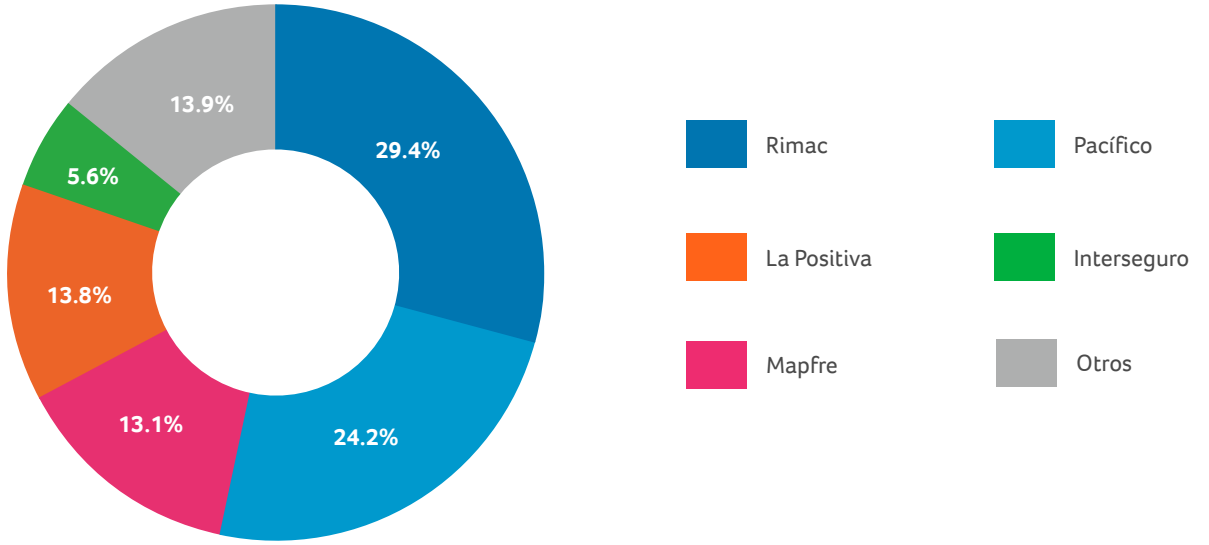
A diciembre del 2023, Pacífico Seguros alcanzó una participación de mercado en términos de primas de 24.2% (23.7% en el 2022), manteniendo la segunda posición con un incremento de primas de 10.5% con respecto al año anterior.

En el negocio de Vida mantenemos el primer lugar con 27.5% (26.1% en diciembre del 2022), mientras que en los negocios de Generales ocupamos la segunda posición con 20.7% (21.1% en diciembre del 2022).

Las 4 aseguradoras con mayor participación de mercado (Rímac, Pacífico Seguros, Mapfre y La Positiva) representan el 80.4% del total (79.2% en diciembre del 2022).

Distribución de la Participación de Mercado en términos de Primas

Mercado Asegurador Peruano



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2023.

Elaboración: Propia.

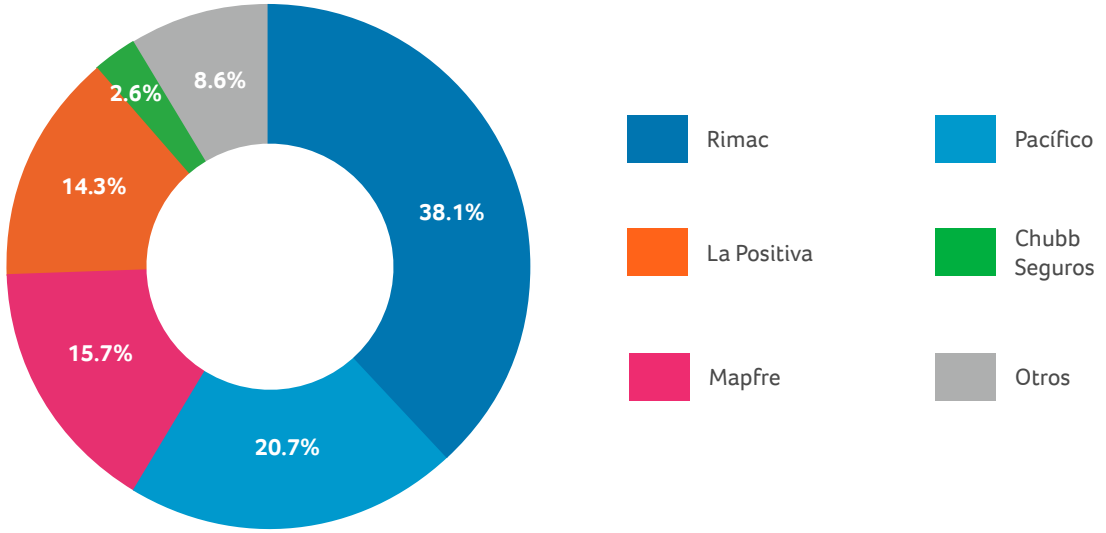
Con respecto a la participación de mercado en términos de Utilidades, Pacífico Seguros es la compañía con la mayor utilidad del mercado asegurador, con 30.7% de participación.

Participación de Mercado de ramos de Seguros Generales y Accidentes

Al cierre del mes de diciembre del 2023, Pacífico Seguros ocupó el segundo lugar en la participación de mercado de Seguros Generales y Accidentes, con una participación de 20.7% (21.1% en diciembre del 2022), y un incremento en la producción de +6.1% con respecto a diciembre del 2022. Este resultado esta explicado por el mayor nivel de primas de Riesgos Generales (+9.1%), donde destacaron Terremoto (+33.9%), Robo y Asalto (+20.1%), Marítimo Cascos (+122.1%) seguido de Vehiculares (+5.4%), y Accidentes Personales (+12.2%). A continuación, se presenta la distribución en participación de mercado a diciembre del 2023.

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 2023.

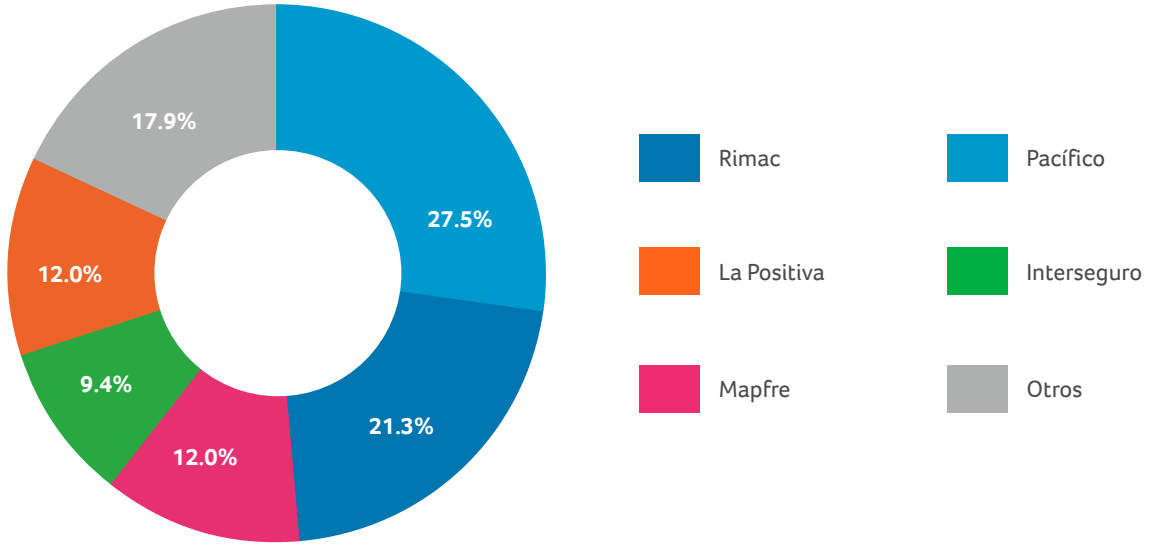
Elaboración: Propia.

Participación de Mercado de ramos de Seguros de Vida

Al cierre del mes de diciembre del 2023, Pacífico Seguros ocupó el primer lugar en la participación de mercado de seguros de vida, con un 27.5% (26.1% en diciembre del 2022), y un incremento en primas de +13.8% con respecto a diciembre del 2022. Este crecimiento provino de Previsionales (+29.3%) por mayor recaudación de SISCO VI; Vida Individual (+11.8%); Vida Crédito (+7.6%) por mayor producción en canal Bancaseguros; y Vida Grupo (+13.0%) por SCTR (+8.0%), Vida Ley (+19.5%) y Vida Colectivo (+15.3%), y Rentas (+3.1%) por Renta Particular (+63.8%), mitigado por Rentas Vitalicias (-43.7%) principalmente por las menores primas de Sobrevivencia. A continuación, se presenta la distribución en participación de mercado a diciembre del 2023.

Distribución de la Participación de Mercado

Mercado de ramos de Seguros de Vida



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2023.

Elaboración: Propia.

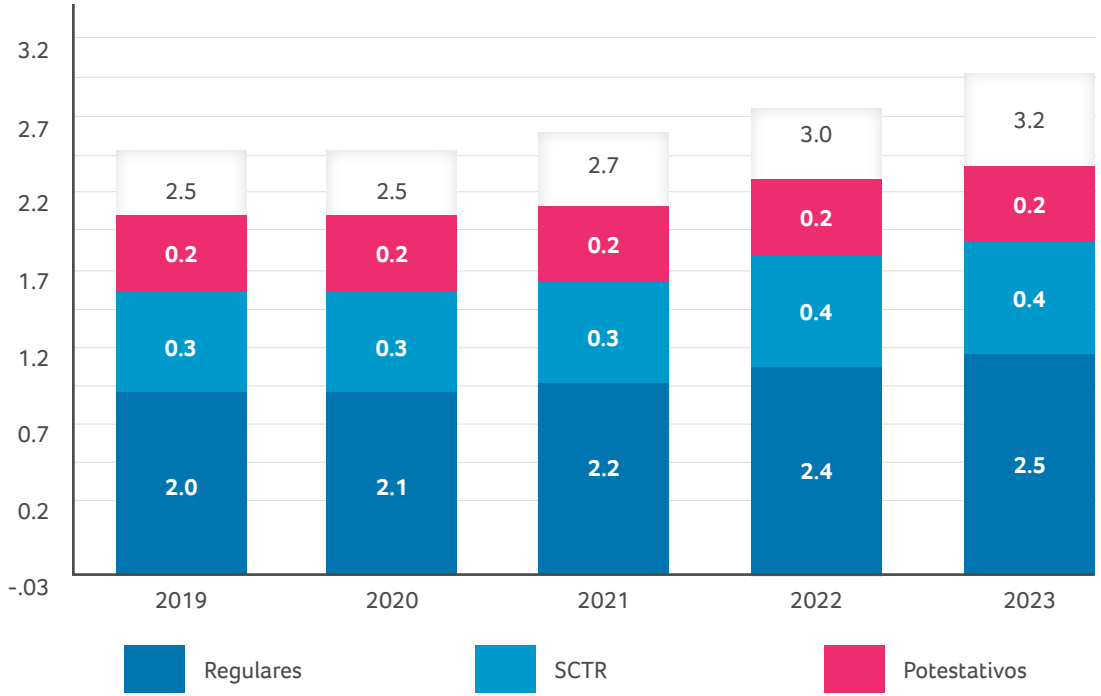
RAMOS DE SALUD

Los ramos de Salud (EPS) registraron primas directas por un valor de S/ 3,174.4 millones a diciembre 2023, lo que representa un incremento de +7.3%, en comparación a los S/ 2,957.0 millones al mismo periodo del 2022.

