Memoria Integrada Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros 2024

Firmado Digitalmente por:
MIGUEL PABLO DELGADO BARREDA
Fecha: 25/03/2025 04:24:23 p.m.

ÍNDICE

CARTA DEL PRESIDENTE 3
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDADES 6
ACERCA DE ESTA MEMORIA 7
1. MERCADO ASEGURADOR PERUANO 8
2. RESULTADOS DE NEGOCIO 12
3. SOBRE PACÍFICO SEGUROS 16
4. GOBIERNO CORPORATIVO 23
5. NUESTROS CLIENTES 34
6. DESEMPEÑO SOCIAL 36
7. DESEMPEÑO AMBIENTAL 39
8. ANEXOS 42

CARTA DEL PRESIDENTE

CONTENIDOS GRI 2-22, GRI 2-23, GRI 2-24

Estimados accionistas, clientes, colaboradores y miembros de las comunidades a las que servimos:

Les presentamos la Memoria Integrada 2024, documento que por primera vez reúne los hitos más relevantes del último año y las perspectivas para el 2025 desde los frentes financieros y de sostenibilidad. En este espacio compartiré con ustedes algunas reflexiones en torno al desarrollo del mercado asegurador y los principales desafíos a los que nos enfrentamos.

Desempeño sólido en un contexto económico retador

En el 2024 nuestro país logró un crecimiento de 3.2% del PBI, cerrando el año con una inflación controlada del 2.2% y una tasa de interés de referencia del 5% de acuerdo con el BCRP. En ese contexto, el mercado peruano de seguros mostró un desempeño notable, generando primas por S/ 22,186 millones. En el caso de Pacífico Seguros, se alcanzó los S/ 5,373 millones, un aumento del 9.4% respecto al año anterior con una participación del 24.2%.

En términos de utilidades, en Pacífico Seguros registramos S/ 657.5 millones (cifras NIIF). Adicionalmente, considerando nuestra participación en Crediseguro de Bolivia, y Pacífico EPS y Prestaciones, consolidamos un resultado de utilidad de S/ 765.8 millones, lo que representa una participación del 29% en utilidades del sector. Es a través de un disciplinado control de gastos y costos de adquisición, además de una eficiente gestión profesional del portafolio de inversiones que reafirmamos nuestra solidez patrimonial, manteniendo las notas de riesgo de las clasificadoras AM Best: A-, Fitch BBB+ y Moody´s Baa2.

En esa misma línea, Credicorp anunció la adquisición del 50% de participación remanente con Empresas Banmédica junto a Pacífico Seguros. Esto con la finalidad de seguir operando en el negocio de seguros privados de salud, planes corporativos y servicios médicos. Esta operación, la cual está sujeta a las autorizaciones regulatorias, ratifica la aspiración de Credicorp de crear una economía más sostenible e inclusiva.

Finalmente, los resultados económicos mencionados son fruto de una eficaz gestión del riesgo y de la solidez de nuestra estrategia, basada en tres pilares fundamentales: Crecimiento, Experiencia y Eficiencia. Cada uno de ellos apoyado en la transformación digital y la innovación, herramientas esenciales para fortalecer la competitividad en el sector.

Nuestro Negocio

En línea con nuestro propósito de proteger la felicidad de las personas, nos hemos planteado el reto de hacer del Perú el país más protegido de América Latina al 2030.

Seguiremos trabajando para contribuir a acortar la brecha de protección en el país y democratizar el acceso a seguros, convirtiéndonos en la aseguradora retail líder del

mercado. Buscamos acelerar nuestro crecimiento capitalizando la capacidad de distribución, optimizando el portafolio y entregando experiencias excepcionales. Para lograrlo, fortaleceremos la red de distribución de productos y servicios a través del ecosistema Credicorp y socios estratégicos.

En esa línea, en el 2024 firmamos un acuerdo de comercialización estratégica con Falabella, que facilitará el acceso a seguros de vida, salud y seguros generales a más de 5 millones de peruanos. Esto ratifica nuestro compromiso con seguir impulsando la inclusión financiera en el país. Por otro lado, el avance de la digitalización nos permite estar presentes en el día a día de las personas y ha sido clave para el lanzamiento de nuevos productos ofreciendo propuestas que respondan a las necesidades de cada uno de los clientes y socios de distribución. En el 2025, seguiremos enfocados en fortalecer las relaciones en nuestros canales, ecosistemas Credicorp y alianzas estratégicas.

Nuestros clientes

Durante 2024, hemos acompañado a más de 6.5 millones de clientes, ofreciendo una experiencia basada en un servicio humano con la tecnología como habilitador clave.

El entendimiento hacia los clientes y el fortalecimiento de nuestras capacidades digitales a través del uso de inteligencia artificial (IA), nos permitió ofrecer una propuesta de valor diferenciada, presentando mejoras significativas en los journeys estratégicos, alcanzado un Net Promoter Score (NPS) acumulado de 40 puntos, consolidando una tendencia de crecimiento sostenido.

Este año reafirmamos nuestro compromiso de brindar las mejores experiencias, alcanzando y superando los estándares de las mejores empresas internacionales, innovando constantemente para ofrecer un servicio más ágil, cercano y excepcional, que fortalezca la confianza y preferencia de los asegurados.

Nuestros Colaboradores

Nos enfocamos en desarrollar equipos con una mentalidad de crecimiento e innovación, permitiéndoles alcanzar su máximo potencial.

Nos enfocamos en desarrollar capacidades digitales y especializadas en los colaboradores. Al cierre del 2024, el 49% del personal de staff corresponde a perfiles con estas características, aspirando a superar el 60% al 2027.

Es a través de nuestra estrategia de gestión del talento que el NPS del colaborador siguió una tendencia positiva, alcanzando un puntaje de 67. Una experiencia alineada con los niveles más altos en el mundo, impulsando un entorno donde nuestro equipo se siente valorado, comprometido y motivado a brindar la mejor versión de si mismos. Esto nos permitió consolidarnos como la marca empleadora #1 en el sector de seguros en el ranking de Merco Talento.

Inclusión y educación financiera

Estamos comprometidos con la democratización de los seguros, a través de los pilares de nuestra estrategia de sostenibilidad: inclusión y educación.

A través del programa "Seguros para Todos", hemos alcanzado a casi 3 millones de personas con seguros inclusivos. Además, a partir de las iniciativas de educación y prevención —ABC de Pacífico, Comunidad Segura y Protege365— certificamos a más de 263 mil clientes, no clientes y colaboradores de empresas en prevención de riesgos.

Para seguir fomentando la cultura de prevención, con el respaldo del Banco de Ideas de Credicorp e IPSOS, publicamos el "Primer Índice de Resiliencia País" con el objetivo de comprender el nivel de preparación y capacidad de recuperación de los peruanos ante eventos adversos. Nuestros esfuerzos en educación financiera para el 2025 estarán alineados en fomentar medidas de consciencia, prevención y preparación en la población.

Camino al 2025

En este nuevo año nos enfocaremos en propuestas que generen confianza empresarial, promoviendo la inversión y fomentando una economía dinámica y próspera. Estamos comprometidos con expandir el mercado asegurador y seguir contribuyendo en el número de personas protegidas mediante una estrategia que busca integrar soluciones de aseguramiento en los flujos cotidianos de las personas.

Nuestro modelo soportado en la innovación, el uso de data, tecnología e IA nos permitirá maximizar capacidades para llegar a más peruanos y transformar la experiencia del cliente hacia una de clase mundial, generando experiencias humanas e impacto positivo en grupos de interés y el país.

Finalmente, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a cada uno de los clientes e inversionistas por la confianza depositada. También extiendo mi agradecimiento a los cerca de 3 mil colaboradores que, con su talento y esfuerzo diario, contribuyen a la transformación y fortalecimiento continuo de la empresa, impulsando al desarrollo del Perú.

Me despido con gratitud y optimismo.

_____

Luis Enrique Romero Belismelis
Presidente del Directorio

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDADES

El presente documento contiene información veraz y suficiente con respecto al desarrollo del negocio de Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros durante el 2024. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables de su contenido de conformidad con los dispositivos legales aplicables.

Gerente General

Gerente Central de Finanzas

Gerente de División de Estrategia de Personas, Marketing y Sostenibilidad

ACERCA DE ESTA MEMORIA

CONTENIDOS GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-14

La presente memoria ha sido elaborada de acuerdo con las disposiciones señaladas por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) reflejadas en el *Manual para la preparación de memorias anuales, reportes trimestrales y otro documentos informativos y normas comunes para la determinación de los documentos informativos*, aprobados mediante la Resolución Gerencia General de CONSEV N°211-98-EF/94. 11 y sus normas modificatorias.

Asimismo, este documento se preparó utilizando como referencia los Estándares 2021 del Global Reporting Initiative (GRI), los contenidos para el sector seguros del estándar Sustainability Accounting Standards Board (SASB), y siguiendo las recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD). Estos marcos permiten abordar los temas identificados como materiales en el proceso de doble materialidad realizado durante el 2024 por Pacífico Seguros.

La información reportada corresponde al periodo comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre del 2024, y refleja la gestión de los principales aspectos económicos, sociales, ambientales y de gobernanza para todas nuestras operaciones relacionadas con nuestros roles de aseguradora, inversor y empleador.

Por otra parte, a diferencia de años previos en que se publicó el Reporte de Sostenibilidad y Memoria Anual, el presente documento constituye la primera Memoria Integrada publicada por Pacífico Seguros. En esta se integran los requerimientos regulatorios relacionados con la información de los estados financieros, entorno económico y sectorial. De esta forma, buscamos mejorar la disponibilidad, facilidad y calidad de la información, así como evidenciar nuestra capacidad para crear valor a largo plazo.

1. MERCADO ASEGURADOR PERUANO

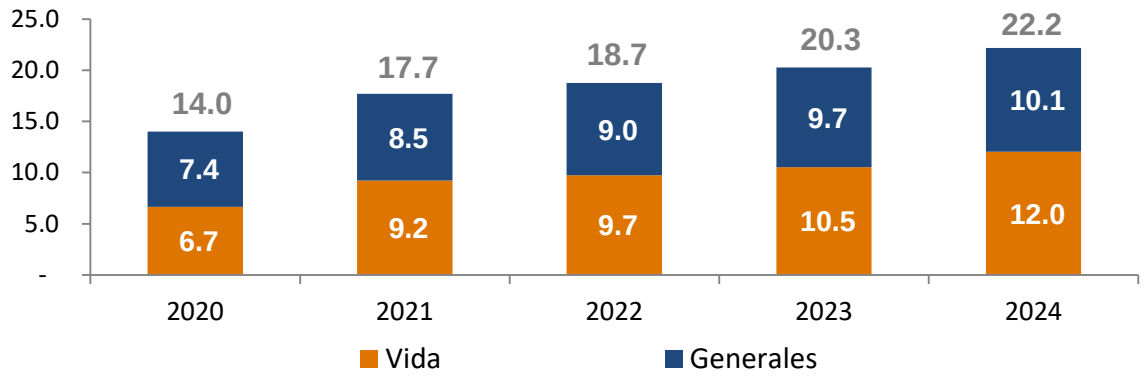
Nuestros resultados son el fruto de una gestión responsable, que busca maximizar el valor para nuestros accionistas, al tiempo que contribuimos con el bienestar de nuestros clientes, la sociedad y nuestro entorno.

El sector asegurador peruano 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. Durante el 2024, el mercado peruano continuó siendo uno de los menos comprendidos de América Latina, con un índice de primas de 2.2% del PIB. El promedio de la región es de 3.0%, donde Chile representa 4.5%; Colombia 4.0%; Brasil 3.7%, y Uruguay 3.6%.

En el 2024, el mercado asegurador peruano registró un crecimiento de 9.5% en términos de primas directas por encima del crecimiento del país, el cual cerró en 3.2%. Así, el volumen de primas ascendió a más de S/ 22 mil millones a diciembre del 2024, monto mayor a los S/ 20 mil millones obtenidos el año anterior.

El sistema asegurador mostró también un incremento en sus resultados, alcanzando una utilidad a diciembre de más de S/ 2.8 mil millones, superior en 25.2% del año anterior, gracias al crecimiento en prima, los mayores resultados financieros y a los menores ratios de siniestralidad, principalmente en los negocios de vida.

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

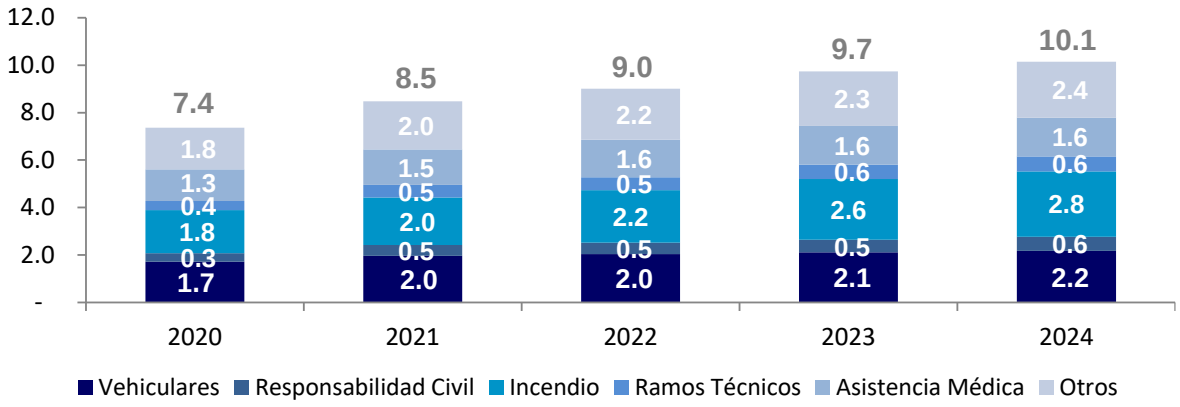


Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre del 2024.
Elaboración: Propia.

Ramos de seguros generales y accidentes

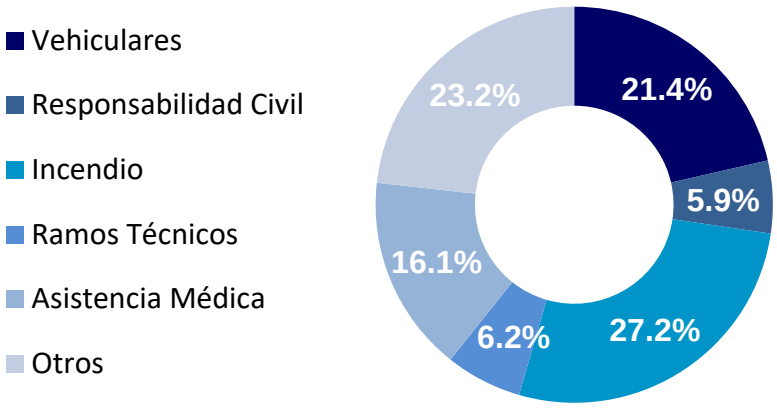
Los ramos de seguros generales y accidentes presentaron primas por más de S/ 10.1 mil millones a diciembre del 2024, mostrando un crecimiento de 4.1% frente al 2023, especialmente en los negocios que cubren terremoto, responsabilidad civil, cauciones, entre otros.

Evolución de primas directas - ramos generales, accidentes y enfermedades
Mercado Asegurador Peruano - (S/ miles de millones)



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre del 2024.
Elaboración: Propia.

Distribución de cartera de primas netas de ramos generales, accidentes y enfermedades
Mercado Asegurador Peruano

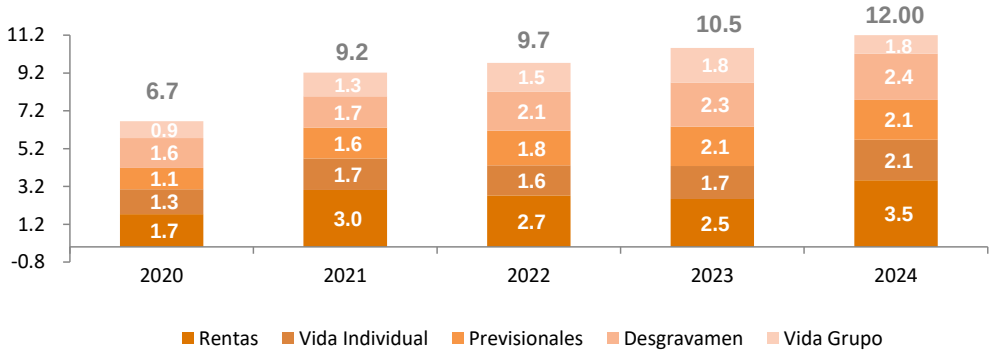


Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre del 2024.
Elaboración: Propia.