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 +13.0%, mientras que el de Regulares y Potestativos presentó un crecimiento de +6.4%.



Evolución de primas directas EPS

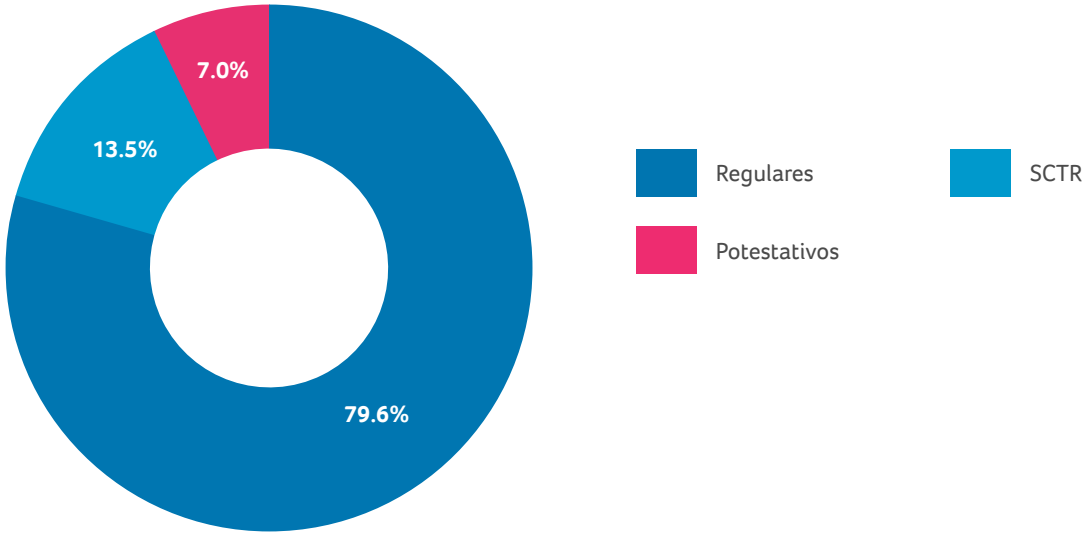


Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2023.

Elaboración: Propia.

Distribución de cartera de primas netas de Aportes de Salud

Mercado Asegurador Peruano



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2023.

Elaboración: Propia.



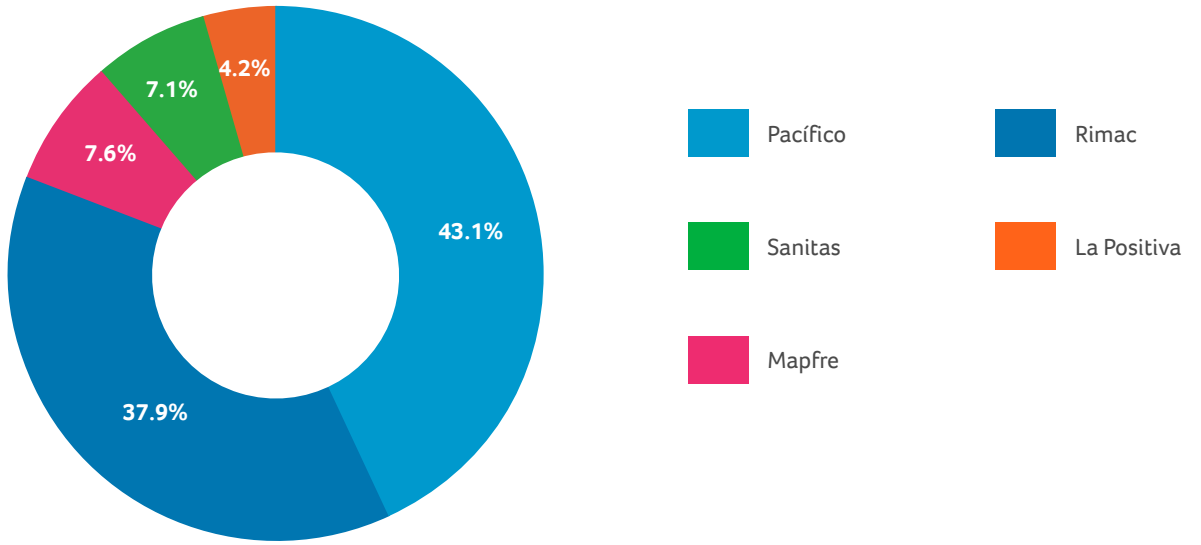
Participación de mercado de EPS

A diciembre del 2023, Pacífico EPS ocupó el primer lugar en la participación del mercado, con un 43.1% (44.2% a diciembre del 2022), y con un crecimiento en primas de 4.7%, por debajo del crecimiento del mercado (+7.3%). El menor crecimiento provino de los productos regulares y potestativos (+4.1%) con una participación de 46.5%, ocupando la primera posición; seguido de los productos de SCTR Salud (+13.5%) con una participación de 21.2%.

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

Distribución de la Participación de Mercado

Mercado de Seguros EPS



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2023.

Elaboración: Propia.

Capítulo 3

PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS (PACÍFICO SEGUROS)



3. PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS (PACÍFICO SEGUROS)

3.1. INFORME DE GESTIÓN

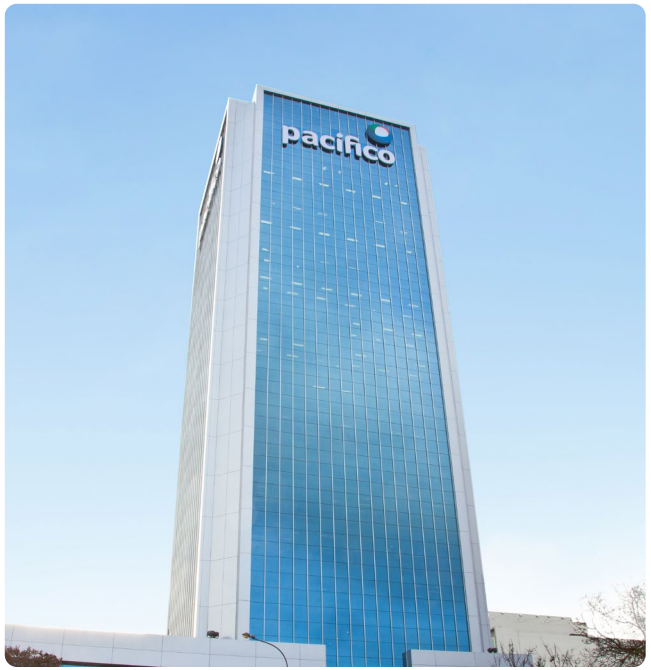
Pacífico Seguros al cierre del 2023 en cifras NIIF registró primas por un total de S/ 4,919.3 millones, lo cual significó un aumento de 10.2% frente al año anterior (S/ 4,463.9 millones), y alcanzando una participación de mercado de 24.4% (23.7% en el 2022). Presentamos la segunda posición en el mercado asegurador y mantenemos un claro liderazgo en los negocios de Vida.

La siniestralidad registró una disminución importante en los negocios de vida producto de la menor mortalidad en comparación al año 2022 impactado por la pandemia. Por el lado de los negocios de Generales, los negocios de Riesgos Mayoristas y Autos vieron incrementar sus niveles de siniestros por el regreso a la normalidad y efectos del ciclón Yaku.

Nuestra disciplina en el control de gastos generales y costos de adquisición aunados a mayores ingresos financieros en un entorno de tasas altas y gracias a 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 2023 (Vida y Seguros Generales) en cifras NIIF alcanzó una utilidad de S/ 693.4 millones, monto que supera en 82% a los S/380.5 millones del 2022. El resultado de Pacifico, incorporando su participación de 50% en la EPS Pacifico y Prestación, así como en el 48% en Crediseguros de Bolivia fue de S/ 803.4 millones, muy superior a S/ 461.1 millones del 2022. Mantuvimos el liderazgo en participación de mercado de utilidades siendo la compañía con el mayor resultado del mercado asegurador peruano, con más de 34% de participación.

• La compañía con el mayor resultado del mercado asegurador peruano •



Seguros Generales

El negocio de Seguros Generales registró primas directas por un total de S/ 2,026.1 millones, lo cual significó un incremento de 6.5% frente a lo obtenido el año anterior. Esta mayor producción se presentó en todas las líneas de negocio, en donde destacan Líneas Personales (+14.3%) por la mayor venta y renovación en protección de tarjeta y accidentes personales, Mayoristas (+7.6%) en los ramos de Incendio y Marítimo Casco, Vehiculares (+6.1%) por Autos principalmente a través del segmento empresas, y Asistencia Médica (+0.3%) por la mayor prima en los productos integrales de salud y oncológicos. Es importante mencionar que nuestra participación de mercado cerró el 2023 en 20.8% versus 20.8% del 2022.

Los niveles de siniestralidad se vieron incrementados en el presente año. Este aumento se presenta en los negocios de Riesgos Generales y Autos producto del regreso a la normalidad y efectos del ciclón Yaku a principios del año. Asimismo, se presentaron mayores gastos atribuibles versus año anterior.

Con respecto a los ingresos financieros, estos mostraron un incremento importante respecto al año anterior (+43.3%), producto de los mayores intereses sobre las inversiones, financiamiento de primas y depósitos en bancos.

En ese sentido, el resultado de Seguros Generales en el 2023 alcanzó una utilidad de S/ 53.5 millones.



Seguros de Vida

El negocio de seguros de Vida registró un crecimiento importan de primas de S/ 2,892.9 millones, 13.0% por encima de los S/ 2,560.7 millones del 2022, manteniendo el primer lugar en participación de mercado con 27.7% versus 26.1% en el 2022. Esta mayor producción se presentó en AFP (+29.3%) por la mayor recaudación de primas bajo el régimen SISCO VI, Rentas (+17.0%) debido a las mayores ventas de productos particulares (Renta Flex y Fondo Vida Garantizado), Vida Crédito (+7.0%) por mayores ventas en el canal BCP y Banco de la Nación por mayores créditos, Vida Grupo (+7.9%) a través de los productos SCTR y Vida Ley por mayor prima de renovación en cuentas corporativas. Lo anterior fue atenuado por Vida individual (-2.5%) por menor producción en canales directos de primas especiales y renovación.

En cuanto a la siniestralidad este disminuyó de forma importante en los negocios de vida producto de la menor mortalidad en comparación al año 2022 impactado por la pandemia. Los negocios que más destacan fueron AFP, Vida Crédito, y Vida Grupo. Lo cual fue atenuado por los mayores gastos atribuibles versus el año anterior.

Los ingresos financieros presentaron un crecimiento de 12.3% en comparación al año anterior, producto de una óptima gestión de inversiones en términos de rentabilidad y control, a pesar del menor dinamismo del mercado y menor inflación a nivel internacional. Esto fue atenuado por los mayores gastos adicionales a la actividad de seguro.

En ese sentido, el resultado de Seguros de Vida 2023 alcanzó una utilidad de S/ 639.7 millones, como efecto de la mayor producción de primas y la menor siniestralidad a causa del término da la pandemia.



3.2. NEGOCIO PERSONAS

En Pacífico todo lo que hacemos está pensado en cumplir nuestro propósito de Proteger la felicidad de las personas. En el 2023 hemos logrado importantes avances que nos llevan cada vez más cerca a nuestro propósito, enfocando nuestro esfuerzo en dos frentes muy relevantes para el mundo de negocio personas; en primer lugar, queremos llegar a proteger la felicidad de más peruanos y también garantizar la mejor experiencia a nuestros clientes a través de lo que denominamos el foco en “Cliente Feliz”.

Seguros para todos

Actualmente aseguramos a 5.4 millones de clientes, pero queremos llegar a más millones de peruanos y así poderlos acompañar en los momentos más difíciles e inesperados con un respaldo financiero. Es así que pensamos en Seguros para todos, seguros pensados para cada necesidad, accesibles y fáciles de usar. En el 2023 hemos logrado asegurar a más de 2 millones de personas a través de los más de 10 seguros inclusivos o micro-seguros que tenemos en cartera, durante el año 2023 hemos pagado más de 58 millones de soles en siniestros, cumpliendo con nuestra promesa de respaldar a nuestros clientes para que puedan retomar la estabilidad económica. Además, nos asociamos con Yape para poder llegar a los más de 14 millones yaperos con seguros accesibles pensados en sus necesidades y flujos de compra simples, hemos ya habilitado la venta de SOAT y tenemos planes de incluir más seguros pensados en las necesidades de los yaperos.





Cliente feliz

Buscamos acompañar a nuestros clientes brindando una experiencia ¡ASU! a partir de ofrecer un servicio humano, personalizado e innovador, utilizando la tecnología al servicio de nuestros clientes. Durante el 2023 hemos trabajado arduamente en reforzar los 3 atributos más relevantes de este frente, logrando importantes avances.



1. Experiencia ASU en siniestros

Queremos destacar por nuestra experiencia en el manejo de siniestros mediante un proceso humano, simple e innovador. En el caso de los siniestros de autos hemos habilitado un proceso gestionable de manera digital con atención rápida y fluida en todo momento; además de simplificar el proceso de declaración de daños y aprobación de cobertura aprovechando la tecnología más avanzada, como inteligencia artificial. Esto nos ha permitido ofrecer a nuestros clientes el reporte de su siniestro a través de su celular para percances menores y reporte de rotura de lunas 100% automático. También hemos habilitado el uso de drones y taller móvil para estar cada vez más cerca a nuestros clientes en los momentos más relevantes para ellos.

Así mismo, hemos trabajado en mejorar el proceso de siniestros para los seguros de hogar e hipotecario. Hemos habilitado el reporte de siniestro digital a través de la aplicación Mi Espacio Pacífico, acompañado del asistente virtual Vera y un call especializado que brinda asesoría en el proceso. Los clientes ahora tienen la opción de hacer una evaluación remota de los daños, lo que nos permite acelerar el proceso de evaluación y aprobación de la cobertura para que el cliente reciba el pago del siniestro sin demoras.

Sabemos de la relevancia de la prevención, estar listo ante cualquier imprevisto reduce el riesgo de daños y también ayuda a tener una mejor recuperación luego del siniestro; es por eso que ante la noticia del impacto Fenómeno El Niño, desde junio del 2023, desarrollamos acciones de prevención con foco en nuestros clientes y la sociedad, logrando un impacto en más de 1 millón de personas, a través de los eventos, webinars, ferias y talleres de preparación que hemos realizado junto a aliados como EsHoy, Escuela R y Worldvision.



2. Experiencia digital

Para nosotros es muy importante acompañar a nuestros clientes donde estén y adaptarnos a sus necesidades, por eso buscamos potenciar la experiencia digital para personas y pymes a través de nuestros canales virtuales Mi Espacio Pacífico (MEP) y Chat (Vera). Durante el 2023 hemos migrado a una tecnología mobile nativa y lanzado el home 2.0 de nuestra aplicación MEP, donde en base a las necesidades de nuestros usuarios tenemos nuevas funcionalidades y secciones para hacer más fácil e interactiva su navegación. Algunas de las nuevas funcionalidades incorporadas han sido el ingreso y seguimiento de siniestros y reembolsos, solicitud de asistencia y uso de beneficios del programa de beneficios Reconocerte y programa de bienestar Quererte sano. Esto nos llevó a incrementar en 9% los nuevos clientes registrados en comparación con el 2022.

El 2023 fue un año de transformación para nuestro Chatbot Vera, hoy ofrece 26 flujos de consulta/ requerimientos, 16 más que en 2022. Las principales novedades de este año para nuestros clientes es que pueden realizar el registro de rotura de lunas y robo de autopartes; además nuestros clientes pueden preguntarle a Vera cómo y dónde registrar un siniestro y hacer su seguimiento en línea a su trámite. Al cierre de año los clientes que usan Vera han crecido 48% y han realizado más de 100 mil consultas o requerimientos por este medio.

Gracias a estos avances en MEP y Vera hemos podido atender a más del 60% de nuestros clientes de forma auto-gestionada a través de nuestras plataformas digitales (+6pp respecto al 2022), logrando atenderlos en el momento que ellos deciden y con una respuesta inmediata a sus requerimientos.



3. Servicio personalizado e innovador

Cada año nos proponemos mejorar nuestro servicio y en el 2023 tuvimos importantes productos y servicios lanzados para nuestros clientes. Queremos destacar algunos de estas iniciativas que nos han llevado a mejorar el servicio y estar más cerca nuestros clientes:

Reconocerte.

Central de contacto con el cliente

Lanzamiento de nuevos productos

Reconocerte

En el 2023, sorprendimos a nuestros clientes con un nuevo Programa de Beneficios. A través de Mi Espacio Pacífico, logramos brindarle a cada uno de nuestros asegurados una experiencia digital ASU, con un nuevo y ágil proceso de redención de descuentos personalizados mediante códigos QR.

Este nuevo programa tiene como eje central el bienestar no solo de nuestros asegurados, sino también el de sus familias, quienes además pueden utilizar los beneficios. Estos abordan los principales ámbitos de la salud física y emocional, ofreciendo más de 200 descuentos en clínicas, restaurantes y entretenimiento.

Por otro lado, el 2023 quisimos acercarnos más a nuestros asegurados a través de Experiencias presenciales pensadas en ellos, que les permitan pasar un tiempo de entretenimiento de calidad en familia. Asimismo, nuestros colaboradores asistieron a estos eventos y pudieron escuchar directamente la voz del cliente. Es así como nace CompARTE + Felicidad, una iniciativa dentro del programa que busca fomentar la cultura del país invitando a nuestros clientes a obras de teatro para grandes y chicos.

Y, finalmente, para nuestros asegurados de provincia también quisimos llevar esta experiencia artística muy valorada, por la cual comenzamos a implementar talleres virtuales dentro del programa. Es así como desplegamos nuestro primer taller de Acuarelas que tuvo un éxito rotundo.

Para dar a conocer el programa, realizamos un plan de comunicación segmentado en función a los principales intereses de cada uno de nuestros clientes, identificando cuáles eran sus expectativas en torno al programa y qué tipo de beneficios aportaban valor a su experiencia en Pacífico. Esto nos permitió incrementar 20 puntos en el NPS para los segmentos de alto valor de la compañía.

En el 2024, seguiremos avanzando hacia nuestro gran objetivo: lograr ser el Programa de Beneficios más personalizado del mercado, buscando sumar en la vida de nuestros clientes y protegerlos mientras ellos son realmente felices.

Central de contacto con el cliente

El NPS creció en 20 puntos en comparación al 2022, logrando cifras históricas en nuestro servicio de requerimientos y consultas; además lanzamos el nuevo servicio para clientes de Alto Valor; este servicio y nuestra central de emergencias y asistencias de seguros generales han obtenido nivel de NPS world class (+80).

Para poder estar cada vez más cerca de nuestros clientes a través de sus canales de preferencia este año hemos impulsado la comunicación proactiva desde WhatsApp, logrando llegar a ellos con más de 500 mil comunicaciones.

Lanzamiento de nuevos productos

Buscamos innovar constantemente en nuestra oferta de productos para poder cubrir las necesidades de cada segmento. Este año hemos lanzado alrededor de 15 nuevos productos y planes para poder brindar una oferta más personalizada y adecuada al estilo de vida de nuestros clientes. Algunos nuevos lanzamientos a destacar son:



Auto Efectivo

- Seguro de auto indemnizatorio.
- Precio desde S/29.90 al mes.
- Cobertura por Robo total, indemnización por choque y Grúa y Auxilio mecánico.
- Sin pago de deducible al momento del siniestro.
- Se puede pagar por Yape.

Seguro Pyme

- Seguro pensado en las necesidades de los pequeños y micro-empresarios.
- Precio desde S/21 al mes.
- Cobertura del local: Incendio y otros desastres.
- Elige tus coberturas opcionales, emergencias médicas, asistencias legales, chequeo gratuito.

Tu Plata Segura

- Protegemos tu dinero retirado por ventanilla.
- Precio desde S/ 5.90 por retiro.
- Cobertura: Te devolvemos el 100% de tu dinero asegurado.

Fondo seguro

- Asegura un ahorro en soles o dólares para cumplir tus sueños en vida.
- Precio desde S/136 o $41.
- Cobertura: Protege la tranquilidad de la familia, en caso el asegurado falleciera, con una suma asegurada desde S/50,000.
- Brinda una tasa garantizada de ahorro.

Estas son algunas de las principales iniciativas e impactos para nuestros clientes persona, en el 2024 seguiremos con nuestro compromiso de sorprender a nuestros clientes y brindarles la mejor experiencia. Continuando con nuestro compromiso de Proteger la felicidad de las personas y nuestra misión de inclusión financiera.

3.3. NEGOCIO EMPRESAS

Durante el año nos enfocamos en mejorar la experiencia de los servicios para nuestros clientes, con foco especial en la prevención de los riesgos a los que están expuestos y en la captación de data para el uso de modelos predictivos.