Ramos de seguros de vida

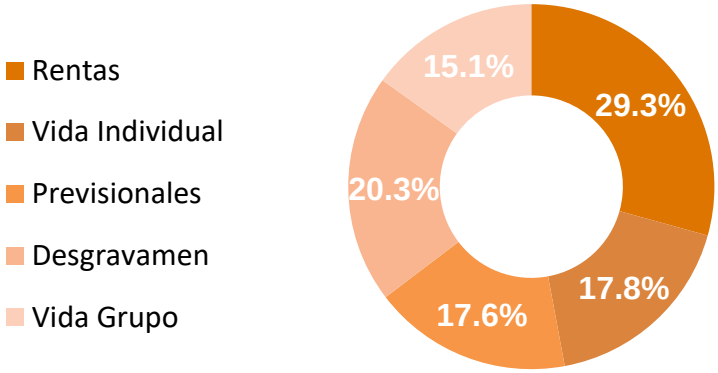
Los ramos de seguros de vida, por su parte, registraron primas directas por un valor de más de S/ 12.0 mil millones a diciembre 2024, logrando un incremento de 14.4% frente al 2023. El crecimiento vino especialmente por los productos de renta particular, vida individual y vida crédito.

Evolución de primas directas – ramos de vida
Mercado Asegurador Peruano - (S/ miles de millones)



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre del 2024.
Elaboración: Propia.

Distribución de cartera de primas netas de ramos de vida
Mercado Asegurador Peruano

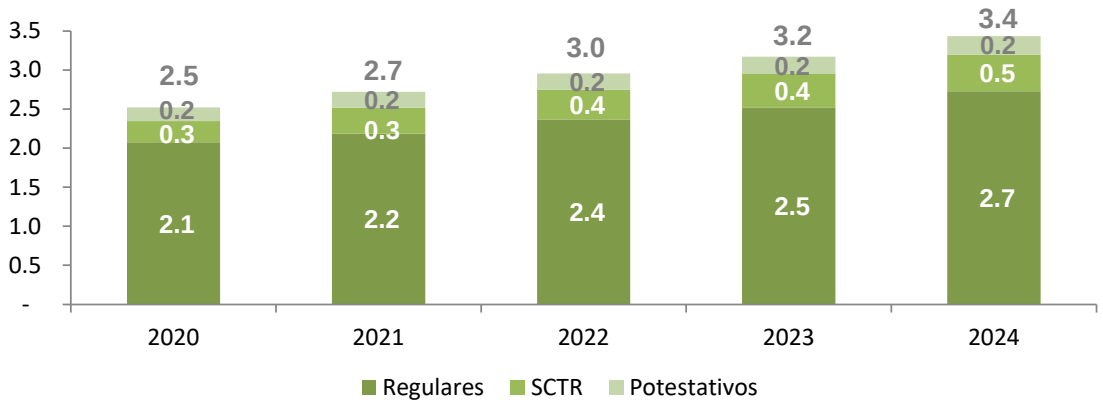


Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre del 2024.
Elaboración: Propia.

Ramos de salud

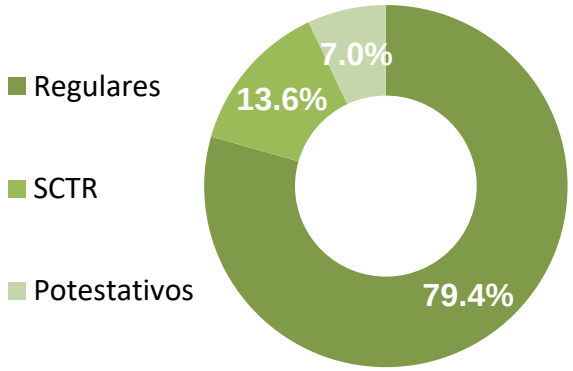
Los ramos de salud (EPS) registraron primas directas por un valor de más de S/ 3.4 mil millones a diciembre del 2024, lo que representa un incremento de +8.4% frente al 2023. Los productos con mayor crecimiento son los de SCTR Salud, Regulares y Potestativos.

Evolución de primas directas EPS



Fuente: Avance del boletín EPS a diciembre del 2024.
Elaboración: Propia.

Distribución de cartera de primas netas de aportes de salud
Mercado Asegurador Peruano



Fuente: Avance del boletín EPS a diciembre del 2024.
Elaboración: Propia.

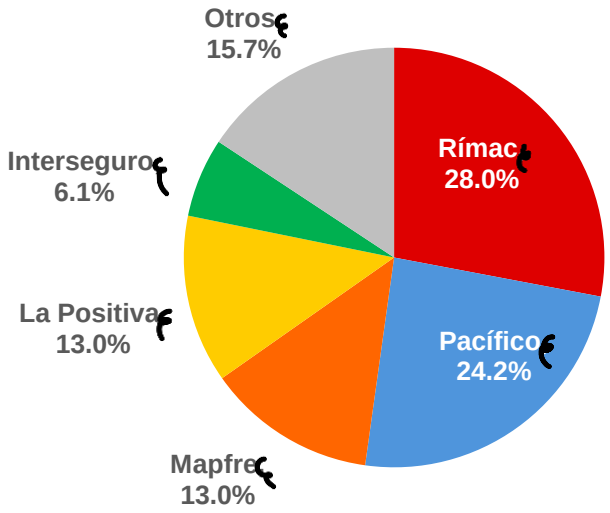
2. RESULTADOS DE NEGOCIO

En el 2024, Pacífico Seguros registró primas por S/ 5,373 millones, 9.4% más que el año anterior, alcanzando una participación de mercado de 24.2%.

En el negocio de Vida, la empresa mantiene el primer lugar, mientras que en los negocios de Generales ocupa la segunda posición. Pacífico continúa siendo parte de las 4 aseguradoras con mayor participación en el mercado, las cuales representan 78.2% del total (Rímac, Pacífico Seguros, Mapfre y La Positiva).

Distribución de la participación de mercado en términos de primas

Mercado Asegurador Peruano



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre del 2024.
Elaboración: Propia.

La reducción de ratios de siniestralidad en los negocios de Vida, Autos y Riesgos Mayoristas contribuyó a alcanzar estos resultados. Además, la disciplina en el control de gastos generales y costos de adquisición, aunados a un importante incremento de los ingresos financieros y a una gestión profesional de nuestro portafolio de inversiones, permitieron el logro de resultados destacados en el año.

En ese sentido, el resultado de Pacífico Seguros durante el 2024 (Vida y Seguros Generales) en cifras NIIF alcanzó una utilidad de S/ 657.5 millones. Por otra parte, el resultado, incorporando las participaciones de 50% en la EPS Pacífico y Prestación, así como en 48% en Crediseguro de Bolivia, fue de S/ 765.8 millones.

Mantuvimos el liderazgo en participación de mercado de utilidades siendo la compañía con el mayor resultado del mercado asegurador peruano, con 29% de participación. Asimismo, mantuvimos la solidez patrimonial que permitió una vez más alcanzar importantes notas de riesgo crediticio de nuestras clasificadoras AM Best: A-, Fitch BBB+ y Moody's Baa2. Todo ello permitió consolidarnos como la empresa más rentable del mercado peruano.

Desempeño de Seguros Generales

El negocio de Seguros Generales registró primas directas por un total de S/ 2.2 mil millones, lo cual significó un incremento de 7.4% frente a lo obtenido el año anterior. Esta producción mayor se presentó en todas las líneas de negocio.

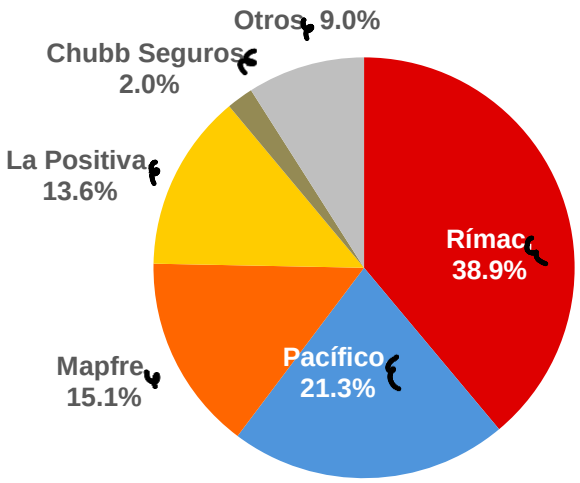
Si bien los niveles de siniestralidad se vieron incrementados en los negocios de Asistencia Médica y SOAT, se mitigó por el comportamiento de los productos Mayoristas, Autos y Líneas Personales.

Con respecto a los ingresos financieros, mostraron un crecimiento de 13.9% comparado con el año anterior, producto de los mayores intereses sobre las inversiones y dividendos. En ese sentido, el resultado de Seguros Generales en el 2024 alcanzó una utilidad de S/ 107 millones.

Lo anterior es resultado de los esfuerzos estratégicos en el desarrollo de productos, así como la búsqueda y consolidación de alianzas, las cuales nos permitirán continuar ofreciendo soluciones de seguros generales pertinentes a las necesidades de los peruanos. Por ejemplo, el crecimiento en SOAT a partir de la incursión de este producto en Yape o la venta del producto Tarjeta Protegida a través de los canales de Falabella. Asimismo, desarrollamos productos de asistencia médica y oncológica, los cuales redituaron mayores resultados. En síntesis, la innovación y el diseño centrado en el cliente, apalancados en alianzas y seguros embebidos, nos permitirán mantener nuestro liderazgo.

Al cierre de diciembre del 2024, ocupamos el segundo lugar en la participación de mercado de Seguros Generales y Accidentes con 21.3% y un incremento en la producción de +7.4% con respecto al 2023. A continuación, se presenta la distribución en participación de mercado:

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 del 2024.

Elaboración: Propia.

Desempeño de Seguros de Vida

El ramo de Seguros de Vida registró un crecimiento de 10.8% de primas, alcanzando más de S/ 3.2 mil millones, manteniendo el primer lugar en participación de mercado. Esta mayor producción se presentó especialmente en el negocio de Rentas. Estos resultados se vieron acompañados de una reducción en la siniestralidad en comparación al 2023, principalmente en los negocios de Previsionales, Vida Crédito, Vida Grupo y Vida Individual.

Los ingresos financieros presentaron un crecimiento en comparación con el año anterior, producto de una correcta gestión de nuestro portafolio de inversiones, un entorno de tasas altas y una mayor producción en el negocio de Rentas impulsado por mayores ventas de productos particulares.

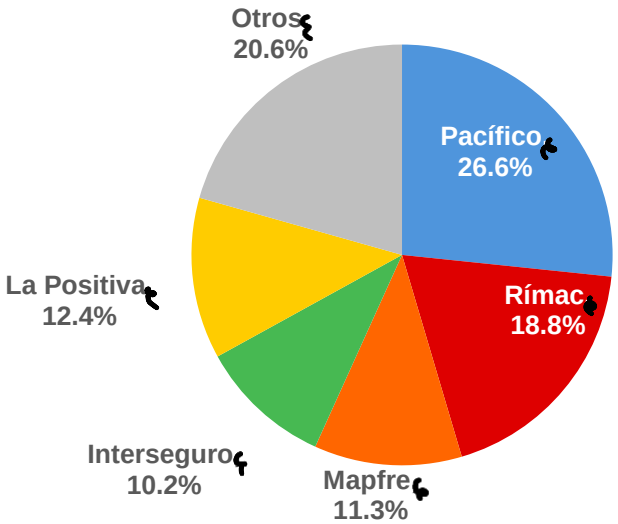
Durante el 2024, el negocio de Vida destacó por el desarrollo de seguros que responden a las necesidades actuales de inversión y protección de los peruanos, con ofertas en moneda local y extranjera, así como con rentabilidades atractivas que pueden ser garantizadas o determinadas por el comportamiento de algunos índices de acciones como el S&P 500. En ese sentido, el resultado de Seguros de Vida 2024 alcanzó una utilidad de S/ 550.5 millones como efecto de la mayor producción de primas, la menor siniestralidad y el mayor rendimiento de los ingresos financieros.

Al cierre de diciembre del 2024, la empresa ocupó el primer lugar en la participación de mercado de Seguros de Vida con 26.6%.

A continuación, se presenta la distribución en participación de mercado del 2024.

***Distribución de la participación de** mercado*

Mercado de ramos de Seguros de Vida

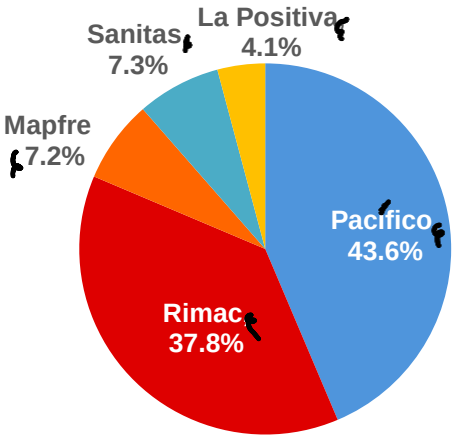


Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre del 2024.
Elaboración: Propia.

Desempeño EPS

A diciembre del 2024, Pacífico EPS ocupó el primer lugar en la participación del mercado, con 43.6% y con un crecimiento en primas de 9.7%, por encima del crecimiento del mercado (+8.4%). A continuación, se presenta la distribución en participación de mercado:

***Distribución de la participación de** mercado*
Mercado de Seguros EPS



Fuente: Avance del boletín EPS a diciembre del 2024.
Elaboración: Propia.

3. SOBRE PACÍFICO SEGUROS

CONTENIDOS GRI 2-6

Nuestro propósito

Pacífico Seguros es una empresa peruana de seguros y reaseguros, que pertenece a Credicorp, el *holding* financiero más grande del país. Su propósito es "proteger la felicidad de las personas", ayudándolas a superar los imprevistos que la vida presenta. Cree firmemente que nadie debe enfrentar sus problemas solo, por eso aspira a que, para el 2030, Perú sea el país más protegido de América Latina.

En esa línea, la empresa se esfuerza por construir una sociedad más resiliente, donde todos puedan acceder a información financiera y productos de seguros que permitan satisfacer sus necesidades, promoviendo la inclusión y educación financiera y de impacto social. Hoy, más que nunca, su propósito está vigente. Por lo tanto, trabaja y promueve un equipo que abraza esa ambición y la hace propia a través de talento, innovación y compromiso.

La empresa posee presencia a nivel nacional gracias a alianzas estratégicas y a la capilaridad que ofrece el ecosistema Credicorp. Llega a todo el país con una amplia variedad de productos y servicios que se adaptan a las necesidades de los peruanos. Pacífico cuenta con seguros para personas, familias, bienes, empresas y colaboradores:

Nuestros productos

Para ti y tu familia

- Vida
- Rentas e Inversión
- Rentas Vitalicias
- Rentas Particulares
- Salud
- Oncológicos
- Accidentes Personales
- Viajes
- Sepelio

Para tus bienes

- Hogar y bienes
- Vehicular
- SOAT

Para trabajadores

- EPS

Para tu empresa

- Vida Ley y Vida Empleados
- Accidentes Colectivo
- SCTR (trabajo de riesgo)
- Accidentes Estudiantil
- Patrimoniales
- PYME

Seguros para todos

- En alianza con Mibanco
- En alianza con BCP
- En alianza con Yape
- Otras alianzas

Nuestro modelo de negocio

En Pacífico Seguros hacemos énfasis en la adecuada gestión de riesgos, capitalización, desarrollo de nuevos productos y servicios, con el objetivo de seguir consolidando nuestras operaciones en el mercado de seguros de vida y generales.

Para lograr proteger a cada vez más personas, nos apalancamos en aspectos clave como el desarrollo de nuevos canales de distribución y alianzas, y la innovación en la creación de productos que permitan acceder a nuevos segmentos de la población. Así, nos enfocamos en tres objetivos:

- #1 en crecimiento. Proteger a millones de personas desarrollando productos para llegar a nuevos segmentos y aprovechar la capilaridad de nuestros canales de distribución.
- #1 en experiencia. Ofrecer la mejor experiencia, con foco en una propuesta de valor segmentada y personalizada, acorde con las necesidades y el ciclo de vida del cliente, mejorando continuamente el servicio digital y ofreciendo la mejor experiencia en los momentos de la verdad.
- #1 en eficiencia. Seguir liderando el mercado a través de una correcta gestión operativa, innovación y transformación digital.

Innovación

Pacífico Seguros integra la innovación en productos y servicios, soportados en una cultura de creatividad, uso de tecnología y análisis de datos. Impulsamos la innovación gracias a una estructura y habilitadores que potencian la mentalidad de innovación:

- Laboratorio de innovación laChakra. Permite generar nuevos negocios, productos y servicios.
- Organización en tribus de la compañía. Trabajamos bajo un modelo de agilidad con base en tribus y centros de excelencia (COES), lo que nos permite fomentar la colaboración, acelerar la innovación y generar mejoras incrementales de manera continua.