Negocios de Líneas Comerciales:

Durante el 2023, hemos construido una solución analítica aplicando modelos de IA y data analytics para repotenciar el modelo comercial actual, lo cual fue acompañado de una oferta de valor integral para cubrir la necesidad de protección de nuestros clientes apalancados en la construcción de herramientas de venta digital en donde el 80% de las emisiones son digitales. Adicionalmente esto nos permitió identificar oportunidades de generación de negocios más rentables.



Negocios de Riesgos Laborales:

En el 2023, iniciamos la construcción de servicios de venta y post venta que aportaron en la simplificación del proceso operativo que ofrecíamos a los corredores, lo cual impulsó la confianza y dinámica comercial.

Adicionalmente consolidamos el crecimiento del uso de nuestras herramientas digitales de ventas, en donde nuestro nivel de emisiones creció en 22% respecto al 2022, lo cual finalmente se traduce en un crecimiento del 23% en el número de asegurados vs el año anterior.



Negocios de Seguro previsional:

Pacífico se adjudicó dos tramos del seguro de invalidez sobrevivencia y sepelio del sistema privado de pensiones, garantizando su participación en este negocio durante el 2024.

Oferta de valor

Gestión de siniestros patrimoniales

Estamos trabajando en optimizar la atención de los siniestros patrimoniales catastróficos como por ejemplo para el Ciclón Yaku en donde por medio del uso de la tecnología georreferenciamos el alcance del evento e identificamos los riesgos a los que nuestros clientes estaban expuestos, generando una comunicación proactiva para activar canales de atención en caso ocurra la materialización de siniestros. Modelo que servirá de base para las acciones que estamos tomando con el fin de mitigar los efectos producto del Fenómeno El Niño.

Servicios de Ingeniería

Durante el año nos enfocamos en la optimización de la recolección de información de los bienes asegurables de nuestros clientes, con el objetivo de mejorar la evaluación y estimación de riesgos para proteger de manera adecuada su patrimonio.

Como parte del programa de inspección de riesgos, se realizaron visitas preventivas para asesor a nuestros clientes en zonas de riesgo ante posibles pérdidas por efectos del Fenómeno El Niño

Programa Integral de Prevención Protege 365

Durante el año hemos seguido repotenciando el Modelo Protege 365 con el objetivo de ser los referentes de Risk management en el país para el 2026. Ampliamos nuestra oferta de servicios a todos los productos para la empresa desde nuestra plataforma digital Protege 365. En ese sentido multiplicamos por 2.5 el número de empresas beneficiadas con el modelo, tangibilizando el impacto en la cultura preventiva de nuestros clientes disminuyendo en más de 14% los accidentes de trabajo en el año.

protege 365
prevención para tu empresa

Capítulo 4

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS



pacífico seguros

4. 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 agiles 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 5

MARKETING, SOSTENIBILIDAD Y DESARROLLO HUMANO



5. MARKETING, SOSTENIBILIDAD Y DESARROLLO HUMANO

5.1. MARKETING

5.1.1. COMUNICACIÓN, PUBLICIDAD Y MARCA

• #NoEstásSolo •

Continuando con la estrategia de comunicación que desplegamos el 2022, en este 2023 desarrollamos nuevamente toda nuestra comunicación bajo el concepto #NoEstásSolo.

Y la reforzamos con una temática que respondía a la coyuntura que se presentaba: el Fenómeno El Niño. Qué mejor que decirle a todo el Perú #NoEstásSolo que con una campaña de apoyo real a los peruanos frente al Fenómeno El Niño que ya nos había impactado años atrás de manera muy fuerte.

Bajo el concepto paraguas #PreparadosEstamosMásSeguros desarrollamos una campaña integral de Comunicación y de Intervención: entregamos información valiosa de prevención a todos los peruanos teniendo como Aliado Estratégico al Grupo RPP para masificar nuestro alcance; pero también intervenimos comunidades con Ferias y asesorías, así como con Donaciones, haciendo nuestra iniciativa, real y con verdadero impacto.

También, a nivel Credicorp, lanzamos una Campaña enfocada a prevención frente al Fenómeno El Niño llamada Campaña País, donde, BCP, Mibanco y Pacífico apoyamos nuevamente con información de prevención a toda la sociedad, teniendo esta vez como aliado estratégico a América Televisión.

Desde los negocios Core de la empresa, lanzamos una nueva campaña Vehicular basada en la experiencia excepcional que tienen nuestros clientes de seguros vehiculares cuando deben reportar un siniestro leve con sus autos. Ahora lo pueden hacer en minutos gracias a la Inteligencia Artificial. Eso es lo que definimos como una experiencia Asu!



Igualmente, lanzamos una nueva campaña de Seguros de Vida, evidenciando todo el portafolio como una real alternativa de inversión para las personas. No se necesita ser un inversionista experto para poder invertir y eso pueden hacer nuestros clientes de seguros de vida con el respaldo de nuestros expertos. Así, despertamos el lado inversionista en todas las personas.

Finalmente tuvimos una primera campaña de comunicación denominada Seguros para Todos, donde resaltamos la posibilidad de asegurarse desde S/4 al mes/ pago único. Bajo esta campaña que estuvo en canales digitales, radio y vía pública resaltamos que ser incluidos en el paraguas de la protección de la vida, los negocios y la salud es accesible a todos.

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 1.3M personas y que más de 13,000 completen los cursos de nuestra aula virtual.

Reconocimientos

Durante el 2023, continuamos recibiendo reconocimientos que nos llenan de orgullo y nos motivan a seguir trabajando cada vez mejor para cumplir nuestro propósito.

Desde el lado de Reputación, fuimos destacados por Global Banking & Finance Review como la Mejor Empresa Aseguradora de Perú por octava ocasión. Además, durante todo el 2023 hemos logrado el primer puesto en Confianza en el estudio de IPSOS opinión pública.

Por otro lado, nuestro constante trabajo para garantizar la transparencia y coherencia en nuestras acciones nos ha permitido seguir formando parte del Top 15 del monitor de reputación internacional MERCO. En el ranking 2023, obtuvimos el puesto 15 de las 100 empresas más reputadas del Perú, manteniendo por 7mo año consecutivo un lugar en el top 20 de este monitor. Además, nos ubicaos dentro del TOP25 en MERCO ESG. Y nuestro CEO Cesar Rivera Wilson se ubicó en la posición 43 del Ranking de MERCO Líderes. Como un reconocimiento especial, en el listado de MERCO Mejores equipos de comunicación por primera vez somos parte del TOP10.

En el frente de marca, logramos 2 EFFIE en la categoría bronce por la campaña de marca No estás solo y una campaña viral en coyuntura Navidad asociada a seguros de hogar. Además, esta campaña viral también logró 3 reconocimientos en los premios LUUM AWARDS ganando 1 premio de oro (categoría impacto en el planeta) y dos de plata (categorías Impacto en Sociedad y esencia del mensaje). Por último, en los premios IAB MIXX (Interactive Advertising Buerau) la serie web educativa “Salado y Piña” fue ganadora en la categoría Branded Content y la campaña viral de incendios ganó en la categoría uso de video.

Desde Sostenibilidad, fuimos reconocidos con el distintivo Empresa con Gestión Sostenible (ESG) otorgado por Perú Sostenible y obtuvimos una mención especial en la Categoría “Diversidad e Inclusión” por nuestro programa de educación sobre prevención en líderes comunitarios y familias vulnerables “Comunidad Segura”. Además, gracias al desarrollo de nuestros seguros inclusivos (llamados Seguros para todos) como parte de nuestra estrategia de Inclusión financiera fuimos reconocido como una “Empresa que Transforman” organizado por IPAE y RPP.

Debido a nuestra estrategia de inclusión, también ganamos Creatividad Empresarial en la categoría Servicios Bancarios, Financieros y Seguros. Además, gracias a los resultados logrados con “Seguros para todos” también ganamos el reconocimiento como “Gran Empresa 2023”. Por otro lado, la Cámara de Comercio de Lima nos reconoció como “Mejor compañía seguros a nivel personal” y “Mejor compañía de seguros EPS”.

Finalmente, el constante trabajo de nuestros voluntarios nos hizo ser reconocidos como el único voluntariado corporativo en los premios RENAVOL 2023 - Reconocimiento Nacional de Buenas Prácticas de Voluntariado otorgado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables (MIMP) por el trabajo desarrollo bajo el programa “Comunidad Segura”.

5.2. SOSTENIBILIDAD EN PACÍFICO

Pacífico tiene como objetivo ser la empresa aseguradora sostenible líder del país, generando valor compartido entre el negocio y nuestros clientes, entorno y sociedad, garantizando así la coherencia de nuestro propósito, al proteger la felicidad de cada vez más peruanos. Es por esta razón que desde el 2021 se desplegó la estrategia de sostenibilidad integrando criterios sociales, ambiental y de gobierno (ASG) enfocada en una primera etapa en el fortalecimiento del Gobierno ESG y la construcción de indicadores de alcance. En el año 2022 se hizo mayor foco en la estrategia de Impacto Social integrando la estrategia de Sostenibilidad en el modelo de gestión de Pacífico, en línea con la estrategia corporativa de Credicorp. En el 2023 buscamos apropiarnos del territorio de Inclusión y Educación y empezamos el despliegue de la Estrategia Ambiental.

Para ello, el trabajo en sostenibilidad en Pacífico se desarrolla en 4 frentes de trabajo, también llamados plataformas de sostenibilidad:

Inversiones sostenibles

Hemos continuado con el trabajo de implementar las mejores prácticas y procesos de inversión responsable en nuestro portafolio, esto en línea con nuestro compromiso corporativo con la sostenibilidad, como signatarios del PRI (Principles for Responsible Investment), respaldado por las Naciones Unidas, y como socios del PIR (Programa de Inversión Responsable). En el 2022 iniciamos con la identificación y recopilación de métricas ASG materiales para nuestras inversiones, al igual que fortalecimos nuestras Políticas de Inversión Responsable con una actualización al documento principal y una nueva política complementaria enfocada en la estrategia de Relacionamiento Activo. En el 2023 se continuó con la implementación de la estrategia de integración ASG en el portafolio, logrando duplicar el nivel de cobertura de datos ASG en nuestras inversiones y otros importantes avances como el desarrollo de metodologías de evaluación para empresas locales, del exterior y fondos de terceros. Así mismo se realizó el primer ejercicio de medición de la huella de carbono del portafolio. Finalmente, y como logro corporativo, al cierre de 2023 se publicó el primer Informe TCFD Corporativo de Credicorp, que recoge los esfuerzos e iniciativas del grupo para incorporar aspectos climáticos en las decisiones de negocio.

Inclusión financiera

Al cierre del 2023 contamos con +2.3 millones de personas aseguradas con 3 millones de pólizas de productos optativos, simples y accesibles de entre S/4 a S/20 al mes, y apuntamos a que esta cifra aumente, llegando a +6 millones de pólizas inclusivas al cierre de 2026. Esto tiene como base el desarrollo de nuevos productos basados en necesidades específicas de cobertura, precio y canal de venta, y para ello nuestras alianzas con BCP y Mibanco han sido fundamentales. Al inicio del 2021 contábamos con 8 productos, en el 2023 cerramos el año con 10 y buscamos tener más de 16 al cierre del 2026. Solo en el año 2023 hemos acompañado a más de 25,000 personas hicieron uso de su seguro y así superar algún imprevisto sin ver afectada su economía y la de sus familias.

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: Comunidad Segura, el ABC de Pacífico y Protege 365.

En lo que va del año 2023 el programa de impacto social **"Comunidad Segura"** logró triplicar el número de capacitados respecto al año anterior, y más de 35,000 personas fueron capacitadas en preparación ante sismos, prevención de riesgos como el FEN y acción en emergencias, para así tener hogares y negocios más seguros. Por otro lado, el **"ABC de Pacífico"**, nuestra propuesta para la educación en seguros generó más de 3 millones de visualizaciones efectivas gracias al desarrollo de formatos innovadores como la serie web "Salado y Piña" y el primer podcast sobre seguros "En letras grandes". Por su parte, **"Protege 365"**, nuestro programa que acompaña a empresas para la prevención de sus riesgos ha impactado a +5mil empresas logrando así más de 80 mil colaboradores de clientes empresa capacitados a través de la plataforma web.



Simplicidad y Transparencia

Medimos y gestionamos nuestros procesos para hacerlos cada vez más simples y transparentes. Durante el 2023 obtuvimos 74% de satisfacción de nuestros clientes en este frente.

en letras GRANDES
pacífico

Salado & Piña

SALADO & PIÑA

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 2023 desplegamos con éxito nuestro programa de impacto social y que tiene como objetivo llevar cultura de prevención de riesgos a poblaciones vulnerables, aprovechando la experiencia y el rol de nuestra empresa y contribuyendo a la construcción en un Perú más resiliente ante eventos adversos como sismos, inundaciones, lluvias e incendios. En el 2023 #ComunidadSegura tuvo un rol fundamental en la estrategia de preparación ante el Fenómeno El Niño en la que desarrollamos acciones en varios frentes:



Participamos del programa “Municipios Resilientes” desarrollado por Escuela R y la Asociación Civil es hoy, a través de este programa capacitamos a más de 29 funcionarios públicos de los equipos de Gestión del Riesgo de Desastre capacitados en 10 municipios de las regiones de la Libertad y Piura, impactando en más de +600 000 habitantes.

Desarrollamos 3 ferias comunitarias de educación en Piura, Trujillo y Lima, beneficiando a más 2 mil personas (directo) e impactando en 6 mil familias (indirecto) con conocimientos sobre preparación ante el Fenómeno de El Niño, consejos financieros, de salud, entre otros. Y para esto desarrollamos una alianza con BCP, Mibanco, Yape, SANNA, Fundación Romero y también el apoyo de clientes empresa.

Junto a World Vision implementamos y equipos 10 almacenes de ayuda humanitaria en 5 municipios en Piura, 5 en Trujillo y 1 en Lima. Además, capacitamos a voluntarios locales como brigadistas para que puedan utilizar los insumos ante una emergencia y puedan convertirse en líderes comunitarios, beneficiando a más de 9 mil personas.

Por último, trabajamos el fortalecimiento de las capacidades del AAHH El Mirador 1 y 2 en La Esperanza – Trujillo (una zona frecuentemente afectada por las lluvias durante el FEN) con campañas de comunicación y preparación, beneficiando a más de 5 mil personas para que puedan estar mejor preparadas ante el FEN.

Todas estas acciones del FEN han logrado un impacto indirecto en más de 1 millón de personas en el Perú.

Comunidad Segura

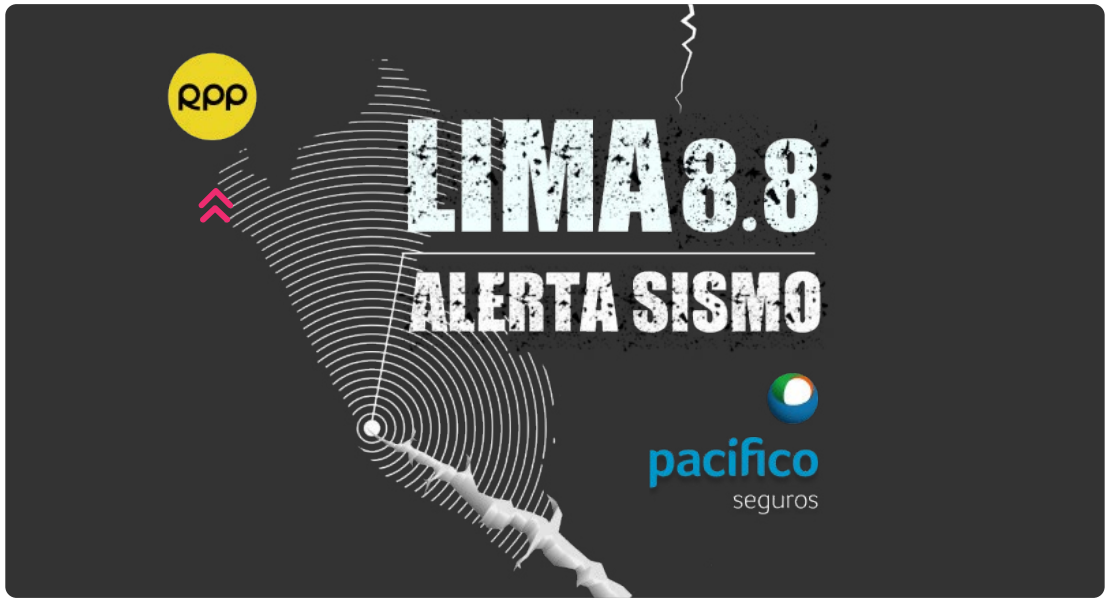
Además, de la estrategia FEN, Comunidad Segura desarrolló talleres para líderes comunitarios, emprendedores y personas de poblaciones vulnerables capacitando a más de 35,000 personas, impactando en miles de familias y negocios de todo el Perú que hoy están mejor preparando para enfrentar y prevenir riesgos.

Comunidad Segura

Comunidad segura

Este programa además ha sido diseñado para generar valor compartido, siendo las alianzas un componente fundamental para su ejecución, es así que, durante el 2023 +15 empresas y organizaciones se unieron al esfuerzo de llevar el proyecto a sus grupos de interés.

Finalmente, buscando generar un mayor impacto en la cultura de prevención, junto a RPP se diseñó la primera "radionovela digital" llamada "Lima 8.8", con el objetivo de preparar a la población ante un sismo de esa magnitud. La iniciativa no solo logró que más de 3 millones de personas escuchen el podcast durante los primeros 6 meses de lanzamiento, sino que generó cambios de comportamiento. Por ejemplo, más del 52% de las personas que habían escuchado los episodios hoy cuentan con una mochila de emergencia y más de 13% ya tienen un plan de emergencia familiar.



Programa de Voluntariado Corporativo

Nuestros

+210

voluntarios Pacífico destinaron

+3,200 horas

efectivas de voluntariado generando un impacto tangible y positivo en la comunidad peruana.

A través de Comunidad Segura, principal programa de impacto social de Pacífico Seguros, nuestros voluntarios se involucraron en los tres ejes estratégicos del programa Comunidad Segura: preparación ante emergencias, respuesta ante emergencias y recuperación ante emergencias. Este enfoque integral permitió capacitar a familias y emprendedores, formar brigadas voluntarias de primera respuesta y participar en la reconstrucción de zonas afectadas. Este esfuerzo se tradujo en un impacto positivo en más de 40,000 familias en Lima, Piura y Trujillo, con un 97% de ellas sintiéndose mejor preparadas ante una emergencia.

Adicionalmente nuestros voluntarios se involucraron en acciones de apoyo en sinergia con importantes aliados como BCP, Mibanco, Pacífico Salud, Clínica Sanna, Fundación Romero, municipios y casa de estudios, para promover temas como educación financiera, emprendimiento, y prevención de la anemia.

Este compromiso con el voluntariado ha sido reconocido con el Premio RENAVOL 2023 en la Categoría Voluntariado Corporativo por Comunidad Segura, otorgado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Este logro destaca la calidad y la efectividad de nuestras prácticas de voluntariado.



Habilitador Impacto Ambiental

Desde el 2010 Pacífico se convirtió en la primera aseguradora carbono neutral del Perú y, desde el 2022, como subsidiaria del grupo Credicorp nos hemos propuesta una meta de reducción y compensación del 10% anual de nuestra Huella de Carbono, meta que asumimos con entusiasmo y responsabilidad para seguir siendo referentes en materia ambiental en el rubro y en el Perú. Para lograr nuestra meta, cada año desarrollamos nuestro Plan de Gestión Ambiental donde nos enfocamos en el trabajo en 5 ejes: emisiones de gases de efecto invernadero, energía, agua, residuos, papel y proveedores. Durante el 2023 hemos compensado el 100% de nuestras emisiones, insertado nuevas iniciativas para mejorar nuestro impacto ambiental, como el uso de vehículos híbridos en parte de nuestra flota de Pacífico Asiste, y continuado con medidas de alto impacto como las pólizas electrónicas. Finalmente, iniciamos la ruta para la incorporación de aspectos climáticos en las decisiones de negocio, y con el logro de haber publicado nuestro 1er Reporte TCFD Corporativo Credicorp, donde Pacífico junto a las demás subsidiarias del holding, damos cuenta de los esfuerzos en este frente.

5.3. GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO

5.3.1. Cultura

Desde el año 2019 venimos transformándonos culturalmente con nuestro propósito de Proteger la felicidad de las personas, como eje central de todas nuestras acciones y decisiones.

Para cumplir con nuestro propósito, tenemos 6 principios culturales que orientan a nuestros colaboradores en la forma de relacionarse, para la toma de decisiones y cómo perciben a la empresa. Estos principios son:

#SéHumano
#SéCompañero
#SéSoñador
#SéEjemplo
#SéPro
#SéFeliz

Durante el 2023 optamos por medir nuestra cultura desde los frentes de Aplicabilidad y Entendimiento dentro de la encuesta semestral de Experiencia del Colaborador. Nuestra línea base fue la encuesta de mayo 2023 donde logramos un 85% en entendimiento de nuestro propósito y un 81% de entendimiento de nuestros principios. Ambas cifras se mantienen en la encuesta de noviembre 2023.

En cuanto a aplicabilidad, logramos 78% en mayo y saltamos a 82% en propósito y de 76% a 80% en principios.

Otra favorable mejoría fue en el driver de cultura, donde subimos más de 5 puntos, pasamos de 63 a 68.3, siendo una de las palancas con mayor impacto en la experiencia del colaborador.