Durante el 2024, el foco en innovación permitió alcanzar los siguientes hitos:

- Incrementar la velocidad de salida al mercado de productos en 70%, gracias a Testec, la primera herramienta *lowcode-nocode*[1] específica para el mundo asegurador, que nos permite crear y lanzar productos mínimos viables (MVP's) digitales en tiempo récord.
- Desarrollamos pilotos de innovación abierta en colaboración con *startups*, que ya vienen siendo escalados y permitieron:
    - Aumentar en 45% la capacidad productiva de nuestros colaboradores.
    - Mejorar la experiencia de compra digital de nuestros.
    - Habilitar un nuevo canal de venta digital de seguros a través de WhatsApp.

Inteligencia artificial (IA)

Para Pacífico Seguros, la transformación tecnológica es un aspecto muy relevante para la mejora de procesos de principio a fin. En 2024, los esfuerzos se centraron en la implementación de la inteligencia artificial (IA) para optimizar uno de los procesos más importantes: la atención de siniestros. Así se logró impactar en dos de los objetivos estratégicos: experiencia del cliente y eficiencia operativa. La integración de la IA ha permitido analizar y resolver más casos con los mismos recursos y en menor tiempo, ofreciendo respuestas más precisas a los clientes.

En el 2024, establecimos lineamientos y modelos operativos y de gobierno para el uso de la IA, alineados con los marcos corporativos, asegurando sinergias adecuadas y la habilitación efectiva de esta tecnología. En esa línea, se lanzó el programa GenAI

[1] *Low-code* y *no-code* son enfoques de desarrollo de *software* que permiten crear aplicaciones con poca o ninguna necesidad de escribir código manualmente.

(Inteligencia Artificial Generativa), priorizando casos de uso distribuidos en áreas clave como Siniestros, Ventas, Servicios al Cliente y Soporte (TI), desarrollando soluciones con impacto en nuestros colaboradores y clientes.

Dentro los principales logros, generamos una reducción de 50% en el tiempo de reclutamiento de nuestro equipo de ventas y, por su parte, la integración de la IA en el chatbot VERA presentó una reducción de 70% en los tiempos de atención de siniestros vehiculares como rotura de lunas, robo total y de autopartes. Además, fuimos reconocidos como la primera empresa en Latinoamérica en implementar el programa Zero Trust y Extended Detection and Response (XDR).

El objetivo es continuar impulsando el uso de la IA para mejorar procesos. Para el 2027, buscamos que 70% de las transacciones de nuestros clientes sean asistidas por IA y que 100% de los colaboradores la utilicen para mejorar su productividad.

Nuestro equipo

En Pacífico Seguros, fomentamos los entornos de trabajo con espacios colaborativos y dinámicos que promuevan el desarrollo integral y crecimiento profesional de más de 2,800 colaboradores. Se busca generar un entorno que combine innovación, desarrollo profesional y experiencia laboral ASU (asombrosa, sin igual), que nos permita posicionarnos como marca empleadora líder en el país. Asimismo, promovemos que el equipo desarrolle sus labores con base en el propósito de “proteger la felicidad de las personas”.

Durante 2024 se reforzó la cultura con el fin de potenciar la conexión del propósito personal de los colaboradores. Se continuó con el desarrollo de los colaboradores en nuevas capacidades y habilidades, y se promovió la retención del talento interno de alto desempeño.

Esto permitió crecer 4 puntos en Clima Laboral, logrando 89% de satisfacción y un resultado histórico con 67 de Employee Net Promoter Score (eNPS), mostrando un crecimiento de 18 puntos frente al 2023.

Un hito importante en el 2024 fue el relanzamiento de la cultura organizacional con nuevos principios: #PasiónxPersonas, #EspírituGanador y #LideramosInnovando, los cuales están alineados con la nueva ambición como empresa: hacer de Perú el país más protegido de América Latina al 2030.

Alianzas comerciales

CONTENIDOS GRI 2-6

Dada la aún baja penetración de seguros en el Perú, existen importantes oportunidades de crecimiento. Para esto es fundamental crear alianzas estratégicas con socios que permitan llegar a nuevos clientes mediante diversos canales de distribución, garantizando que un mayor número de personas pueda acceder a seguros. Esto no solo implica potenciar los métodos de venta tradicionales, sino innovar con seguros que integren productos, servicios y operaciones del día a día, llegando a un mayor número de ciudadanos a través de plataformas físicas y digitales.

En esa línea, durante el 2024 se firmó un acuerdo comercial de largo plazo con Falabella, con el propósito de ofrecer seguros a través de todos sus canales de distribución a nivel nacional. Además, se logró el desarrollo de un seguro embebido en la plataforma de TicketMaster para los casos en que el cliente no pueda asistir al espectáculo comprado. También creamos un seguro de accidentes para viajes terrestres en territorio nacional, vendido en la plataforma redBus. Asimismo, fortalecimos nuestra alianza con Yape, la billetera digital más importante del país, con el lanzamiento de 3 seguros optativos de bajo costo, con coberturas de vida, cuentas y celulares. Estos lanzamientos se unen a la oferta en Yape que comenzó en el 2023 con el producto SOAT.

Nuestros socios corredores

CONTENIDOS GRI 2-6

Los corredores de seguros son aliados esenciales para cumplir el propósito de proteger la felicidad de más peruanos. Durante el 2024, trabajamos con cerca de 1,000 empresas corredoras, que representan alrededor de 10 mil corredores en todo el país, que diariamente realizaron labores de venta, posventa y asesoría a nuestros clientes mutuos.

Dada su relevancia, Pacífico trabaja en brindar a los corredores la mejor experiencia del mercado, lo que impactó en el crecimiento del Net Promoter Score en + 6 puntos en el último año. Para seguir mejorando esta experiencia, les ofrecimos todas las herramientas necesarias para sus actividades de venta y asesoría. Velamos por conocer y valorar sus opiniones sobre productos y procesos para identificar oportunidades de mejora y continuar creciendo juntos.

Dentro de los aspectos más novedosos del último año, destacamos que la oferta de valor para el segmento pyme a través de corredores se complementó con el nuevo *ecommerce* multirriesgo, enfocado en cubrir los riesgos de propiedad donde se contemplan incendio, robo, responsabilidad civil y lluvias como principales coberturas para el segmento.

Nuestra gestión de riesgos

FN-IN-550A.3

Pacífico Seguros adopta un enfoque integral para la gestión de riesgos que abarca todas las áreas operativas, líneas de negocios, procesos y procedimientos internos. La aplicación de este enfoque integral permite garantizar niveles de seguridad y estabilidad razonables, los cuales se basan en la identificación proactiva de eventos que puedan generar una potencial afectación a las operaciones y su apropiada gestión de acuerdo con nuestro apetito de riesgo.

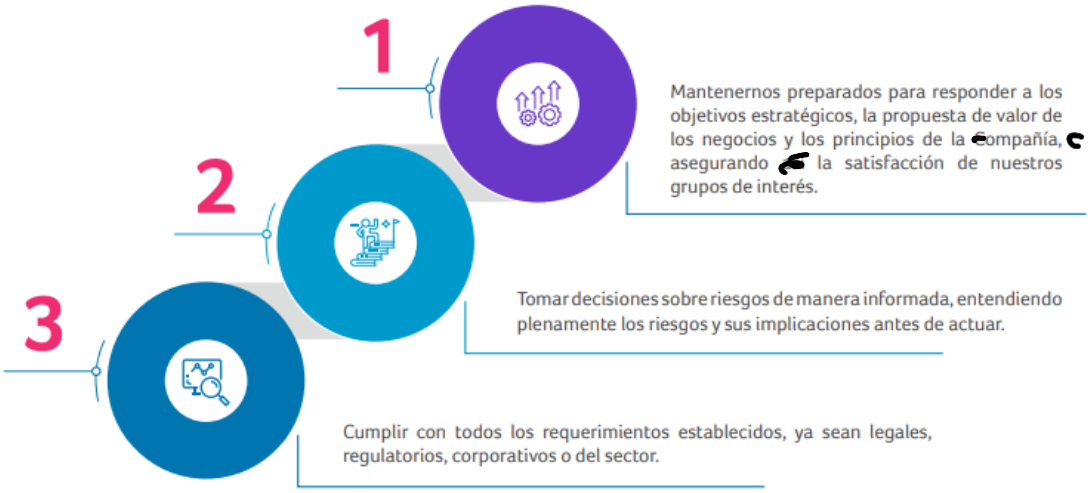
La gobernanza de la gestión integral de riesgos está liderada por el Directorio y la Gerencia General e involucra la participación de todos los colaboradores. El enfoque de gestión se basa en estándares internacionales, como ISO31000, requisitos regulatorios y las mejores prácticas corporativas de Credicorp.

Se implementó una gestión integral de riesgos de acuerdo con las políticas y los procedimientos diseñados para cumplir con las mejores prácticas de gestión y los requisitos regulatorios vigentes, teniendo como objetivo fortalecer el sistema de administración de riesgos.

Adicionalmente, se llevó a cabo un tablero de apetito de riesgos que se actualiza y presenta mensualmente al Comité Integral de Riesgos y al Directorio, asegurando una medición y seguimiento continuo de los principales indicadores de la gestión de riesgos.

Por otro lado, de manera anual se realiza un ejercicio de estrés, en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Reglamento de Gestión Integral de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Nuestra Gestión Integral de Riesgos se centra en salvaguardar la propuesta de valor de la compañía y nos guiamos por tres premisas fundamentales.



Durante el 2024, se realizó el cálculo y análisis de resultados de Capital Basado en Riesgo (CBR) del primer piloto de Autoevaluación de Riesgos y Solvencia (ARYS), y se incluyó en la gestión de la empresa. Además, se logró el monitoreo del cumplimiento de exclusiones de la Política de Inversiones Responsables y se amplió el nivel de alcance de los activos evaluados bajo criterios ambiental, social y gobernanza (ESG). Por último, se logró implementar un modelo de agregación de riesgos de ciberseguridad, incluyendo vulnerabilidades y ejecutando *backtesting*.

Nuestra política de inversiones

FN-IN-410A.2

Durante el 2024, los activos de inversión tuvieron un incremento de más de 5%, destinado principalmente a bonos corporativos, bonos soberanos y municipales e inversiones inmobiliarias.

Además, se completó el proceso de Reporting PRI anual, el cual evalúa nuestras prácticas de sostenibilidad. Pacífico obtuvo un puntaje de 72 sobre 100, alcanzando la calificación de 4 estrellas en todos los módulos de inversiones indirectas.

Por otro lado, con el fin de realizar un diagnóstico climático de las inversiones e identificar palancas de mejora, durante el 2024 incorporamos el monitoreo de dos indicadores

climáticos adicionales: inversiones con metas de descarbonización con base en la ciencia y grados de calentamiento del portafolio.

Las metas de inversión responsable para los próximos años son los siguientes:

- Seguir desarrollando prácticas y procesos de integración ESG para los diferentes tipos de activos en el portafolio e incorporar los resultados en la toma de decisiones de inversión.
- Profundizar el relacionamiento con emisores y gestores locales para promover prácticas de gestión sostenible y transparencia en la divulgación de información sobre aspectos ESG.
- Buscar y aprovechar iniciativas de relacionamiento colaborativo locales y regionales para contribuir al desarrollo y adopción de mejores prácticas de sostenibilidad en el mercado de capitales.
- Identificar e implementar palancas de reducción de emisiones asociadas al portafolio de inversiones.

Pacífico Seguros reconoce la importancia de integrar los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ESG) en sus decisiones de inversión para gestionar estos riesgos de forma integral. Por ello, la gestión de inversiones sostenibles tiene 3 objetivos generales:

1. Gestión de riesgos. Mejorar el perfil riesgo-retorno del portafolio de inversiones mediante la incorporación de factores ESG en el análisis de propuestas y monitoreo continuo.

2. Oportunidades de impacto. Identificar y aprovechar oportunidades de inversión que generan beneficios ambientales y/o sociales junto con retornos financieros competitivos.

3. Ética. No financiar actividades que van en contra de los principios morales de Pacífico Seguros.

Para esto, contamos con el siguiente marco de políticas para nuestras inversiones responsables:

- **Política de Inversiones Responsables y Sostenibles**, publicada en el 2021 y actualizada en el 2022 y el 2024, define el enfoque general de inversión responsable y sus objetivos para la gestión de nuestras inversiones, incluyendo su alcance para todo el portafolio de inversiones, las estrategias aplicadas a los diferentes tipos de inversión y el gobierno corporativo definido para la implementación y supervisión de estas estrategias. Esta política incluye criterios de exclusión por actividades controversiales, incluyendo los criterios de exclusión para el sector de producción o comercialización de carbón. link
- **Política de Relacionamiento Activo**, publicada en el 2022 y actualizada en el 2024, describe el proceso a seguir en la identificación, ejecución y seguimiento de los esfuerzos de relacionamiento llevados a cabo con el fin de impulsar mejoras en la gestión sostenible de las empresas en las que se ha invertido y otros actores en el mercado de valores. link

- **Política Proxy Voting**, publicada en el 2021, que describe nuestra postura ante votaciones en juntas de accionistas en favor de propuestas alineadas a las mejores prácticas de sostenibilidad en las empresas invertidas. link

Además, contamos con 5 estrategias de inversión responsable que aplicamos a nuestro portafolio: exclusiones (por actividades controversiales), integración ESG, selección *best in class*, relacionamiento activo e inversiones temáticas y de impacto.

En esa línea, buscamos mantener alianzas estratégicas y participar en grupos de trabajo relacionados con el desarrollo e implementación de las mejores prácticas globales de sostenibilidad. Esto incluye ser socios del Principles for Responsible Investment (PRI), del Programa de Inversión Responsable (PIR) de Perú, y signatarios del CDP[2]

Más información sobre nuestra gestión de inversión responsable y métricas climáticas del portafolio, se puede consultar en el Reporte de Inversión Responsable 2024.

Nuestros logros y reconocimientos

- Primer lugar en la categoría de Best Life Insurance Company Perú, por parte de Global Banking & Finance Review.
- Top 15, por octavo año consecutivo, en el *ranking* de las 100 empresas peruanas con mejor reputación de MERCO Empresas.
- Primer puesto en el sector de seguros en la medición MERCO Talento y MERCO ESG.
- Recibimos el distintivo de Empresa con Gestión Sostenible (DEGS) de Perú Sostenible.
- Primer puesto a nivel sectorial en la medición Top of Mind 2024 – First Job, como empresa preferida por los jóvenes profesionales a la hora de elegir dónde trabajar.
- Obtuvimos el reconocimiento ELSA: Espacios Laborales Sin Acoso.
- Integramos por segundo año consecutivo, la lista Empresas que Transforma el Perú, gracias a nuestro Modelo de Educación y Prevención para Personas, Familias y Negocios, entregado por IPAE Acción Empresarial, RPP, USAID y la Asociación Frieda y Manuel Delgado Parker.

[2] El CDP, anteriormente conocido como Carbon Disclosure Project, cambió su nombre para reflejar mejor su alcance ampliado. Originalmente, el CDP se centraba en la divulgación de emisiones de gases de efecto invernadero. Sin embargo, su enfoque se ha expandido para incluir otros aspectos ambientales como la deforestación, la seguridad hídrica y el uso de plásticos.

4. GOBIERNO CORPORATIVO

CONTENIDOS GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-14, GRI 2-15, GRI 2-16, GRI 2-20, GRI 2-25, GRI 2-26, GRI 2-27

En Pacífico Seguros trabajamos para garantizar la transparencia, integridad y responsabilidad en todas las operaciones, asegurando así la confianza de nuestros clientes, empleados y accionistas. Nos esforzamos por mantener los más altos estándares éticos y de cumplimiento, promoviendo una cultura de respeto y equidad en cada aspecto del negocio.

La confianza entre accionistas, inversionistas, colaboradores, asegurados y otros grupos de interés se ve reforzada por un buen gobierno corporativo. Nuestra Política de Gobierno Corporativo establece los estándares para un adecuado gobierno y control interno de la compañía, y se encuentra alineada con la política de gobierno corporativo de Credicorp.

La implementación y cumplimiento de esta política está a cargo de la División Legal y de Prevención de Fraudes. Contamos con una estructura de gobierno conformada por 3 órganos, cuyos roles y responsabilidades están claramente establecidos.