Para alcanzar estos resultados desplegamos a lo largo del año diferentes iniciativas culturales, todas enfocadas en promover el entendimiento y la aplicabilidad. Una de las más destacadas fue Misión Cultura, una sesión presencial/virtual en Lima, y virtual en regiones, donde a través de dinámicas, videos y juegos los Colaboradores pudieron vivir nuestros principios culturales. Este año la versión presencial alcanzó a 1057 Colaboradores (60%) y la virtual en Workplace a 2273 personas (78%).

Un importante hito cultural del 2023 fue el lanzamiento del programa de Embajadores Culturales. Fueron nombrados 84 Embajadores quienes con entusiasmo y compromiso asumieron el rol de ser voceros culturales en sus áreas. Para motivar y reconocer a este equipo tuvimos charlas exclusivas de Innovación, Liderazgo y Gestión del Cambio con expositores locales e invitados. La satisfacción de los participantes en estas sesiones fue de 92%. Y gracias a los Embajadores ahora tenemos más Colaboradores participando activamente de las iniciativas culturales desplegadas mes a mes a través de canales presenciales o virtuales.

De esta manera hemos ido avanzando en nuestra transformación cultural, apostando por una cultura colaborativa, creativa y competitiva, que genere lazos de lealtad y confianza despertando el espíritu soñador y retador de nuestros colaboradores.



5.3.2. Experiencia del colaborador y Clima

El 2023 ha sido un año dedicado a la consolidación del modelo de experiencia del colaborador empleando diferentes estrategias para lograr nuestro objetivo de ser número 1 en Experiencia. Por ejemplo, simplificando y repotenciando iniciativas en base al impacto en nuestros drivers de Cultura y Liderazgo. Para ello, posicionar el mindset EX (employee experience) en los líderes y el fortalecimiento de su rol, ha sido trascendental en la construcción de la mejor experiencia para sus equipos. Esto se logró gracias a los programas Líder EX para líderes del staff y Líder EX/CX para líderes comerciales, cuyo objetivo era otorgar herramientas adhoc para potenciar la experiencia de sus colaboradores. Tuvimos 259 líderes que pudieron vivir una experiencia de aprendizaje #Asu, con sesiones virtuales y presenciales y facilitadores nacionales e internacionales del más alto nivel. En el segundo semestre del año, complementamos el acompañamiento a los líderes con equipos priorizados por NPS con un despliegue de más de 60 workshops integrales denominados "Tu opinión mejora el clima", con la finalidad de fortalecer sus planes de acción de experiencia, clima laboral y liderazgo.

Definitivamente el 2023 será un año recordado por la vivencia de muchas *#ExperienciasAsu* en el contexto nuestro modelo de trabajo híbrido, que implica vivir lo mejor del mundo remoto y lo mejor del mundo presencial. Para vivir la experiencia al máximo en las renovadas oficinas, se remodeló el hall de ingreso a la sede y se habilitó un nuevo piso con salas de distintos aforos y amplitud, se incrementó la potencia de la señal Wifi en todos los pisos, se activaron mejoras en el rendimiento y performance de las laptops y se contrató un nuevo proveedor para nuestra mesa de ayuda (help desk) con el objetivo de seguir mejorando el nivel de servicio, oportunidad en la comunicación y resolución de los requerimientos. También tuvimos el regreso de las ferias presenciales donde diversos proveedores nos visitaron para brindarnos sus productos y servicios con descuentos especiales para nuestros colaboradores. Asimismo, vivimos más #ExperienciasASU con las celebraciones por el día de la madre, del padre y activaciones inolvidables por fiestas patrias, celebración del Halloween-criollo, las clases de zumba, las sesiones de masajes y las pausas activas que son muy valoradas por nuestros equipos, así como la posibilidad de elegir el aguinaldo de fin de año hasta con tres opciones. Una iniciativa que afianzó también el sentido de pertenencia y fidelización con nuestra marca fue la entrega de fotochecks en físico, donde los colaboradores pudieron tener una experiencia única con sesiones de fotos y personalización de sus nombres.

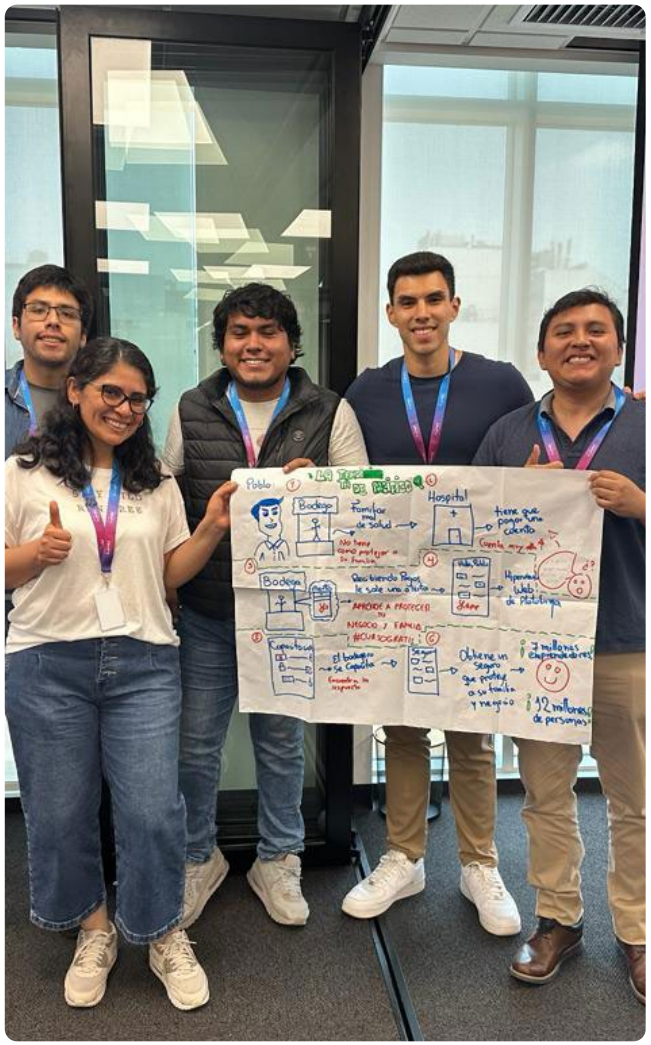
En la búsqueda de integrar aún más a nuestros colaboradores, debemos destacar nuestro principal evento que fue el anhelado retorno de los "Pacdays", que es el día de integración entre colaboradores de diferentes áreas a través de dinámicas, juegos y conformación de equipos en función a nuestros principios culturales, para culminar con un espacio de celebración, ambiente de fiesta, música y finalmente reconocimiento por el esfuerzo y los resultados obtenidos.



En línea con nuestro compromiso en fortalecer y vivir nuestra cultura de reconocimiento, el 2023 se lanzó también el renovado programa de reconocimiento "Dejando Huella", donde la felicitación en el día a día, agradecimiento y la celebración por los logros son los pilares para conectar con los equipos, y entre líderes y colaboradores para hacer visible también la vivencia de nuestros comportamientos asociados a los principios culturales y nuestro propósito como organización. Este programa incluye además celebraciones por años de servicio y reconocimientos particulares para nuestra Fuerza de Ventas como "Proyéctate" para la línea de carrera y viajes de incentivos por campañas. De igual manera se relanzó nuestro programa de "Embajadores Culturales" y espacios de escucha y conversación con nuestro gerente general "Desayunando con César".

El 2023 fue el año donde buscamos una experiencia de aprendizaje innovadora y es así como nace "Pacífico Academy", un nuevo programa de desarrollo de habilidades o skills con enfoque en impulsar el crecimiento profesional a través del aprendizaje continuo en Technical skills como Power BI, power skills como habilidades de comunicación y business fundamentals con sesiones 100% presenciales.

Por último, cerramos el año con la medición de experiencia del colaborador con una adhesión de 82%, logrando obtener un 49 de eNPS (nivel de recomendación sobre la experiencia de trabajar en Pacífico Seguros) colocándonos en un nivel de "bueno" y un NPS del líder (nivel de recomendación del jefe directo) de 63 en la escala de "excelente". Estos resultados nos motivan para seguir identificando oportunidades y buscando implementar iniciativas de impacto que favorezcan el incremento en el nivel de satisfacción y recomendación de nuestros equipos en el día a día, con el objetivo de eliminar los obstáculos y principales "dolores" para consolidar así una gestión de experiencia de trabajo extraordinaria para todos, líderes y colaboradores.



5.3.3. Aprendizaje

Durante el 2023, desplegamos el nuevo programa transversal de desarrollo de skills, Pacífico Academy. Esta iniciativa estratégica tiene como objetivo primordial el fortalecimiento de las habilidades de nuestros colaboradores, pues tenemos la firme convicción de que su crecimiento profesional contribuye al éxito del negocio.

El programa se estructuró en tres categorías:

Technical Skills

(Habilidades Técnicas): Se enfoca en la enseñanza de metodologías, herramientas y prácticas que evolucionan continuamente, abarcando áreas cruciales como data analytics y diseño de experiencias en entornos ágiles.

Power Skills

(Habilidades de Impacto): Se orienta a potenciar comportamientos clave como comunicación de alto impacto, mentalidad de crecimiento, ownership, entre otras.

Business Fundamentals

(Fundamentos del negocio): Se centra en el conocimiento de nuestro negocio, clientes, objetivos estratégicos y el impacto de nuestra gestión en los resultados.



Colaboradores en la graduación del curso "Storytelling"

Pacífico Academy tiene con el respaldo de nuestros líderes, quienes animaron activamente a sus colaboradores para participar en esta iniciativa. Además, contamos con patrocinadores internos como los equipos de Data & Analytics y el CoE de Insights & Design, quienes desempeñaron un papel fundamental en la cocreación de los cursos asociados a Technical Skills, garantizando así un enfoque integral y de vanguardia en nuestra formación.



Colaboradores participando del taller "Presentaciones estilo TED" – Power Skills

En la primera edición del programa, contamos con la participación de 168 colaboradores e impartimos 164 horas de formación a través de cursos y talleres presenciales. Logramos el 98% de satisfacción y 87 de eNPS.



César Rivera junto a líderes de D&A, sponsors del programa.

Planes de Aprendizaje:

Como parte de la propuesta de capacitación de la compañía, realizamos un levantamiento de necesidades formativas para diseñar planes de Aprendizaje por división, con el objetivo de potenciar conocimientos de nuestros colaboradores e impulsar su crecimiento profesional a través de cursos y certificaciones locales o extranjeras.

Este 2023, realizamos 260 actividades (individuales y grupales), impactando a 545 colaboradores con 7087 horas de capacitación. Además, alcanzamos el 89% de planes ejecutados con éxito.



Chapter Leads del equipo de TI culminando el taller "Comunicación para generar impacto e influencia" como parte de su Plan de Aprendizaje anual.