Directorio

Nuestro Directorio es responsable de administrar y gestionar los negocios de la compañía, así como velar por la sostenibilidad de la empresa. La conducta de sus miembros se guía por principios de lealtad y buena fe, con el objetivo de velar por el beneficio a largo plazo de Pacífico Seguros y sus grupos de interés.

CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LOS DIRECTORES

El Directorio se reúne mensualmente para evaluar la gestión de riesgos, los resultados y la estrategia empresarial, incluyendo los avances y el cumplimiento de la estrategia de sostenibilidad. Por último, actualiza y aprueba políticas, manuales, procesos y memorias anuales de la compañía. En los asuntos que representen conflicto de interés, los directores deben abstenerse de participar y dicha abstención se mencionará expresamente en las actas del Directorio y los comités.

Todos nuestros directores tienen conocimiento y experiencia en los diversos sectores de la actividad económica, en Perú y en otros países, asegurando así el crecimiento del negocio, mercado y entorno regulatorio.

El presidente y vicepresidente del Directorio son elegidos por los directores en la sesión siguiente a la Junta Obligatoria Anual de Accionistas donde se eligió al Directorio por un periodo de tres años. Los directores pueden ser reelegidos en forma indefinida. Actualmente, nuestro máximo órgano de gobierno está conformado por 8 directores, de los cuales 4 son directores independientes.

Miembros independientes	4 de 8 (50%)
Balance de género	2 de 8 (25%)
Miembros extranjeros	3 de 8 (38%)

Para mayor información de las funciones y responsabilidades del Directorio: Reglamento de Directorio.

Luis Enrique Romero Belismelis	José Raimundo Morales Dasso
PRESIDENTE	VICEPRESIDENTE
Bachiller en Ciencias Económicas, por Boston University, Estados Unidos. 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. Además, es vicepresidente del Directorio de Alicorp S.A.A. y director de GRIO S.A. Fue 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. Ocupó el cargo de Executive Chairman en GRIO S.A. (Group Romero Investment Office). Desde el 2006 es director de Pacífico Seguros.	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. Actualmente es vicepresidente del Directorio de Credicorp Ltd., Banco de Crédito del Perú, y Pacífico Cía. de Seguros y Reaseguros. Previamente, desempeñó varios cargos en el Bank of America y en Wells Fargo Bank entre 1970 y 1980. Asimismo, fue gerente general de BCP de noviembre de 1990 a marzo del 2008. Además, 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.

Gianfranco Piero Darío Ferrari de las Casas	José Antonio Onrubia Holder
DIRECTOR	DIRECTOR
Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad del Pacífico, cuenta con un MBA de Kellogg Graduate School of Management, Northwestern University, Estadps Unidos). Actualmente es el CEO de Credicorp, principal *holding* financiero del Perú y con presencia en 7 países de América.	Bachiller en Administración de Empresas por la Saint Michael's College, Estados Unidos. Actualmente es director de Alicorp S. A. A., 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.

Gianfranco Piero Darío Ferrari de las Casas	José Antonio Onrubia Holder
Durante sus 30 años en la compañía, se desempeñó como gerente general adjunto y gerente de Banca Universal de Credicorp y fue CEO del Banco de Crédito del Perú (BCP) desde el 2018 hasta el 2021. Entre el 2000 y el 2017, ocupó las gerencias de Banca Corporativa y Finanzas Corporativas, Banca Minorista y Gestión de Patrimonios en el BCP, entidad en la que desde el 2015 lideró la estrategia de transformación digital. Asimismo, fue gerente general de BCP Bolivia del 2005 al 2008. Actualmente, es presidente del Directorio de BCP Bolivia, Credicorp Capital y de Prima AFP, vicepresidente del Directorio de Mibanco y director del Banco de Crédito del Perú. Asimismo, es miembro del Directorio del Instituto Peruano de Economía, del Consejo Privado de Competitividad y de las organizaciones Es Hoy, Perú Sostenible y de la Red de Estudios para el Desarrollo.	Además es director de Pacífico desde febrero del 2011.

Martín Perez Monteverde	Victoria Bejarano De La Torre
DIRECTOR	DIRECTOR
Ejecutivo Senior, administrador de empresas de la Universidad Pacífico, con un Programa de Alta Dirección de la Universidad de Piura, y un Programa de Gestión Avanzada de la Escuela Wharton, de la Universidad de Pensilvania, Estados Unidos. Actualmente es director de diferentes sectores de empresas como Inversiones Centenario, Pacífico Seguros, Entel Perú, Enel Distribución y Sigma Safi. También es CEO de Senso Consulting SAC. Fue congresista de la República y ministro de Estado de Comercio Exterior y Turismo (20062011), presidente de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (Confiep) (2015-2017), y fundador y presidente del Consejo Privado Anticorrupción, presidente del Consejo Empresarial Peruano Japones. Participa directamente en instituciones vinculadas con el sector económico, como el Instituto Peruano de Economía.	Abogada de la Universidad de Los Andes, Colombia, con MBA de Purdue University, Indiana, Estados Unidos, y especialización en Derecho de Seguros en la Universidad Javeriana, Colombia. Participó 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. Desarrolló su actividad profesional en diferentes países, tanto en Latinoamérica, especialmente en Colombia, Estados Unidos y España. Fue CEO de MAPFRE en Colombia y de ZURICH SEGUROS en Colombia. En Boston, Estados Unidos, 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. Actualmente, es presidente de la Junta Directiva de ZURICH SEGUROS en Colombia y miembro de diferentes directorios en el sector financiero,

Martín Perez Monteverde	Victoria Bejarano De La Torre
	asegurador y fundacional, tanto en Colombia como en otros países.

Juan Celestino Lázaro González	María Milagros Villa Oliveros
DIRECTOR	DIRECTOR
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 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 funciones de CEO en Mutua Madrileña (aseguradora en España), director general adjunto en CASER (aseguradora en España) y 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. Formó 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 (compañías de seguros en España) y de más de 30 compañías cotizadas y privadas de diversos sectores (gestión de activos, sanidad, tercera edad, petróleo, tecnologías de la información y otros servicios).	Licenciada con honores en Historia Antigua y Medieval por la Universidad Autónoma de Madrid, España. 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, ha ocupado diversos cargos como directora general y directora general adjunta con responsabilidades de negocio, transformación digital, comercial y operaciones, y directora de Estrategia y Desarrollo Corporativo. En AON Corredor de Seguros fue responsable de la Unidad de Negocio de grandes empresas y desarrollo de nuevos negocios. Ocupó cargos en órganos de administración como presidente del Directorio de BCI Seguros, Vida y no Vida y Zenith en Chile. Fue vicepresidenta y miembro del Directorio de Seguros del Estado y Seguros del Estado Vida en Colombia. Miembro del Consejo Consultivo de seguros de Pichincha en Ecuador. En España fue 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, fue 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 del 2023

El Directorio puede constituir comités y delegarles funciones según considere necesario. Los comités deben seguir las directrices del Directorio, las políticas de la empresa y sus propios reglamentos. Además, pueden incluir a otras personas invitadas por el Directorio. Contamos con los siguientes comités internos y corporativos de Credicorp para garantizar el cumplimiento de nuestras atribuciones y responsabilidades, mejorando la administración de la compañía:

A nivel de Directorio	Comité Ejecutivo Comité de Auditoría Corporativo de Credicorp Ltd. Comité de Gestión Integral de Riesgos Comité de Remuneraciones Corporativo de Credicorp Ltd.

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

Para mayor detalle de las funciones de los comités: Reglamento del Directorio

Junta de Accionistas

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

En las reuniones, los accionistas reciben el informe anual de los auditores y los estados financieros del ejercicio terminado, eligen a los miembros del Directorio cuando corresponde, fijan la retribución de los directores, designan a los auditores externos para el año fiscal siguiente y resuelven cualquier otro asunto sometido a la junta. Además, en cualquier momento del año se pueden convocar juntas generales extraordinarias.

Gerencia

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

Cabe mencionar que operamos bajo la estrategia de liderazgo de Credicorp, que contempla que los gerentes de primera línea reciban capacitación relacionada con tendencias, tanto en lo ambiental, social y de negocio.

Cesar Fernando Rivera Wilson	Pedro Travezán Farach
GERENTE GENERAL	**GERENTE CENTRAL DE FINANZAS**
Ingeniero Industrial por la Universidad de Piura y Máster en Administración de Negocios por ESAN. Cuenta con una Certificación Internacional como director por el Institute of Directors del Reino Unido y un Diplomado en Finanzas Corporativas por la Universidad del Pacífico. Ha cursado diversos programas en áreas gerenciales y técnicas, como el Programa de Desarrollo Gerencial en Wharton School, University of Pennsylvania, en Estados Unidos; el Programa de Seguros de Vida en el Swiss Insurance Training Centre en Zúrich, 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 en 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, actualmente es director de Prima AFP S.A., director de Mibanco S.A., presidente del Directorio de Crediseguro S.A. Seguros Generales y Crediseguro S.A. Seguros Personales en Bolivia, y miembro suplente de la Junta Directiva del Banco de la Microempresa de Colombia S.A. Mibanco S.A.	Bachiller en Ingeniería Electrónica por la Universidad Ricardo Palma (URP) y Máster en Administración de Negocios por ESAN, con más de 25 años de experiencia en el sistema financiero. A lo largo de su carrera se ha desempeñado como consultor de finanzas corporativas, gestor de inversiones en Credicorp Securities Inc. (Broker-Dealer en Estados Unidos), gerente general de Credifondo y gerente de Planeamiento y Control Financiero en el Banco de Crédito del Perú (Credicorp). Desde diciembre del 2013, ocupa el cargo de gerente central de Finanzas en Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros.

Miguel Pablo Delgado Barreda

GERENTE DIVISIÓN LEGAL Y PREVENCIÓN DE FRAUDES

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 del 2006 ocupó el cargo de gerente legal de Pacífico Seguros Generales y desde febrero del 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. Hasta noviembre del 2024 tuvo también la condición de presidente del Comité Legal de APESEG.

María Felix Torrese

GERENTE DE DIVISIÓN DE NEGOCIOS PERSONALES, CLIENTES E INNOVACIÓN

Ingeniero industrial en la Universidad de Lima. Obtuvo un MBA en 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, Chile, y cuenta con una amplia trayectoria habiendo liderando diversas gerencias en áreas como Transformación, Innovación, Líneas de Negocios, Canales de Distribución, Data & Analytics, Agilidad, Marketing, Recursos Humanos, Sostenibilidad, Venta Digital, Smart Processes, entre otras.

Forma parte de Pacífico Seguros desde el 2002 y actualmente ocupa el cargo de gerente de la División de Seguros Personales, Clientes e Innovación. En este rol, lidera la Gerencia de Vida y Rentas, la Gerencia Vehicular, la Gerencia de Líneas Personales, la Gerencia de Canales de Atención y la Gerencia de Clientes y Segmentos.

Luciano Bedoya Corazzo

GERENTE DE DIVISIÓN DE BENEFICIOS, TECNOLOGÍA Y HABILITADORES ESTRATÉGICOS

Ingeniero industrial por la Universidad de Lima; con Máster 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 Analytics y Smart Processes.

Vanessa Ivonne Ratto Grellaud

GERENTE DE DIVISIÓN DE DESARROLLO HUMANO, MARKETING Y SOSTENIBILIDAD

Graduada 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. 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.

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

Gonzalo Barreto Seminario

GERENTE DE DIVISONES Y FINANZAS

Administrador de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, cuenta con un MBA de London Business School con especialización en Finanzas. En sus 23 años de experiencia en Credicorp ha manejado portafolios de inversión en Credifondo SAF; en estructuración de operaciones financieras en finanzas corporativas en BCP, y en los últimos 13 años, liderando los frentes de planeamiento estratégico y transformación, eficiencia, finanzas, entre otros en Pacífico Seguros.

Jalil Sotomayor Mardini

GERENTE DE ÁREA DE TI

Administrador de Empresas con especialidad en Finanzas por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Máster en Dirección de Empresas por la Universidad Europea de Madrid, y en Finanzas Corporativas por la Universitat de Barcelona, y doctor en Humanidades con mención en Estudios sobre Cultura por la Universidad de Piura.

Cuenta con más de 19 años de experiencia dirigiendo gerencias, programas de transformación organizacional, proyectos de eficiencia, finanzas, operaciones, tecnología, administración y logística en los sectores de banca, seguros y pensiones, además de ser catedrático en escuelas de posgrado desde hace 18 años.

Actualmente es gerente de Área de TI en Pacífico Seguros y Prima AFP.

Miguel Ortiz de Zevallos Gonzales Vigil

GERENTE DE DIVISIÓN DE NEGOCIOS EMPRESARIALES

Mónica Rivas Oneglio

GERENTE DE DIVISIÓN DE BANCASEGUROS Y ECOSISTEMA CREDICORP

Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad de Lima y MBA por Thunderbird School of Global Management, Arizona, Estados Unidos, y EGADE Business School, TEC de Monterrey, México. Cuenta con estudios de actualización de Business Analytics en The Wharton School, University of Pennsilvania y27 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.

En el 2008 ingresó a Pacífico Seguros, donde se ha desempeñado en diversos roles gerenciales como en 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.

Administradora de Empresas por 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, 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.

Actualmente lidera las Tribus Corporativas de Bancaseguros en los canales BCP, Mibanco y Yape, además de la Tribu de Venta Digital y el Centro de Excelencia de Digital Growth.

Dante San Román Bianchi

GERENTE DE DIVISIÓN DE CANALES DE ASESORIA PERSONAL

Administrador de Empresas con Máster en Dirección de Marketing y Gestión Comercial por la Escuela de Organización Industrial, España, y Diplomado por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) en Dirección de Marketing. Cursó el programa Product Management por University of California, Berkeley, Haas School of Business y una especialización en Negociación Avanzada por la consultora Ilacad World Retail.

Cuenta con 20 años de experiencia comercial en destacadas empresas, incluyendo industrias de consumo masivo, venta directa, entretenimiento, entre otras.

Desde el 2024 lidera la Gerencia de División de Canales de Asesoría Personal en Pacífico Seguros.

María José Alfaro Basombrio

GERENTE DE SEGUROS EMBEBIDOS Y LABORATORIO DE INNOVACIÓN

Bachillerato en Ingeniería Industrial de la Universidad de Lima, un Global MBA del IE Business School y un Máster en Marketing Digital e E-Commerce de IEBS y un certificado en Design Thinking de Emeritus Institute of Management.

Cuenta con más de 15 años de experiencia en *marketing* tradicional y digital, así como en gestión de canales de venta digitales. Actualmente lidera la Gerencia de Seguros Embebidos, así como La Chakra, el laboratorio de innovación de Pacífico.

Nuestra política de cumplimiento corporativo y ética

En Pacífico Seguros entendemos nuestro papel crucial en la sociedad y reafirmamos nuestro compromiso con la ética en todas nuestras actividades y relaciones. Para garantizar este compromiso, contamos con programas de cumplimiento con un sólido sistema normativo interno.

Por otro lado, tenemos una política corporativa para la gestión de conflictos de interés, la cual proporciona a nuestros colaboradores las pautas necesarias para evitar y gestionar los conflictos de interés, así como para comprender su impacto y saber cómo actuar en caso de identificarlos. El área de Cumplimiento y Ética mantiene una bitácora para registrar y gestionar posibles casos de conflicto de interés. En los últimos tres años, no hemos registrado conflictos de interés de ningún tipo.

La supervisión del riesgo de cumplimiento recae en el Directorio y la Alta Dirección, quienes utilizan mecanismos de información periódica para mantener un control integral. Todos nuestros grupos de interés reciben capacitación sobre nuestros programas de cumplimiento.

Nuestro Código Corporativo de Ética

El Código de Ética es la guía de comportamiento para toda persona que forma parte de Pacífico Seguros y Credicorp, en sus relaciones con nuestros grupos de interés. Los colaboradores se comprometen a cumplirlo al iniciar la relación laboral y renuevan este compromiso anualmente.

La Gerencia de Cumplimiento y Ética se encarga de garantizar su respeto, así como de promover una cultura de cumplimiento en toda la organización y nuestros grupos de interés. También desempeña un papel fundamental al evaluar y llevar a cabo la debida diligencia con respecto a clientes, proveedores, colaboradores o contrapartes. Esta evaluación se realiza antes de iniciar cualquier relación comercial, con el objetivo de establecer vínculos con terceros que compartan nuestros valores y principios empresariales.

Código de Ética

5. NUESTROS CLIENTES

Pacífico Seguros se esfuerza constantemente por comprender las necesidades y expectativas de sus más de 6.5 millones de clientes, ofreciéndoles soluciones personalizadas que les permitan tomar las mejores decisiones financieras, con un acompañamiento y atención excepcional. Todo ello para brindar la mejor experiencia a través de un servicio humano, personalizado e innovador.