5.3.4. Desarrollo

Durante el 2023, implementamos una nueva herramienta de desarrollo denominada "Matriz de Habilidades", la cual nos permite identificar el nivel de desarrollo actual de las habilidades clave de los colaboradores de perfiles digitales y especializados de la compañía así como mapear principales fortalezas y brechas. Esta iniciativa es nuestra base para diseñar planes de desarrollo a fin de potenciar habilidades, maximizando la productividad y contribución individual como expertos en su rol.



Colaboradores en su taller Kanban Training

Acompañamos a los equipos de CoE de Agilidad, CoE de Insights&Design, CoE de Data&Analytics, entre otros con un total de 180 colaboradores impactados. Proporcionamos espacios de diálogo y feedback con los líderes para validar expectativas y establecer propuestas de desarrollo a implementar durante los siguientes 6 meses.

Durante el 2023, hemos ejecutado 38 actividades, con un total de 1971 horas de entrenamiento con y un 84% de satisfacción entre los participantes.

Entre los principales impactos producto del trabajo con la Matriz de Habilidades, se encuentran los siguientes:

- Diseñamos planes de desarrollo estructurados con alta participación y satisfacción.
- Acompañamos a Líderes comprometidos en el desarrollo de sus equipos.
- Potenciamos a colaboradores a través de actividades nacionales e internacionales, generando espacios de networking en su campo de especialidad.



Colaboradores en Bootcamp de Data Scientists

5.3.5. Bienestar

En Julio, implementamos el nuevo Centro de Salud Oficina (CSO) presencial dirigido a colaboradores de nuestras sedes de Lima afiliados a la EPS que permite atender consultas médicas de patologías de baja complejidad.

Asimismo, este año se implementó la autogestión del registro de descansos médicos a través de la plataforma web Space-Ex que permite que los colaboradores puedan comunicar el evento oportunamente y puedan ser contactados por nuestras asistentas sociales en caso de requerir apoyo ante una enfermedad o accidente.

En el 2023, se dieron 12 charlas de salud mental como parte del programa Te Escucho dirigido a colaboradores y su familia. Asimismo, realizamos charlas de los planes de salud EPS, seguro de practicantes y charlas de prevención de enfermedades, temas: COVID, Dengue, Tuberculosis y enfermedades endémicas.

Durante este año promovimos el cuidado de la madre gestante, el cuidado del recién nacido, la lactancia y beneficios relacionados a la maternidad. Esto se realizó mediante el Evento para gestantes Tarde de Pancitas, charlas de lactancia, charlas mensuales de beneficios de maternidad y la implementación de los lactarios.

Por otro lado, pensando en estar al lado de nuestros colaboradores ante momentos difíciles, gestionamos el apoyo económico y facilidades para el trabajo remoto durante las inundaciones por Yaku en marzo 2023. Durante este 2023 hemos preparado la estrategia para el apoyo ante el Fenómeno del niño 2024.



DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA

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

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

La compañía inició sus operaciones el 1ro. de enero de 1997 con el expreso consentimiento de la Superintendencia de Banca y Seguros (Resolución SBS N° 786-96). Su plazo de duración es indefinido y el domicilio es Av. Juan de Arona 830, distrito de San Isidro, en la ciudad de Lima. Teléfono N° (01) 518-4000.

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

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

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

Al 31 de diciembre de 2023, el capital social de Pacífico Seguros, inscrito en Registros Públicos de Lima, asciende a la suma de S/ 1,295,316,750 el mismo que se encuentra representado por 129,531,675 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 65.19581% de nuestro accionariado, mientras que el Grupo Crédito S.A., posee el 33.65714% del capital social. El 1.14705% 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 2023.

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

Código ISIN	Nemónico	Año - Mes	COTIZACIONES 2023				Precio Promedio %
			Apertura %	Cierre %	Máxima %	Mínima %	
PEP66950D030	PACIF2BS2B	2023-06	101.7000	101.7000	101.7000	101.7000	101.6899
PEP66950D030	PACIF2BS2B	2023-07	105.0000	105.0000	105.0000	105.0000	105.0000



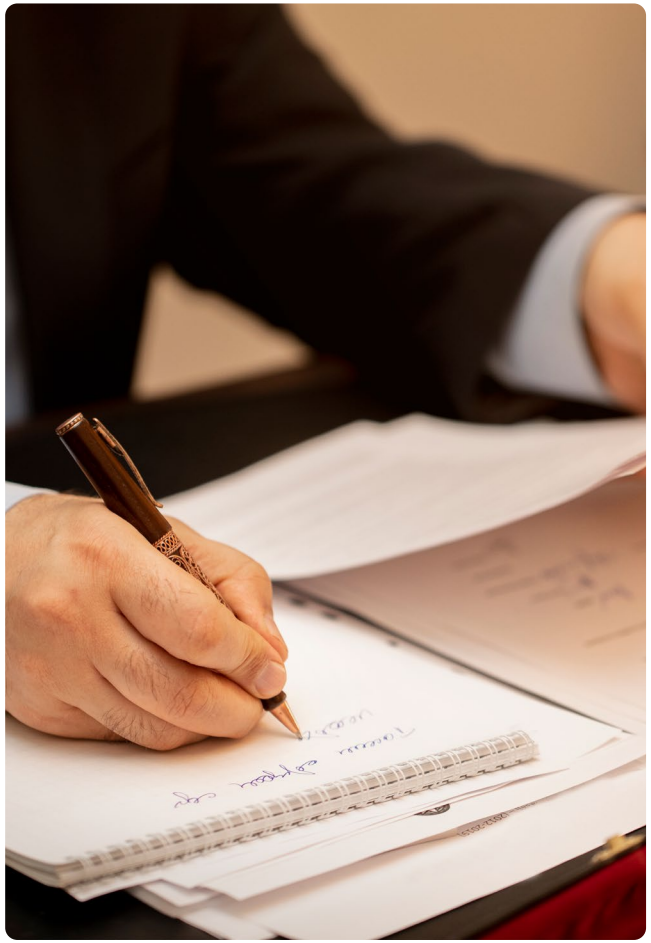
ENTORNO JURÍDICO

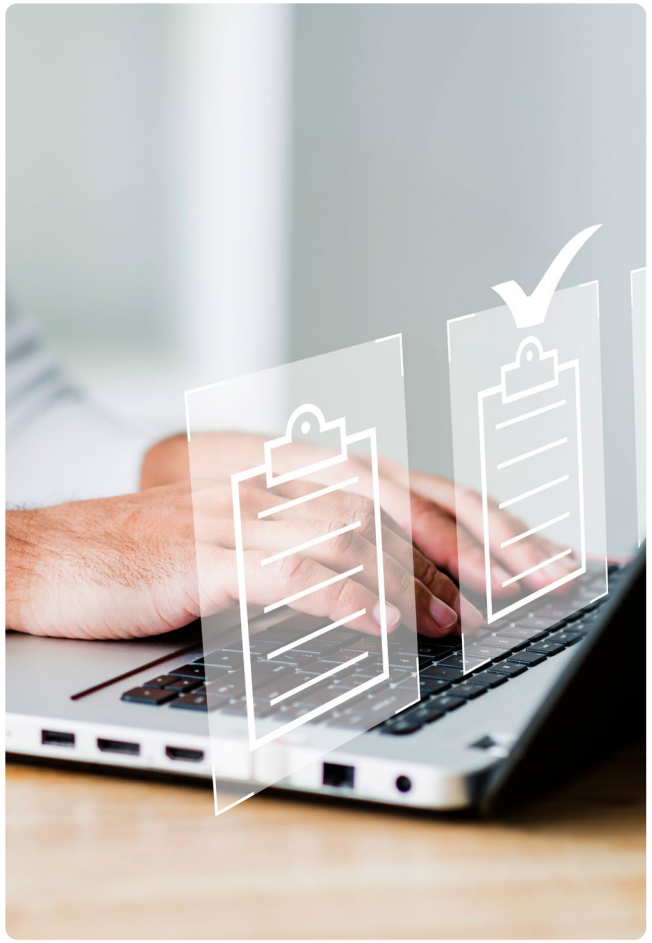
NORMAS EMITIDAS

Resolución SBS Nº 0053-2023, de fecha 6 de enero y que fuera publicada en el diario oficial El Peruano con fecha 11 de enero del 2023, se aprobó el Reglamento de Gestión de Riesgos de Modelo; y se modifica el Reglamento de Auditoría Interna, con el propósito de contar con un marco regulatorio que establezca lineamientos y requisitos mínimos para abordar los principales elementos para la gestión de riesgos de modelo tales como el desarrollo, validación, implementación, uso, seguimiento y contratación de proveedores de modelos; así como establecer como parte de las actividades programadas en el Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna, la revisión de las disposiciones establecidas en el Reglamento de Gestión de Riesgos de Modelo.

Resolución SBS Nº 689-2023, de fecha 27 de febrero del 2023, y que fuera publicada en el diario oficial con fecha 28 de febrero del 2023, se aprobó el nuevo Reglamento de apertura, conversión, traslado o cierre de oficinas y modifican el TUPA.

Resolución SBS Nº 3797-2023, de fecha 15 de noviembre y publicada el 17 de noviembre del 2023, a través de la cual se modifican el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad aprobado por la Resolución SBS Nº 504-2021 y la Circular Nº S-661-2016, Productos de seguros sujetos al régimen simplificado de debida diligencia en el conocimiento del cliente.

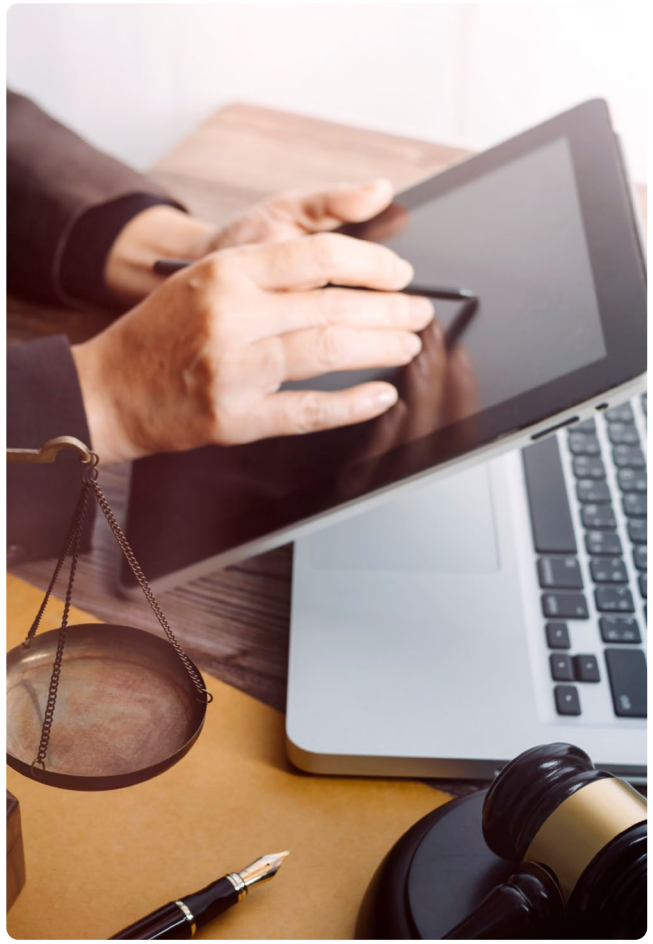




NORMAS EMITIDAS

Resolución SBS Nº 511-2023, de fecha 15 de febrero y publicada en el Diario Oficial El Peruano, con fecha 16 de febrero del 2023, se aprobó el procedimiento para realizar control previo de operaciones comprendidas en la Ley Nº 31112 (Ley que establece el control previo de operaciones de concentración empresarial, se establece un régimen de control previo de operaciones de concentración empresarial con la finalidad de promover la competencia efectiva y la eficiencia económica en los mercados para el bienestar de los consumidores), y su Reglamento, de las operaciones de concentración empresarial que involucren a empresas del sistema financiero que captan depósitos del público o empresas de seguros, sea que estas participen como adquirentes o transferentes en dichas operaciones, para las cuales la Superintendencia no haya contemplado un procedimiento de autorización específico, e incorporan procedimiento administrativo Nº 210 en el TUPA de la SBS.