Experiencia

Uno de los pilares para alcanzar el propósito de la empresa es brindar la mejor experiencia a sus clientes. Para garantizar el cumplimiento de este compromiso, implementamos un sistema de medición a través del indicador Net Promoter Score (NPS). Su medición es mensual y compartimos los resultados con toda la organización.

En el 2024 logramos un NPS relacional de 39.7 puntos, mostrando un crecimiento de 10.6% con respecto al 2023, gracias al foco en la automatización de procesos, el desarrollo de una estrategia de comunicaciones integral, y una experiencia en productos y servicios diferenciada por cada segmento del cliente.

Medición del NPS Relacional: evolución

Criterio	2022	2023	2024
NPS Relacional: Medición de la experiencia del cliente a través del Net Promoter Score. Del 0 al 10, ¿qué probabilidades hay de que nos recomiendes a un amigo o familiar?	29.9	35.9	39.7

Programa de beneficios

El programa de fidelización Beneficios Pacífico busca brindar a cada cliente una experiencia digital, con acceso a descuentos personalizados y ágil, mediante códigos QR.

Con este programa hemos incrementado el NPS del Periodo de Silencio en más de 15 puntos en los últimos 2 años, logrando resultados históricos. El programa se ha vuelto un importante aspecto de relacionamiento comercial y de nuestra oferta de valor.

Nuestros canales de atención

Para brindar la mejor experiencia a nuestros clientes, contamos con canales asistidos y digitales: *call center*, chat en *web* corporativa, APP Mi Espacio Pacífico, WhatsApp, entre otros.

El canal de atención asistida (*call center*) sigue siendo un canal esencial para la atención personalizada. Fortalecimos la formación de nuestro equipo para asegurar que cada interacción sea de la más alta calidad, guiando y asesorando a los clientes desde el primer contacto.

- Mantuvimos un NPS de clase mundial de 79 puntos en alto valor.
- En nuestro servicio para clientes de alto valor, alcanzamos 75% de resolución en el primer contacto (FCR), superando el estándar internacional.
- Reducción en 20% de los tiempos de espera del chat asistido con respecto al 2023.
- Nuestra central de emergencias generales ha mantenido un estándar de clase mundial, logrando atender más de 90% de los casos dentro del tiempo prometido.

Nuestro aplicativo móvil, Mi Espacio Pacífico (MEP) es un pilar fundamental en nuestra estrategia digital. Con más de 5 millones de transacciones y un crecimiento significativo en el número de usuarios activos mensuales, este canal facilitó la autogestión y mejoró la satisfacción del cliente. El 90% de las actividades de autogestión que los clientes realizan después de la venta se hace a través de MEP.

- Duplicamos el NPS de MEP en comparación con el 2023.
- 5MM de transacciones al cierre del 2024, 67% más que en el 2023.
- 25% más de usuarios mensuales en comparación con el 2023.
- 620 mil usuarios registrados en MEP al cierre del año.
- 90% de transacciones de posventa autogestionadas vía MEP.

Nuestro *chatbot* Vera ha mostrado un incremento relevante en el NPS, mejorando significativamente la experiencia del cliente, gestionando más de 210 mil transacciones.

- Mejora de 40% en el NPS frente al 2023.
- Más de 225 mil transacciones al cierre del año.
- Mejora de +18 puntos en la tasa de resolución en Vera frente al 2023.

Nuestros clientes empresa

En el segmento de clientes empresa, Pacífico Seguros pone especial énfasis en la prevención de riesgos patrimoniales y laborales. Durante el 2024, se impulsó la rentabilidad de los negocios de líneas comerciales a través del apalancamiento en el uso de Data & Analytics, con el objetivo de mejorar la siniestralidad y el *pricing* de los productos, logrando un crecimiento del resultado técnico de +50%. Además, complementamos la oferta de valor con nuevos productos que responden al contexto actual, como Ciberseguro, y con nuevas soluciones como el producto Multirriesgo.

Asimismo, contamos con más de 900 mil asegurados en Vida Ley, representando un crecimiento de 4% frente a lo alcanzado en el 2023.

Durante el 2024, nuestra oferta de valor para el segmento pyme se complementó con nuestro nuevo *e-commerce* multirriesgo, enfocado en cubrir los riesgos de propiedad, donde aseguramos incendio, robo, responsabilidad civil, lluvias como principales coberturas para el segmento. Además, se mejoró el proceso de atención de siniestros con

el servicio Siniestros Express, donde la aplicación del uso de la IA permite una gestión más rápida de aquellos eventos de costo menor.

6. DESEMPEÑO SOCIAL

TEMAS MATERIALES: EDUCACIÓN FINANCIERA Y PROMOCIÓN DE LA CULTURA DE PREVENCIÓN / DESARROLLO Y ACCIÓN SOCIAL / ALIANZAS Y RELACIONAMIENTO ESTRATÉGICO.
CONTENIDOS GRI: 3-3

La inclusión y educación en seguros son pilares para construir un país más protegido. Ofrecer seguros accesibles y educar en prevención contribuyen a construir un Perú más seguro y preparado para el futuro.

Índice de resiliencia país

La ambición de lograr que Perú sea el país más protegido de América Latina en el 2030 nos llevó a construir, junto a Ipsos Perú y el respaldo del Banco de Ideas Credicorp, el Primer Índice de Resiliencia País, una herramienta para entender la capacidad de la población peruana para enfrentar riesgos y recuperarse.

Evaluamos tres dimensiones clave: la conciencia de riesgos, las medidas de prevención implementadas y los mecanismos de recuperación disponibles. Este esfuerzo visibilizó las brechas y señaló las áreas de vulnerabilidad para implementar iniciativas como educación en prevención y soluciones de ahorro, seguros y redes de apoyo.

Principales hallazgos	
El promedio de Perú fue de 29.7 sobre 100 puntos, posicionándonos en un estado de "Baja Resiliencia".	Solo 6% de los peruanos obtuvo puntajes de "Alta Resiliencia", estando preparados para enfrentar un desastre.
2/3 de la población no cuenta con ahorros para emergencias.	La mitad de los peruanos no lograría solventar sus gastos por más de un mes ante la pérdida de su fuente de ingreso.

Conoce nuestro primer índice de Resiliencia País aquí

Nuestro modelo de educación y prevención

Empoderamos a los peruanos en la toma de decisiones informadas para que mejoren su bienestar y el de sus familias, con un modelo que facilita el aprendizaje sobre los seguros y la importancia de la prevención mediante 3 programas complementarios.



ABC de Pacífico

Programa educativo que, a través de formatos innovadores y cercanos, educa sobre la importancia de los seguros en las diferentes etapas de la vida. Durante el 2024

certificamos a más de 84 mil personas en entendimiento sobre los seguros y nuestros programas de educación en medios digitales alcanzaron a millones de personas.

Logros 2024:

- **Más de 4 millones de visualizaciones** de nuestros formatos de educación con base en *edutainment* y el uso de formatos digitales.
- **Primer *chatbot* educativo Impacto Pacífico,** con 5 módulos de aprendizaje disponibles a través de WhatsApp.

Blog ABC de Pacífico	**Serie *web Salado y Piña***	***Videopodcast En Letras Grandes***
Cursos virtuales	**WhatsApp educativo Impacto Pacífico**	**Ferias presenciales**

Comunidad Segura

El programa dirigido a poblaciones vulnerables y líderes comunitarios busca promover una cultura de prevención ante riesgos de la naturaleza, educación en seguros y prevención. Gracias a una estrategia soportada en alianzas, innovación y uso de tecnologías, en el 2024 logramos educar a más de 88 mil personas, quienes están mejor preparadas ante eventos adversos.

Logros 2024:

- **Fuimos reconocidos en la lista de Empresas que Transforman** por IPAE Acción Empresarial, RPP y la Asociación Frieda y Manuel Delgado Parker, gracias a esta iniciativa educativa.
- **Desarrollo de ferias de educación e inclusión Credicorp** desplegadas en Lima, Arequipa y Puno, con un impacto en más de 30 mil personas.

Se implementó una intervención a profundidad con evaluación continua en el distrito de Villa María del Triunfo. Este proyecto contó con la colaboración de Escuela R como aliado ejecutor, la Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo, Techo Perú, la Fundación OLI y la Asociación UNACEM, y logró un impactó en más de 3 mil familias, generando la adopción de medidas de prevención y mejorando su calidad de vida.

93% identifica la zona segura en sus viviendas.	+300 líderes comunitarios
64% cuenta con mochila de emergencia.	+15 mil personas impactadas

Voluntarios Pacífico Seguros

Nuestro programa de voluntariado corporativo permite a los colaboradores desarrollar habilidades blandas y sociales mediante el liderazgo y la participación en las iniciativas.

Durante el 2024, nuestros voluntarios participaron en Comunidad Segura, realizando visitas domiciliarias para educar en la identificación de riesgos, ejecutando obras de instalación de señaléticas en comunidades y capacitado a la población en las ferias de La Ruta del Progreso.

+2,050 horas de voluntariado

Protege365

El programa dirigido a clientes empresa ofrece servicios gratuitos de acompañamiento para la gestión y prevención de riesgos empresariales: incluyendo asesorías personalizadas, visitas técnicas, capacitaciones y más. Estos esfuerzos buscan instaurar una cultura de seguridad y salud en el trabajo para así tener un país más seguro.

Protege365 complementa nuestra propuesta de valor para empresas, siendo un habilitador para mantener nuestro liderazgo y atendiendo las necesidades de gestión de riesgos de nuestros clientes con atención personalizada y mejores canales de atención.

Logros 2024:

- **Lanzamiento de la Escuela de Prevención para la mediana y pequeña empresa de Protege365 en alianza con ESAN**, alcanzando un impacto en más de 10 mil trabajadores.
- **Superamos la valla de más de 8 mil empresas usuarias.**
- **Capacitamos más de 123 mil colaboradores** de empresas peruanas en gestión de riesgos.

Inclusión financiera

En Perú, la brecha de aseguramiento sigue siendo amplia, con 85 % de los peruanos sin seguro, especialmente en los segmentos más vulnerables. Reconociendo el impacto positivo de los seguros en el desarrollo del país, por su capacidad de proteger a las familias de los impactos económicos de eventos adversos, nos comprometimos a innovar en nuestros productos para que más personas encuentren opciones viables para protegerse.

Desde el 2021, gestionamos la estrategia de inclusión en Seguros para Todos, convirtiéndose en un pilar estratégico de la compañía. Nuestros logros son significativos:

- Al cierre del 2024 tenemos más de 3 millones de clientes con seguros inclusivos.
- Duplicamos nuestra cartera de seguros inclusivos desde el 2021.
- Acompañamos a +110 mil de casos de siniestros de seguros inclusivos.

Para el 2025, nuestro objetivo es maximizar el impacto a través de la innovación en productos y canales, la gestión de datos y la tecnología, continuando con el desarrollo de nuevas alianzas y productos para llegar a más peruanos con opciones de seguros asequibles y pertinentes.

7. DESEMPEÑO AMBIENTAL

TEMA MATERIAL: GESTIÓN AMBIENTAL DE IMPACTOS DIRECTOS. CONTENIDOS GRI 3-3

Estrategia ambiental

En Pacífico Seguros gestionamos nuestro impacto ambiental desde el 2010 por lo que somos carbono neutrales desde el 2013. Contamos con una Política Ambiental que establece un marco para la implementación de acciones que promueven la mejora continua del desempeño ambiental y la gestión efectiva de los impactos directos e indirectos de nuestras operaciones.

Alineados a nuestra visión corporativa de ser líderes locales en el apoyo a la transición a una economía ambientalmente sostenible, en el 2024 continuamos con la generación de capacidades para impulsar nuestro negocio de manera sostenible y enfocamos nuestras iniciativas en acciones de reducción.

Nuestra ruta ambiental	
2013	• Nos convertimos en la primera aseguradora carbono neutral de Perú al comprar créditos de carbono.
2020	• Firmamos los principios para la inversión responsable (PRI) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). • Nos convertimos en miembros del PIR (Programa de Inversión Responsable) en Perú. • Nos convertimos en la primera aseguradora de Perú en recibir 4 estrellas en la plataforma Huella de Carbono Perú.
2021	• Publicamos la primera versión de nuestra Política de Inversión Responsable.
2022	• Publicamos la Política Ambiental de Credicorp con alcance para todas sus subsidiarias. • Participamos en el Proyecto LACADI para divulgar activos climáticos, formando parte del primer diagnóstico de recomendaciones TCFD para aseguradoras y administradoras de fondos de pensión en Perú. • Expandimos nuestro proceso de medición y gestión de la huella de carbono operativa para incluir todas las oficinas a nivel nacional y los vehículos de Pacífico Asiste.
2023	• Publicamos el primer reporte Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) a nivel corporativo Credicorp. • Realizamos el primer ejercicio de medición de huella de carbono del portafolio de Inversiones.
2024	• Realizamos la primera divulgación de Pacífico Seguros de acuerdo al TCFD. • Nos adherimos a CDP

Nuestra ruta ambiental	
	• Comenzamos la medición de huella de carbono del portafolio de suscripción.

Impactos ambientales

En Pacífico Seguros contamos con un modelo operativo que incluye acciones para reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones y nos apoyamos en la Política Ambiental del Grupo Credicorp. En este sentido, anualmente implementamos el Plan de Gestión Ambiental a través del cual se planifican las acciones, las metodologías y los procesos, organizadas en seis ejes de trabajo: energía, transporte, residuos, papel, proveedores y gases de efecto invernadero (GEI).

Estamos comprometidos con nuestra cadena de valor e involucramos a nuestros proveedores en la medición y estructuración de los planes de descarbonización en sus operaciones. Trabajamos especialmente con nuestros socios que ofrecen los servicios de ambulancia y asistencia mecánica.

Para mayor detalle de los indicadores ambientales, revisar sección Anexos.

Emisiones

CONTENIDOS GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

Pacífico Seguros viene operando en carbono-neutralidad por más de 10 años, por ello nos centramos en acciones de reducción y eficiencia, gestionando de manera efectiva la huella ambiental de las operaciones, incluyendo un alcance nacional y de nuestros socios directos.

Nuestras emisiones alcanzaron las **3323.81** Ton CO_2-Eq y se continuó con la implementación de iniciativas para evitar emisiones como: el programa de trabajo híbrido Full Flex, la iniciativa de pólizas electrónicas, el reciclaje de papel y cartón, entre otros. En el 2024, compensamos la totalidad de la huella de carbono del 2024.

Nuestra huella se mide según los requerimientos de la ISO:14064-1 y los lineamientos del protocolo de gases de efecto invernadero (Greenhouse Gas Protocol) que elaboran el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD). Asimismo, auditamos externamente los resultados de la medición desde el 2010.

Agua y energía

CONTENIDOS GRI 303-2, 303-3, 303-5
CONTENIDOS GRI 302-1, 302-2, 302-3, 302-4, 302-5

Dado nuestro negocio, nuestro impacto no es significativo en el recurso agua. Aun así, buscamos implementar una cultura de utilización responsable. El agua utilizada en todas nuestras actividades proviene de la red pública del Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Sedapal) para actividades de alimentación y sanitarias, y es vertida directamente en el alcantarillado público.

Mensualmente, efectuamos evaluaciones del consumo y mantenimientos semestrales a las instalaciones para garantizar la calidad del recurso en cumplimiento de los Valores

Máximos Admisibles (VMA). Durante el 2024, el consumo de agua fue de más 15 mil megalitros.

En cuanto a energía, durante el 2024 consumimos más de 3,000 Mwh y, buscando seguir fortaleciendo nuestro compromiso con la transición energética, realizamos la compra de energía renovable (IREC) para dos de nuestras principales sedes: Chinchón y Tamayo, adquiriendo 890 MWh, que equivale a 30% del total de la energía que consumimos a nivel nacional.

Gestión de residuos

CONTENIDOS GRI 301-1, 306-2

En Pacífico Seguros contamos con una caracterización de residuos sólidos para obtener información sobre la cantidad y el tipo de residuos generados en nuestras sedes, y nos esforzamos por fomentar una cultura de segregación en la fuente para la adecuada separación y disposición de los residuos. Los residuos municipales son gestionados por el servicio de recojo de residuos, mientras que los residuos aprovechables son manejados por la municipalidad de San Isidro, que emite un certificado semestral. Asimismo, iniciativas como Almacenes eficientes y Pólizas electrónicas permitieron seguir reduciendo la generación de residuos.

Adaptación y resiliencia al cambio climático

TEMA MATERIAL: ADAPTACIÓN Y RESILIENCIA AL CAMBIO CLIMÁTICO Y BIODIVERSIDAD. CONTENIDOS GRI 3-3

En Pacífico Seguros somos conscientes de los impactos, riesgos y oportunidades derivados del cambio climático que pueden afectar la continuidad del negocio en los procesos de suscripción, gestión de los riesgos e inversión. Por ello, como parte de esta Memoria Integrada, presentamos nuestro primer ejercicio de reporte alineado a las recomendaciones Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), emitidas por el Financial Stability Board (FSB). Esta sección se estructura en las 4 dimensiones del TCFD. Ver el detalle de los avances en el Anexo TCFD

8. ANEXOS

Datos generales de Pacífico Seguros

Contenidos GRI 2-1

Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros se constituyó el 24 de septiembre 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 del 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 1º 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 del 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 con el 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, 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). A 31 de diciembre del 2024, el capital social de Pacífico Seguros, inscrito en Registros Públicos de Lima, asciende a la suma de S/. 1,465,316,750.00 el mismo que se encuentra representado por 146,531,675 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 2024.

Asimismo, las cotizaciones mensuales correspondientes al ejercicio 2024, de los valores representativos de deuda de emitidos por Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros es la siguiente:

Renta variable

Código ISIN	Nemónico	Año - Mes	Cotizaciones 2024				Precio promedio
			Apertura	Cierre	Máxima	Mínima	
			S/	S/	S/	S/	S/
PEP669501004	PACIFIC1	2024-01	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669501004	PACIFIC1	2024-02	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669501004	PACIFIC1	2024-03	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669501004	PACIFIC1	2024-04	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669501004	PACIFIC1	2024-05	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669501004	PACIFIC1	2024-06	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669501004	PACIFIC1	2024-07	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669501004	PACIFIC1	2024-08	-.-	-.-	-.-	-.-	42.00
PEP669501004	PACIFIC1	2024-09	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669501004	PACIFIC1	2024-10	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669501004	PACIFIC1	2024-11	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-
PEP669501004	PACIFIC1	2024-12	-.-	-.-	-.-	-.-	-.-

Renta fija

Código ISIN	Nemónico	Año - Mes	Cotizaciones 2024				Precio Promedio
			Apertura	Cierre	Máxima	Mínima	
			%	%	%	%	%
PEP66950D030	PACIF2BS2B	2024-04	103.4215	103.4185	103.4215	103.4185	103.4193
PEP66950D030	PACIF2BS2B	2024-10	106.4847	108.2500	108.2500	106.4847	107.4138
PEP66950D030	PACIF2BS2B	2024-11	106.0000	106.0000	106.0000	106.0000	106.0000

Estados financieros

Principales cifras de los estados financieros consolidados bajo Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Cifras en millones s/

EGP (PEN millones, fin de periodo)	FUSION	
	2023	**2024**
Ingresos del Servicio de Seguro	3.293	3.230
Gastos del Servicio de Seguro	-2.235	-2.229
Resultado del Servicio de Seguro	1.057	1.001
Resultado del Reaseguro	-405	-360
Resultado técnico del Seguro	**652**	**640**
Resultado Financiero de la Actividad de Seguro	345	323
Resultados Adicionales a la Actividad de Seguro	-304	-306
Utilidad Pacífico Seguros	**693**	**658**
Inversiones en Subsidiarias Médicas	103	104
Crediseguros y Pacífico Asiste	7	4
Contribución a Credicorp	**803**	**766**
Balance (PEN millones, fin de periodo)		
Activos	16.549	18.040
Pasivo total	13.444	14.654
Patrimonio neto	3.105	3.385
Interés minoritario	18,9	15,7

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 20% de las utilidades de libre disposición del ejercicio, con sujeción a las disposiciones de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Ley N.º 26702), así como de la Ley General de Sociedades (Ley N.º 26887).

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

- Que se haya 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 a 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. Pacífico Seguros está impedida legalmente de distribuir dividendos a cuenta.

Entorno jurídico

Normas emitidas

Resolución SBS Nº 12-2024, de fecha 5 de enero del 2024, publicada en el *Diario Oficial* el 8 de enero del 2024, a través de la cual se modificó el Reglamento Registro de intermediarios y auxiliares de seguros, empresas de reaseguros del exterior y actividades de seguros transfronterizas que permitan realizar las publicaciones vinculadas a dicho Registro en correspondencia a la Trigésima Quinta Disposición de la Ley General anteriormente referida y el TUPA de la SBS.

Resolución SBS Nº 13-2024, de fecha 5 de enero del 2024, publicada en el *Diario Oficial* el 9 de enero del 2024, a través de la cual se modificaron los anexos del Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, clasificadas —según la gravedad— en infracciones leves, graves y muy graves.

Resolución SBS Nº 29-2024, de fecha 8 de enero del 2024, publicada en el *Diario Oficial* el 10 de enero del 2024, a través de la cual se modificaron las Normas para la solución de reclamos presentados contra las entidades participantes del Sistema Privado de Pensiones, aprobadas por Resolución SBS Nº 3948-2015, y modifican el TUPA de la SBS.

Resolución SBS Nº 274-2024, de fecha 24 de enero del 2024, publicada en el *Diario Oficial* el 26 de enero del 2024, a través de la cual se modificó la Resolución SBS Nº 3952-2022 que adecuó el marco regulatorio al estándar de capital de Basilea III, regulándose la estructura del patrimonio efectivo, así como los elementos que computan y que se deducen de los diferentes subniveles y niveles del patrimonio efectivo, de acuerdo con las características de cada elemento; y, estableciéndose requerimientos mínimos de solvencia que las empresas del sistema financiero deben cumplir y el Reglamento para la Supervisión Consolidada de los Conglomerados Financieros y Mixtos, aprobado por la Resolución SBS Nº 11823-2010, y sus Anexos.

Resolución SBS Nº 361-2024, de fecha 31 de enero del 2024, publicada en el *Diario Oficial* el 2 de febrero del 2024, a través de la cual se modificaron ciertos artículos del Reglamento de apertura, conversión, traslado o cierre de oficinas, por la implementación del Sistema de Inventario de Oficinas (SIOFI).

Resolución SBS Nº 397-2024, de fecha 2 de febrero del 2024, publicada en el *Diario Oficial* el 5 de febrero del 2024, a través de la cual se modificaron ciertos artículos del "Reglamento de requerimientos patrimoniales de las empresas de seguros y reaseguros", con la finalidad de hacer precisiones sobre el cálculo del endeudamiento y, considerando que el nivel de sobremortalidad por la covid-19 disminuyó drásticamente desde el inicio del tercer trimestre del 2021, dejar sin efecto la modificación de la metodología de cálculo, con base en siniestros, del margen de solvencia de los seguros de vida en grupo.

Resolución SBS Nº 855-2024, de fecha 6 de marzo del 2024, publicada en el *Diario Oficial* el 7 de marzo del 2024, a través de la cual se aprobó el nuevo Reglamento de deuda subordinada aplicable a las empresas de seguros, modifican el Reglamento de

requerimientos patrimoniales de las empresas de seguros y reaseguros e incorporan procedimientos en el TUPA de la SBS.

Resolución SBS Nº 854-2024, de fecha 6 de marzo del 2024, publicada en el *Diario Oficial* el 8 de marzo del 2024, a través de la cual se modificó el Plan de Cuentas para las Empresas del Sistema Asegurador, aprobado por la Resolución SBS Nº 348-95 y sus normas modificatorias. Asimismo, las empresas señaladas en literal D del artículo 16 de la Ley Nº 26702 y sus modificatorias deben publicar en su página web los estados financieros anuales auditados y el dictamen, así como la memoria anual, según se indica.

Resolución SBS Nº 898-2024, de fecha 11 de marzo del 2024, publicada en el *Diario Oficial* el 12 de marzo del 2024, a través de la cual se modificó el Anexo II "Lineamientos a considerar en la valuación de inmuebles bajo el modelo del valor razonable" del Reglamento de Clasificación y Valorización de las Inversiones de las Empresas de Seguros.

Resolución SBS Nº 1028-2024, de fecha 20 de marzo del 2024, publicada en el *Diario Oficial* el 22 de marzo del 2024, a través de la cual se modificaron los formatos de los Cuadros Nº 8.1 y Nº 10 del Anexo ES-7C "Información del margen de solvencia" del Reglamento de Requerimientos Patrimoniales de las Empresas de Seguros y Reaseguros y el Plan de Cuentas para Empresas del Sistema Asegurador.

Resolución SBS Nº 1088-2024, de fecha 25 de marzo del 2024, publicada en el *Diario Oficial* el 27 de marzo del 2024, a través de la cual se modificaron ciertos artículos del Reglamento para el Requerimiento de Patrimonio Efectivo por Riesgo de Crédito, el Reglamento para la Supervisión Consolidada de los Conglomerados Financieros y Mixtos, y Capítulo V del Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero.

Resolución SBS Nº 1438-2024, de fecha 17 de abril del 2024, publicada en el *Diario Oficial* el 22 de abril del 2024, a través de la cual se modificaron ciertos artículos del Reglamento de Pólizas de Microseguros, aprobado por Resolución SBS N° 2829-2016, a efectos de: i) actualizar los parámetros que determinan la prima máxima a cobrar por estos productos; ii) precisar la definición del público objetivo; iii) modificar el reporte de información con respecto a estos productos; iv) actualizar la información que se debe brindar para el ejercicio del derecho de arrepentimiento en el caso de micro seguros comercializados a distancia; e v) incorporar la facultad de resolver el contrato, sin expresión de causa.

Resolución SBS Nº 2286-2024, de fecha 26 de junio del 2024, publicada en el *Diario Oficial* el 28 de junio del 2024, a través de la cual se modificaron el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y el Reglamento de Reclamos y Requerimientos.

Resolución SBS Nº 2378-2024, de fecha 3 de julio del 2024, publicada en el *Diario Oficial* el 4 de julio del 2024, por medio del cual se modificaron ciertos artículos del Reglamento del Pago de Primas de Pólizas de Seguro, aprobado mediante Resolución SBS N° 3198-2013, con la finalidad de reiterar las precisiones realizadas sobre las condiciones en las que se aplica la extinción del contrato de seguro, según lo establecido en el artículo 21 de la Ley del Contrato de Seguros – Ley Nº 29946.

Resolución SBS Nº 3141-2024, de fecha 6 de setiembre del 2024, publicada en el *Diario Oficial* el 9 de setiembre, por medio del cual se aprobó la Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas, y modifican el TUPA de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Resolución SBS Nº 4243-2024, de fecha 12 de diciembre del 2024, publicada en el *Diario Oficial* el 13 de diciembre del 2024, por medio del cual se aprobó la creación de una Central de Información de Seguros de Caución y Fianzas, en adelante la Central, la cual consolida información de las pólizas de caución y fianzas emitidas por las empresas de seguros con la finalidad de: i) contar con información sobre su emisión e información de los contratantes e integrantes de consorcios contratantes; ii) contar con información de los siniestros relacionados a dichos productos; iii) promover la correcta evaluación de contratantes; e iv) identificar los cúmulos de riesgos.

Resolución SBS Nº 4380-2024, de fecha 20 de diciembre del 2024, publicada en el *Diario Oficial* el 28 de diciembre del 2024, por medio del cual se modificó el Reglamento de Inversiones de las Empresas de Seguros y el Reglamento de Requerimientos Patrimoniales de las Empresas de Seguros y Reaseguros.

Procesos legales

Por motivos derivados de su propia actividad económica, Pacífico Seguros interviene 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.

Cabe subrayar que los montos implicados en dichos procesos no son una contingencia importante para la empresa, por lo que no afectan significativamente a la compañía.

Gobierno de sostenibilidad

Contenidos GRI 2-12 GRI 2-13 GRI 2-18



El Directorio aprueba la estrategia de sostenibilidad, ya que recibe de manera mensual información consolidada sobre avance de indicadores estratégicos de la compañía, incluyendo indicadores ESG; además, periódicamente realiza presentaciones de la estrategia y avances de la estrategia en sesión del Directorio.

El Comité de Gestión provee retroalimentación y da soporte relacionado a la estrategia e iniciativas de sostenibilidad, adicionalmente da seguimiento periódico a la estrategia y supervisa mensualmente la información sobre indicadores estratégicos, incluyendo los correspondientes a sostenibilidad.

Programas de cumplimiento

Nuestros programas de cumplimiento son parte del sistema de gestión de Cumplimiento y Ética. Con ellos garantizamos la observancia de las regulaciones, la prevención de delitos financieros y la contribución a la promoción de una cultura ética.

Programa de cumplimiento	Descripción	Política relacionada
Cumplimiento Normativo	Tiene como objetivo identificar y dar a conocer a las áreas responsables la normativa que impacta en sus funciones, con el fin de que se adopte las medidas necesarias para su cumplimiento, así como evaluar y monitorear el cumplimiento de la normativa aplicable a la empresa para prevenir, detectar y corregir cualquier actividad que genere un riesgo de incumplimiento.	Manual Corporativo de Cumplimiento Normativo
Prevención del Abuso de Mercado	Busca establecer un estándar ético en las actividades, comportamiento de los directores, gerentes y colaboradores dentro de los mercados financieros. Este programa, a través de la política corporativa, brinda lineamientos para prevenir el uso indebido de información privilegiada y la manipulación de mercado, así como para gestionar escenarios de posibles conflictos de interés.	Política Corporativa de Conducta específica para Inversiones y Finanzas
Protección de Datos Personales	Programa alineado a la Ley N° 29733 - Ley de Protección de Datos Personales (LPDP) y sus modificatorias que busca garantizar el derecho fundamental a la protección de datos personales de personas naturales.	Política Corporativa de Protección de Datos Personales
Prevención de la Corrupción y el Soborno	El objetivo es establecer lineamientos para disminuir el riesgo de corrupción y soborno en nuestras operaciones, así como en las relaciones con nuestros grupos de interés. Este programa cuenta con la certificación internacional ISO 37001(BPER -0149). En el	Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y el Soborno

Programa de cumplimiento	Descripción	Política relacionada
	2024, 100% de nuestros directores y colaboradores fue informado y capacitado sobre las políticas y procedimiento sobre anticorrupción. En los últimos tres años no tuvimos incidencias de corrupción.	
Libre Competencia	En cumplimiento de la legislatura local y buenas prácticas internacionales, este programa busca prevenir, detectar y responder oportunamente, de ser el caso, aquellos actos que puedan configurar prácticas anticompetitivas. En los últimos tres años, no registramos infracciones por competencia desleal.	Política Corporativa de Libre Competencia
Prevención del Lavado de activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT)	El objetivo es identificar y prevenir cualquier relación con actores involucrados en actividades de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, mediante la aplicación de lineamientos específicos en cada interacción.	Política Corporativa de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo
Transparencia fiscal	Busca la correcta aplicación, adecuada implementación y mantenimiento de las exigencias de CRS conrespecto a la gestión de contrapartes financieras, la gestión de clientes y el tratamiento de las cuentas financieras sujetas a reportar.	Política Corporativa sobre el Estándar Común de Reporte - CRS

Promoción de los derechos humanos

Contenidos GRI 407-1, 408-1, 409-1

TEMA MATERIAL: RESPETO Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANO

Ponemos a las personas y sus derechos en el centro de nuestras operaciones, creando un ambiente de trabajo respetuoso y seguro. Colaboramos con nuestros proveedores para asegurar el cumplimiento de leyes de derechos humanos y ofrecemos capacitación. Promovemos la libertad de asociación y prohibimos la discriminación, esclavitud moderna, trabajo infantil y forzoso. Aunque no hay sindicatos ni acuerdos colectivos vigentes, garantizamos igualdad de oportunidades y condiciones laborales dignas.

Nos enfocamos en la seguridad y salud física y mental de colaboradores y terceros, cumpliendo con leyes laborales y eliminando sesgos en selección y desarrollo. Nuestras inversiones excluyen proyectos que no respeten los derechos humanos. Seguimos regulaciones internacionales como el Pacto Global y los Principios Rectores de la ONU.

En el 2025, lanzaremos un programa de Cumplimiento Corporativo para proteger los derechos humanos, con indicadores específicos para monitorear y promover prácticas

responsables en nuestra cadena de valor, especialmente en el segmento empresarial y corporativo.

Ver Nuestra Política de Derechos Humanos

Auditoría interna

Nos apoyamos en tres habilitadores (i) Data Analytics, (ii) Forma de trabajo usando Métodos Ágiles y (iii) Uso y conocimiento de nuevas tecnologías. Para el 2025 nuestro esfuerzo estará orientado en 4 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 con la necesidad actual y siempre alineada al proceso de transformación de la compañía.

Además, decidimos 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.