Resolución SBS Nº 332-2023, del 1 de febrero del 2023, publicada en el diario oficial con fecha 2 de febrero del 2023, se aprobó el Reglamento de seguros de crédito, de caución y de fianzas emitidas por las empresas de seguros, con el propósito de establecer un adecuado tratamiento prudencial a las fianzas que respaldan obligaciones crediticias, así como a las fianzas que respaldan obligaciones similares a las cubiertas mediante pólizas de caución, que tome en consideración los riesgos identificados y el tipo de gestión que se les aplica. Asimismo, determinó la necesidad que las empresas de seguros establezcan estrategias, políticas y procedimientos para la suscripción y seguimiento de las pólizas de caución y fianzas, así como para la evaluación, calificación, seguimiento y ejecución de las contragarantías y en caso la empresa de seguros emita fianzas que garanticen obligaciones crediticias, es necesario que se establezcan políticas generales de evaluación del solicitante y de gestión del riesgo de crédito.



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.

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.° 26702), así como de la Ley General de Sociedades (Ley N.° 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 2023 se acordó entregar Dividendos en Efectivo hasta por la suma de S/ 106,067,874.00, correspondiéndole a cada Accionista la suma de S/ 0.88 por acción de valor nominal de S/ 10.00, lo cual equivalió a distribuir el 20.2% de la utilidad neta del ejercicio 2022. Los dividendos fueron pagados a partir del día 28 de abril de 2023.

ESTADOS FINANCIEROS

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



EGP (PEN millones, fin de período)	2022	2023
Ingresos del Servicio del Seguro	2,994.1	3,289.1
Gastos del Servicio del Seguro	-2,206.8	-2,233.5
Resultado del Servicio del Seguro	787.4	1,055.6
Resultado del Reaseguro	-447.1	-403.4
Resultado Técnico del Seguro	**340.3**	**652.3**
Resultado Financiero de la actividad de seguro	**260.1**	**345.0**
Resultados adicionales a la actividad de seguro	**-219.9**	**-303.9**
Utilidad Neta Pacífica Seguros	**380.5**	**693.4**
Inversiones en subsidiarias médicas	74.5	102.4
Crediseguros	11.7	13.5
Contribución a Credicorp	**460.7**	**803.4**
Balance (PEN millones, fin de período)		
Activos	15,895.4	16,549.2
Pasivo total	13,486.2	13,443.7
Patrimonio neto	2,390.6	3,105.5
Interés minoritario	18.6	18.9
Otros datos		
Número de acciones, neto (en millones)	120.5	129.5

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

Sistema de denuncias

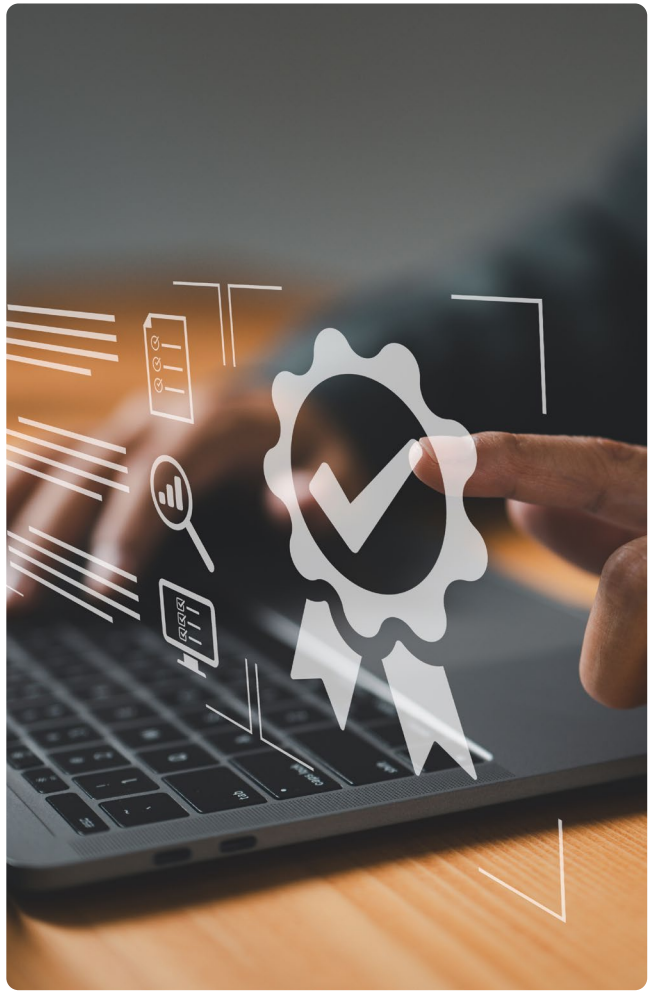
Nuestro canal de denuncias (Alerta GenÉtica) garantiza la confidencialidad de la información proporcionada sobre indicios o hechos que infrinjan nuestros lineamientos internos mientras protege al denunciante de cualquier tipo de represalia, en cumplimiento de las regulaciones vigentes y las buenas prácticas internacionales. Este canal es administrado por la empresa NAVEX Global de importante reputación en el mercado.

Los colaboradores y grupos de interés pueden acceder al canal de denuncias por el siguiente enlace: https://secure.ethicspoint.com/domain/media/es/gui/56087/index.html y se encuentra a disposición en nuestra página web.

Asimismo, contamos con una Política Corporativa de Sistema de Alerta GenÉtica Credicorp la cual se encuentra disponible en español e inglés, en la web de Credicorp.

Alerta GenÉtica





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.

ALERTA GENÉTICA CREDICORP

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 la 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.

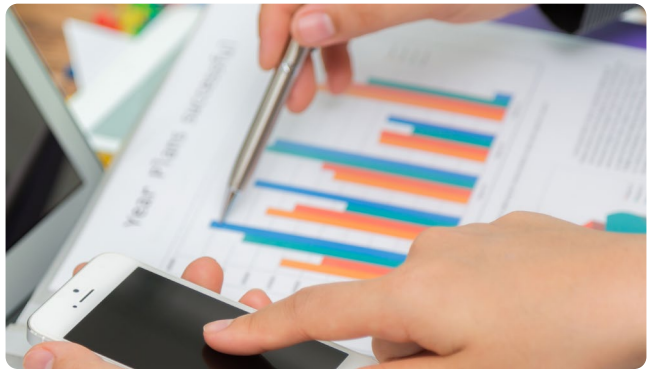
AUDITORÍA INTERNA

Actividad de Auditoría Interna

En el 2023 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 2024 nuestro esfuerzo estará orientado en 04 frentes estratégicos: (i) Posicionamiento del Rol del Auditor en Pacifico 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 continuaremos transformando la actividad de 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 auditoría interna reporta durante el año y según el calendario al Comité de Auditoría de Credicorp Ltd. Los resultados de dichas comunicaciones se informan 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 2023 obtuvimos nuevamente la calificación de "Cumple Generalmente" como resultado de la evaluación interna bajo la Norma 1311 del Instituto de Auditores internos (IIA por sus siglas en inglés). Ratificando la calificación de "Cumple Generalmente" obtenida en la Certificación Internacional de la Calidad de Auditoría Interna otorgada por *IIA*, calificativo similar al que obtuvimos en el año 2013, 2018 y 2022. Este resultado evidencia que la actividad de Auditoría Interna de Pacífico Seguros cumple con los Principios fundamentales para la práctica profesional de auditoría interna, la Definición de la profesión, el Código de Ética y las Normas, emitidos por el IIA.

Encuestas sobre el desempeño de nuestro trabajo

Continuamos consolidando el valor percibido en Pacífico Seguros sobre la labor de Auditoría Interna, lo cual se evidencia con el resultado a diciembre 2023 del Índice de Satisfacción del Auditado (ISA) 4.47, por encima de la meta de 4.10 de un máximo de 5.

Plan de Trabajo de Auditoría Interna y Metodología

Cumplimos con nuestro Plan Anual de Auditoría Interna 2023 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		
	2021	2022	2023
Pacífico Seguros	57	57	50
Crediseguro S.A. Seguros Generales y Seguros Personales	7	13	12
Total	64	70	62

Seguimiento a la implementación de recomendaciones

En cumplimiento del Marco para la Práctica Profesional de Auditoría Interna - Norma 2500 Seguimiento del progreso -, el Área de Auditoría Interna ha establecido un proceso de seguimiento para asegurar que las acciones de la gerencia se implementen eficazmente o que la gerencia haya aceptado el riesgo de no tomar medidas. Este es un proceso continuo.



HONORARIOS DE AUDITORIA

De conformidad con lo establecido en la Segunda Disposición Final del Reglamento de Auditoría Externa aprobada por Resolución SBS Nº 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 2023					
NUEVOS SOLES					
SOCIEDAD AUDITORA	HONORARIOS DE AUDITORIA	HONORARIOS RELACIONADOS A AUDITORIA	HONORARIOS DE IMPUESTOS	OTROS HONORARIOS	TOTAL
Deloitte S.L				1,774,210	1,774,210
Ernst & Young Asesores S. Civil			141,875		141,875
Ernst & Young Consultores S. Civil De R.L			230,527	33,702	264,229
Tanaka, Valdivia & Asociados SCRL	2,498,351		63,066		2,561,417
Gaveglio, Aparicio y Asociados		869,429			869,429
PricewaterhouseCoopers SCRL			28,018		28,018
KPMG Asesores SCRL				709,068	709,068
PLR Asesores de Negocios			82,137		82,137

AÑO 2023					
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



pacifico

seguros