Honorarios de auditoría

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 2024				
	NUEVOS SOLES				
Sociedad auditora	Honorarios de auditoría	Honorarios relacionados a auditoría	Honorarios de impuestos	Otros honorarios	Total
Deloitte S.L				86,741	86,741
Deloitte & Touche S.R.L.				26,459	26,459
Deloitte Technology & Transformation, S L U				694,724	694,724
Ernst & Young Consultores S. Civil De R.L			117,261	10,868	128,130
Tanaka, Valdivia & Asociados SCRL	2,900,854				2,900,854
PricewaterhouseCoopers SCRL			97,415		97,415
KPMG Asesores SCRL			224,019	70,188	294,207
PLR Asesores de Negocios			81,760		81,760

Reporte TCFD Pacífico Seguros

En Pacífico Seguros somos conscientes de los impactos, riesgos y oportunidades derivados del cambio climático que pueden afectar la continuidad del negocio en los procesos de suscripción, gestión de los riesgos e inversión. Por ello, como parte de esta Memoria Integrada, presentamos nuestro primer ejercicio de reporte alineado a las

recomendaciones Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), emitidas por el Financial Stability Board. Esta sección se estructura en las 4 dimensiones de TCFD.

TCFD-Gobernanza

Gobernanza	Revisar la estructura de gobierno de sostenibilidad en la sección Compromiso con la Sostenibilidad.
Políticas	• Política ambiental corporativa que incluye compromisos en temas ambientales y pilares de la estrategia. • Política de Inversiones Responsables y Sostenibles • Política de Relacionamiento Activo • Política Proxy Voting. • Para más detalle ver Reporte de Inversión Responsable
Principales espacios corporativos	• Foro del Habilitador de Riesgos ESG Credicorp, se realiza mensualmente e involucra a representantes de las subsidiarias Credicorp. Monitorea los avances de gestión de riesgos ESG y acompaña los procesos de implementación. • Plataforma de Activos bajo administración sostenibles, foro para crear sinergias entre subsidiarias Credicorp, impulsa nuevas iniciativas, brinda retroalimentación, comparte avances de la hoja de ruta corporativa de Inversiones ESG.
Relacionamiento con emisores de deuda	Hacemos seguimiento a los compromisos de reducción de emisiones GEI de las empresas en las que invertimos y la aprobación de metas por la Iniciativa de Metas Basadas en la Ciencia (SBTi), que valida el alineamiento entre las metas establecidas y las metas climáticas del Acuerdo de París.

TCFD-Estrategia

Actualmente, estamos en proceso de desarrollar capacidades internas para realizar un análisis detallado de escenarios climáticos a corto, mediano y largo plazo. Hemos identificado varios riesgos relacionados con el cambio climático.

En particular, observamos un aumento en la severidad, frecuencia y duración de fenómenos meteorológicos extremos, como lluvias intensas, los que tienen impacto en nuestro negocio, al impactar en los contratos de reaseguros. En la estrategia corporativa ambiental 2022-2025 se considera el cambio climático como un tema material y cuenta con 5 pilares:

Pilar	Descripción	Avances
Ambición y estrategia	Construir capacidades y medir emisiones financiadas con el fin de entender el punto de partida de transición ambiental y tomar decisiones según resultados.	• Segundo año de medición de huella de inversiones. Primer año de medición de portafolio de suscripción para líneas comerciales.

Pilar	Descripción	Avances
Oportunidades de crecimiento	Impulsar la generación de negocios verdes y de transición, así como generar nuevas propuestas de valor para los negocios del grupo.	• Estamos en proceso de desarrollar capacidades internas para abordar estas oportunidades.
Riesgo climático y ambiental	Identificar y gestionar los riesgos climáticos y ambientales con el fin de desarrollar capacidades analíticas, cualitativas y cuantitativas para su gestión en el portafolio de inversiones.	• Elaboración de matriz de riesgos climáticos para emisores locales del portafolio de inversión.
Programa y *delivery*	Establecer los equipos dedicados a la implementación de la estrategia, generar conocimientos internos en temas ambientales, concientizar sobre su importancia dentro de la organización y diseñar la estructura de datos.	• Capacitaciones en metodologías PCAF para medición de huella de emisiones financiadas de inversión y suscripción. • Capacitación gremial sobre lineamientos y recomendaciones TCFD.
Reporte interno y externo	Transparentar el progreso a través de reportes e impulsar el avance a nivel país como actores activos en espacios con el gobierno y pares de la industria local y regional.	• Primer reporte TCFD, integrado a esta Memoria Integrada, y Primer Reporte de Inversión Responsable. • Reportería a través de CDP y DJSI a través de Credicorp. • Adhesión corporativa a PCAF y Adhesión Pacífico a CDP.

TCFD-Gestión de riesgos

Somos conscientes de los riesgos climáticos identificados y estamos comprometidos con mejorar continuamente nuestra capacidad de gestión de estos. A continuación, describimos nuestras acciones actuales:

Suscripción	• Se realiza inspecciones a los clientes para evaluar sus riesgos antes de la suscripción de seguros de propiedad, evaluando variables que incluyen riesgos climáticos asociados. • Se inició el proceso de medición de la huella de carbono del portafolio de suscripción. Este esfuerzo permitirá gestionar de manera más efectiva los riesgos y oportunidades e identificar palancas de reducción.
Inversiones	• Contamos con estrategias de integración ESG en nuestros procesos de inversión. Estos incluyen el uso de

	factores ESG en el análisis y toma de decisiones de inversión a través de distintas herramientas, así como la evaluación y monitoreo de emisores. • Para mayor detalle revisa nuestro Reporte de Inversión Responsable.

TCFD-Métricas y objetivos

En Pacífico Seguros, reconocemos la importancia de medir y reportar métricas relacionadas con el cambio climático, pues nos permiten gestionar de manera efectiva los riesgos y oportunidades del clima, alineándonos con las mejores prácticas y las expectativas de nuestros *stakeholders*.

Métricas actuales	
Huella de Carbono	Medimos la huella de carbono de nuestras operaciones y nuestro portafolio de inversiones, y hemos iniciado la medición de la huella de carbono del portafolio de suscripción. Los resultados de la medición de huella de carbono de nuestras operaciones se encuentran en la sección “Impactos ambientales” y la huella de carbono del portafolio de inversiones se encuentra en el Reporte de Inversión Responsable.
Factores ESG para la inversión	Actualmente, damos seguimiento al porcentaje de nuestro portafolio de inversiones que cuenta con métricas ESG. Para mayor detalle, por favor consulte nuestro Reporte de Inversión Responsable en web.

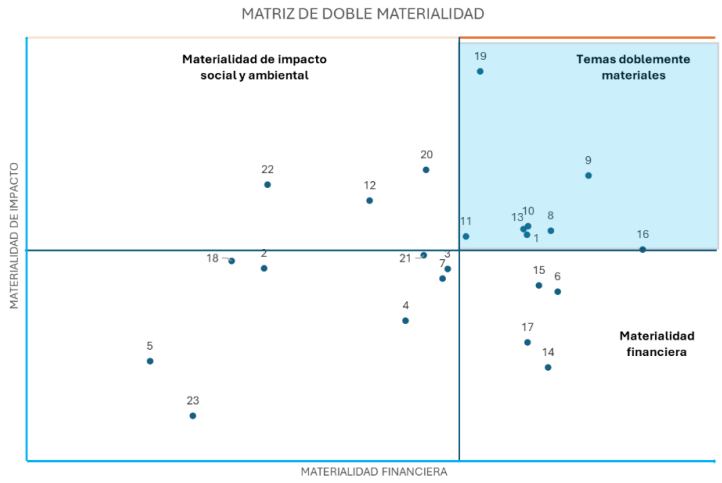
Análisis de doble materialidad

CONTENIDOS GRI 3-1, 3-2, 2-29

El proceso de análisis de doble materialidad fue realizado con un consultor externo aplicando la siguiente metodología:

1. **Consolidación de temas potenciales**. A partir del análisis de estándares y creadores de tendencias internacionales como GRI, SASB, Foro Económico Mundial, Principios de Seguros Sostenibles, la revisión de pares del mercado e insumos institucionales, entre otros.
2. **Caracterización de impactos, riesgos y oportunidades (IROs)**. Se evaluó los impactos positivos y negativos, reales y potenciales, y se generó un listado de riesgos y oportunidades para validación interna de la compañía.
3. **Valoración interna**. Se realizó sesiones de trabajo con áreas responsables para valorar impactos y riesgos según variables específicas (escala, alcance, carácter irremediable, probabilidad, flujo de caja, acceso y costo del capital).
4. **Consulta a grupos de interés**. Se realizó encuestas a clientes, colaboradores, comunidades, corredores y gremio para conocer sus necesidades, expectativas y percepciones sobre los temas materiales.
5. **Matriz de doble materialidad**. Se tabuló y analizó la información para identificar los temas doblemente materiales, de impacto y financieros.

Temas materiales según metodología de doble materialidad



Estos temas son los de mayor impacto para los grupos de interés y el entorno, de igual forma representan los asuntos que constituyen riesgos y oportunidades de negocio, con mayor impacto financiero en la compañía en el corto plazo y con una mayor probabilidad de ocurrencia.

Adaptación y resiliencia al cambio climático (1)

Se hace referencia a la incorporación y consideración en el modelo de negocio de los riesgos físicos y de transición del cambio climático, así como los esfuerzos por descarbonizar la economía y contribuir al cuidado de la biodiversidad desde los roles de asegurador e inversionista.

Gobierno corporativo (8)

Da cuenta de la estructura organizacional y de toma de decisiones, así como sus políticas, procedimientos y lineamientos en pro de la consecución de los objetivos estratégicos y de sostenibilidad. Adicionalmente, comprende las prácticas de relacionamiento con grupos de interés.

Privacidad de datos y ciberseguridad (9)

Hace referencia a nuestras prácticas para salvaguardar la información de los clientes y otras partes interesadas. Asimismo, refleja los esfuerzos por construir una cultura de ciberseguridad en colaboradores alrededor de los sistemas, plataformas y el uso de la información para fines estratégicos de negocio.

Ética empresarial y cumplimiento normativo (10)

Da cuenta de los valores organizacionales y las prácticas frente a la prevención de la corrupción, el fraude, SAGRILAFT[3], el incumplimiento regulatorio y la gestión de las denuncias a través de los canales éticos dispuestos a los grupos de interés. Asimismo, comprende las prácticas de rendición de cuentas y reporte.

Simplicidad, asesoramiento y transparencia (11)

Comprende nuestras iniciativas y prácticas para mejorar la simplicidad de la información de los productos, las pólizas, contratos y comunicaciones, así como el acompañamiento personalizado con el fin de mejorar el entendimiento de los clientes, creando relaciones de largo plazo con base en la confianza y transparencia.

Financiación e inversiones sostenibles (13)

Hace referencia a los procesos de captación y gestión de recursos provenientes de las primas e incorporación de criterios ESG en nuestro análisis de inversión, alineados a las mejores prácticas internacionales (PRI / PSI) que permitan consolidar un portafolio de inversiones responsable y sostenible alineado a las mejores prácticas de sostenibilidad globales del sector asegurador.

Digitalización e innovación (16)

Refleja el desarrollo de soluciones digitales y la implementación de nuevas tecnologías que mejoren los procesos internos y la experiencia de los clientes. Asimismo, aborda los esfuerzos de la compañía por generar productos y soluciones innovadores y disruptivas en el mercado asegurador, contemplando las tendencias económicas, sociodemográficas y ambientales.

Alianzas y relacionamiento estratégico (19)

Da cuenta de los esfuerzos por establecer alianzas de impacto económico, social y ambiental, para impulsar el trabajo sinérgico y colaborativo con diversos actores del ecosistema empresarial, así como la colaboración con actores públicos para el desarrollo

[3] Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva

de políticas públicas y la concertación de convenios que apalanquen oportunidades de negocio.

Tablas de indicadores económicos y de gobernanza

Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a pagos de indemnizaciones por catástrofes naturales modelizadas y no modelizadas

SASB FN-IN-450ª.2

Frente a los eventos naturales modelizados y no modelizados, hemos incorporado los temblores e inundaciones y consideramos que no aplican por la ubicación geográfica de Perú para huracanes, ciclones, tornados, tsunamis, sequías, calor extremo y clima invernal.

Catástrofes	2024			
	Modelizado/No modelizado	Unidades (USD, MXN, otro)	Pérdida neta	Pérdida bruta
Temblores	No modelizado	USD	43.220	305.527
Inundaciones	Modelizado	USD	491.958	3.391.310

Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción

CONTENIDO GRI 205-1

Se realizaron evaluaciones de riesgo de corrupción en 100% de las operaciones.

Operación evaluada	Descripción del riesgo identificado	Medidas de control implementadas ante el riesgo
Otorgar donaciones, auspicios o patrocinios	Que Pacífico Seguros o sus altos directivos efectúen donaciones, auspicios o patrocinios a fundaciones, entidades sin fines de lucro o terceros relacionados con funcionarios públicos (contribuciones políticas) con la finalidad de obtener beneficios indebidos en favor de la empresa.	Despliegue de Políticas de Cumplimiento . Revisión de los terceros involucrados en una donación. Capacitaciones de cumplimiento. Debida diligencia en la contratación de proveedores.
Riesgos generales asociados a siniestros	Que colaboradores de Pacífico Seguros se coludan entre ellos y/o con colaboradores de empresas relacionadas ignorando u omitiendo los controles asociados, con el objetivo de favorecer a una y/o varias personas relacionadas.	Despliegue de Políticas de Cumplimiento. Cursos Normativos sobre los programas de la Gerencia de Cumplimiento y Ética. Capacitaciones de Cumplimiento. Firma de contratos de colaboradores con cláusulas anticorrupción. Segregación de funciones y controles automatizados en los procesos involucrados.

Valor económico generado y distribuido

CONTENIDO GRI 201-1

	Año 2024 (S/)
Valor económico generado (VEC)	6.254.842.000,00
a) Ingresos por ventas	5.396.308.000,00
b) Ingresos obtenidos de inversiones financieras	858.534.000,00
Valor económico distribuido (VED)	788.230.644,85
d) Costes operativos	436.255.000,00
e) Salarios y beneficios sociales para colaboradores =	279.458.000,00
f) Pagos a gobiernos	46.239.000,00
g) Pago a proveedores de capital	26.278.644,85
Valor económico retenido (VER)	5.466.611.355,15

Participación de los grupos de interés en el proceso de gestión de conflictos de interés

CONTENIDO GRI 2-15

No tuvimos casos de conflicto de interés durante el 2024 ni en los últimos años, tampoco hemos recibido quejas o denuncias provenientes de comunidades locales durante este periodo.

Número de socios de negocio a los que se ha comunicado políticas y procedimientos sobre anticorrupción

CONTENIDO GRI 205-2

100% de nuestros socios de negocio fue informado sobre las políticas y procedimiento anticorrupción y 30% capacitado.

Tablas de indicadores sociales

Total de colaboradores de Pacífico Seguros en el 2024

CONTENIDO GRI 2-7

No tenemos colaboradores *part time*

Empleados por género,	Pacífico Seguros
Total de empleados	**2,828**
Hombres	943
Mujeres	1,885
Empleados fijos (permanentes) y temporales (a plazo fijo)	**2,828**
Empleados con contrato permanente (indeterminado)	**2,813**
Hombres	935
Mujeres	1,878
Empleados con contrato temporal (plazo fijo)	**15**
Hombres	8
Mujeres	7
Empleados *full time* y *part time*	**2,828**
Empleados *full time*	**2,828**
Hombres	943

Mujeres	1,885

Nuevas contrataciones de empleados en el 2024

CONTENIDO GRI 401-1

Nuevas contrataciones de empleados.	Pacífico Seguros
Por sexo	**1,772**
Hombres	615
Mujeres	1,157
Por edad	**1,772**
Menores de 30 años	693
Entre 30 y 50 años	1,050

Permiso parental

CONTENIDO GRI 401-3

Revisar nuestra de beneficios laborales en anexos

Permiso parental	Pacífico Seguros
Empleados que han tenido derecho al permiso parental, por género.	**97**
Hombres	32
Mujeres	65
Empleados que se han acogido al permiso parental, por género.	**97**
Hombres	32
Mujeres	65
Empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental, por género.	**85**
Hombres	26
Mujeres	59
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por género.	**83**
Hombres	29
Mujeres	54
Tasa de regreso al trabajo de los empleados que se acogieron al permiso parental, por género.	
Hombres	81%
Mujeres	91%

Media de horas de formación al año por empleado

CONTENIDO GRI 404-1

Empleados capacitados		Horas de capacitación		Media 2024
Por sexo	**2,828**	**Por sexo**	**215,250**	**76**
Hombres	943	*Hombres*	61,577	65
Mujeres	1,885	*Mujeres*	153,673	82
Por categoría laboral	**2,828**	**Por categoría laboral**	**215,250**	**76**
Líderes senior	28	*Líderes senior*	695	25
Mandos medios	123	*Mandos medios*	3,054	25
Colaboradores no gerenciales	2,677	*Colaboradores no gerenciales*	211,501	79

Beneficios laborales

CONTENIDO GRI 401-2

Beneficios a trabajadores a tiempo completo	Descripción del beneficio
Seguro de vida ley	Consiste en 16 sueldos por muerte natural, 32 sueldos por muerte accidental, invalidez total y permanente por accidente.
Permiso parental	Además de la licencia por paternidad, se brindan 20 días adicionales, es decir, 30 días calendario total.
Plan de Salud para Colaboradores	EPS - Plan médico con Pacífico EPS para colaboradores y familiares directos (cónyuge, hijos y padres).
Plan de Salud para Padres	Beneficio del plan de salud para padres.
Participación accionarial	Entrega de acciones a grupo de talento definido a nivel corporativo.
Departamento Médico	En el Centro de Salud Oficina Online (CSO) brindamos atención médica personalizada de baja complejidad para todos los colaboradores y practicantes afiliados en la EPS.
Lactario	Ambiente especialmente adaptado con las condiciones mínimas señaladas en el Reglamento para que las madres en periodo de lactancia extraigan y conserven adecuadamente la leche materna. Se cuenta con lactarios a nivel nacional, en las sedes u oficinas que lo ameriten.
Chequeo preventivo	Acceso a evaluaciones médicas preventivas una vez al año. Válido para colaboradores afiliados a la EPS. La cobertura aplica a 100%.
CTS	Compensación por tiempo de servicio.
Ticket Dorado	Tiempo libre para trámites por realizar, como recoger o firmar documentos presencialmente.
Horario para madres	Además de la licencia por maternidad de 98 días por ley, brindamos el beneficio de un retorno laboral progresivo de acuerdo con los meses del bebé y hora de lactancia hasta que el bebé cumpla 12 meses.
Home office	El home office estará asociado al tipo de puesto, pero en general la cadencia obligatoria es de 2 veces a la semana.

Beneficios a trabajadores a tiempo completo	Descripción del beneficio
Horario de verano	De diciembre a marzo, la salida de los viernes es a la 1 de la tarde. Las fechas exactas se comunican mediante *workplace*.
Aguinaldo	Entrega de presentes a fin de año.
Línea de Asistencia	El programa psicológico Te Escucho tiene como finalidad apoyar al colaborador conversando con un especialista de manera 100% confidencial en temas de relación de pareja, pautas de crianza, orientación vocacional, ansiedad, depresión, hábitos de estudio, entre otros. Este beneficio esta asumido a 100% por la empresa.
Comedores y cafeterías	Espacio para refrigerio de colaboradores y terceros, así como atención de concesionario.
Servicio de transporte	Servicio solicitado a través de una empresa de taxi, según la necesidad de los usuarios para el cumplimiento del negocio.
Descuentos Credicorp	Descuentos gestionados por proveedor a nivel Credicorp.
Descuentos Educativos	Descuentos gestionados por proveedor a nivel Credicorp.
Programa Siempre Contigo	Dirigido a los hijos de nuestros colaboradores que lamentablemente fallezcan, consiste en una beca de estudios escolares y un seguro de salud hasta los 18 años.
Medio libre por cumpleaños	La tarde del mismo día del cumpleaños, si es día de semana. La tarde del viernes anterior o lunes posterior, si es fin de semana. La tarde del día anterior o posterior, si es feriado.
Licencia por Matrimonio	Concedemos 3 días hábiles por matrimonio civil o religioso.
Licencia por cuidado de familiar con enfermedad grave	Esta licencia es otorgada al colaborador con familiares directos que tengan una enfermedad grave o terminal o sufran accidente grave. Este beneficio es otorgado al colaborador por un plazo máximo de 7 días hábiles consecutivos, con goce de haber, en caso de tener un hijo, padre o madre, cónyuge o conviviente enfermo diagnosticado en estado grave o terminal, o que sufra accidente que ponga en serio riesgo su vida, con el objeto de asistirlo. De ser necesario más días de licencia, son concedidos por un lapso adicional no mayor a 30 días, a cuenta del derecho vacacional.
Licencia por fallecimiento de familiar	Ante el eventual deceso de cónyuge, padres o hijos, se otorgarán 5 días hábiles que podrían extenderse a 8 en el caso de que el familiar fallezca fuera de la región donde el colaborador vive. El permiso se contabilizará desde el día siguiente de ocurrido el fallecimiento.
Licencia por Adopción	Se otorga la licencia por maternidad de 98/128 días para las madres y licencia por paternidad de 30 días para los padres.
Pago de exámenes de	Se reconoce la cobertura del costo de inversión en certificaciones internacionales para perfiles digitales o especializados.

Beneficios a trabajadores a tiempo completo	Descripción del beneficio
Certificación Internacional	
Tiempo con mi nieto	Concedemos 2 días hábiles dentro de los 3 primeros meses con el fin de compartir la inolvidable llegada de un nuevo integrante a la familia.
Reconocimiento por años de servicio	Reconocemos a los colaboradores por sus 10, 15, 20, 25, 30, 35 y 40 años de servicio. Tenemos evento anual, carta, trofeo, bono y viajes.

Servicios de salud en el trabajo

CONTENIDO GRI 403-3

Servicio	Descripción
Servicios de vigilancia de factores en el entorno laboral	Vigilancia de las condiciones del ambiente de trabajo, incluyendo la limpieza de instalaciones sanitarias, calidad del aire, ergonomía y la implementación de medidas para minimizar los riesgos asociados a las prácticas laborales. Se incluyen las instalaciones que pueden afectar la salud de los trabajadores.
Servicios de asesoramiento en salud, seguridad e higiene laboral	Asesoramiento en la implementación de políticas de seguridad e higiene en el trabajo, dirigidas a evitar accidentes laborales y garantizar un ambiente seguro
Servicios de vigilancia de la salud de los trabajadores en relación con el trabajo	Evaluación de la salud de los empleados a través de exámenes médicos ocupacionales para detectar y prevenir enfermedades laborales relacionadas con la exposición a riesgos específicos.
Servicios de asesoramiento en ergonomía y en equipos de protección individual y colectiva	Orientación para el uso adecuado de equipos de protección personal (EPP) y en la mejora de las condiciones ergonómicas de los puestos de trabajo.
Servicios de promoción de la adaptación al trabajo	Actividades destinadas a facilitar la reincorporación de trabajadores tras períodos de baja médica o aquellos con discapacidades o limitaciones.
Servicios de primeros auxilios y tratamiento de urgencias	Asistencia inmediata en caso de emergencias médicas, a través de los equipos de primeros auxilios (botiquines).
Otros servicios	Servicios adicionales, como atención psicológica, programas de bienestar o servicios de nutrición, que pueden ser ofrecidos según las necesidades de los trabajadores.

Lesiones por accidente laboral

CONTENIDOS GRI 403-9

No contamos con enfermedades ni fallecimientos de tipo ocupacional

Indicadores de salud y seguridad ocupacional	2024
Número trabajadores	2,828
Cumplimiento del Programa SST	100%
Participación de capacitación	100%

Afiliaciones

CONTENIDOS GRI 2-28

Perú sostenible
Pacto Global de las Naciones Unidas
Nexos+1
Principles for Responsible Investment (PRI)
Programa de Inversión Responsable (PIR)
CDP
Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG)
Asociación de Bancos del Perú (ASBANC)
AMCHAM Perú (American Chamber of Commerce)
Cámara de Comercio Peruano - Chilena

Tablas de indicadores ambientales

CONTENIDOS GRI 305-1, 305-2, 305-3

Categorías	2024 Emisiones CO2 (t)	Emisiones CH4 (t CO2 eq)	Emisiones N2O (t CO2 eq)	Emisiones HFC (t CO2 eq)	t C02 eq	% del Total
Categoría 1: Emisiones Directas	**19.85**	**0.01**	**0.07**	**121.26**	**141.19**	**4.25%**
Aire acondicionado	0	0	0	121.26	121.26	3.65%
Generadores eléctricos	6.87	0.01	0.02	0	6.9	0.21%
Transporte de vehículos propios	12.72	0	0.05	0	12.78	0.38%
Extintores	0.26	0	0	0	0.26	0.01%
Categoría 2: Emisiones por consumo de electricidad	**505.81**	**0.75**	**0.82**	**0**	**507.38**	**15.27%**
Consumo de electricidad	505.81	0.75	0.82	0	507.38	15.27%
Categoría 3: Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte	**1887.47**	**6.52**	**10.34**	**0.03**	**1910.12**	**57.5%**
Viajes en avión	717.99	0.19	3.57	0	721.76	21.71%
Desplazamiento del personal al trabajo	1117.1	1.7	6.6	0	1125.41	33.86%

Categorías	2024 Emisiones CO2 (t)	Emisiones CH4 (t CO2 eq)	Emisiones N2O (t CO2 eq)	Emisiones HFC (t CO2 eq)	t C02 eq	% del Total
Consumo Electricidad - trabajo desde casa	2.72	0.04	0.04	0	27.81	0.84%
Desplazamiento en taxis	17.35	0	0.13	0	17.49	0.53%
Hospedaje	13.03	0	0	0	13.03	0.39%
Viajes terrestres nacionales	19.28	4.59	0	0.03	4.62	0.14%
Categoría 4: Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización	**121.13**	**65.28**	**0**	**0**	**186.4**	**5.61%**
Consumo de papel y cartón	115.61	0	0	0	115.61	3.48%
Generación de residuos	0	65.28	0	0	65.28	1.96%
Consumo de agua	5.5	0	0	0	5.5	0.17%
Categoría 5	**565.47**	**7.07**	**3.48**	**2.7**	**578.72**	**17.41%**
Ambulancias	210.58	0	1	0	211.59	6.37%
Asiste	354.89	7.07	2.48	2.7	367.13	11.05%
Total huella de carbono	**3099.73**	**79.63**	**14.71**	**123.99**	**3323.81**	**100.00%**

Materiales usados por peso

CONTENIDOS GRI 301-1

Tipo	Material *Indique el material usado*	Año 2022	2023	2024
No renovable	Papel de oficina (toneladas)	86.43	96.79	120.98

Consumo de agua

CONTENIDOS GRI 303-5

Año	Unidad	Consumo total de agua (m 3)
2022	millones de metros cúbicos	16,942
2023	millones de metros cúbicos	19,546
2024	millones de metros cúbicos	15,978

Consumo de energía

CONTENIDOS GRI 302-1

Consumo de energía	2022 MWh	2023 MWh	2024 MWh
Consumo de combustible procedente de fuentes no renovables	**27.33**	**80.13**	**75.52**
Diésel	15.57	60.19	43.63
GLP	0	0	0
Gas natural	0	0	0
Gasolina	17.10	19.94	31.89
Carbón	0	0	0
Otra fuente: (si aplica)	0	0	0
Consumo de combustible procedente de fuentes renovables	**1.174.71**	**1,431.79**	**1518.67**
Otra fuente: biocombustible y biomasa	2.11	4.3	4.99
Consumo de electricidad de fuente renovable	1,172.60	1,427.49	1,513.68
Consumo total de energía comprada	**2,132.00**	**2,636.02**	**2963.88**
Consumo total de electricidad	2,132.00	2636.02	2970.92
Consumo total de calefacción	0	0	0
Consumo total de refrigeración	0	0	0
Consumo total de vapor	0	0	0
Consumo total de energía	**2.166.78**	**2.721.08**	**3051.43**

Residuos generados 20222024

CONTENIDOS GRI 306-3

No generamos residuos peligrosos

Ejercicio	Residuos sólidos no peligrosos (TM)
2022	47.91
2023	53.16
2024	56.52

Detalle residuos generados en el 2024

Residuos por composición en toneladas métricas 2024 (t)			
	Residuos generados (TM)	Residuos no destinados a eliminación (TM)	Residuos destinados a eliminación (TM)
Papel y cartón	3.58	2.3072	1.27
Orgánicos	27.35	0	27.35
Plásticos	2.53	0.1	2.43
Vidrio	0.51	0	0.51
Inorgánicos	14.45	0	14.45
Residuos baño	8.1	0	8.1
Residuos totales	**56.52**	**0**	56.52

Residuos no destinados a la eliminación

CONTENIDOS GRI 306-4

Residuos no destinados a eliminación	Residuos no peligrosos	Tipo de operación de valorización	2024 (t)
	Papel y cartón	Reciclaje	2.3072
	Plástico	Reciclaje	0.096
Total residuos no peligrosos (aprovechables)			2.4032

Residuos destinados a la eliminación

CONTENIDOS GRI 306-5

Residuos destinados a eliminación	Residuos no peligrosos	Tipo de operación de valorización	Unidad de medida	2024
	Papel y cartón	Traslado a un vertedero	ton	1.24
	Orgánicos	Traslado a un vertedero	ton	27.34689
	Plásticos	Traslado a un vertedero	ton	2.43122
	Vidrio	Traslado a un vertedero	ton	0.50544
	Inorgánicos	Traslado a un vertedero	ton	14.45218
	Residuos baño	Traslado a un vertedero	ton	8.10474
Total residuos no peligrosos (eliminados)			ton	54.08047

Índice de contenidos SASB y GRI

Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

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

Tópico	Código	Parámetro de contabilidad o de actividad	Página(s)
Información transparente y asesoramiento justo para los clientes	FN-IN-270a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el *marketing* y la comunicación de información relacionadas con productos de seguros a clientes nuevos y antiguos.	No se registraron procedimientos judiciales

Tópico	Código	Parámetro de contabilidad o de actividad	Página(s)
	FN-IN-270a.2	Ratio entre quejas y reclamaciones.	0.19
	FN-IN-270a.3	Tasa de retención de clientes.	La divulgación de esta información es confidencial
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión en la gestión de inversiones	FN-IN-410a.1	Total de activos invertidos por sector y clase de activo.	La divulgación de esta información es confidencial
	FN-IN-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en los procesos y estrategias de gestión de las inversiones.	pág.20
Políticas diseñadas para incentivar la conducta responsable	FN-IN-410b.1	Primas netas emitidas relacionadas con la eficiencia energética y la tecnología con baja emisión de carbono.	La información requerida no está disponible actualmente
	FN-IN-410b.2	Análisis de productos o características de productos que incentivan la salud, la seguridad o acciones o comportamientos ambientalmente responsables.	La información requerida no está disponible actualmente
Emisiones financiadas	FN-IN-410c.1	Emisiones brutas absolutas financiadas desagregadas por alcance 1, alcance 2 y alcance 3.	Revisar Reporte de Inversión Responsable 2024 en web
	FN-IN-410c.2	Exposición bruta para cada industria por clase de activo.	Revisar Reporte de Inversión Responsable 2024 en web
	FN-IN-410c.3	Porcentaje de exposición bruta incluida en el cálculo de emisiones financiadas.	Revisar Reporte de Inversión Responsable 2024 en web
	FN-IN-410c.4	Descripción de la metodología utilizada para calcular las emisiones financiadas.	Revisar Reporte de Inversión Responsable 2024 en web
Exposición al riesgo ambiental	FN-IN-450a.1	Pérdida máxima probable (PML) de productos asegurados a causa de catástrofes naturales relacionadas con el clima.	Revisar Reporte de Inversión Responsable 2024 en web maremoto
	FN-IN-450a.2	Importe total de las pérdidas monetarias atribuibles a los pagos de seguros (indemnizaciones) de (1) catástrofes naturales modelizadas y (2) catástrofes naturales no modelizadas, por tipo de evento y segmento geográfico (antes y después del reaseguro).	pág.58
Gestión del riesgo sistémico	FN-IN-550a.3	Descripción del enfoque para la gestión de los riesgos relacionados	pág.19

Tópico	Código	Parámetro de contabilidad o de actividad	Página(s)
		con el capital y la liquidez asociados a las actividades sistémicas no aseguradas.	
Métrica de actividad	FN-IN-000.A	Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) de propiedad y accidentes, (2) de vida, (3) de reaseguros asumidos.	La divulgación de esta información es confidencial

GRI, Pacto Mundial y Objetivos de Desarrollo Sostenible

Declaración de uso	Pacífico Seguros ha reportado de conformidad con los estándares GRI para el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2024
GRI 1 utilizado	***GRI 1: Fundamentos 2021***

Sección	Contenido	Descripción	Pág.	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021						
La organización y sus prácticas de reporte	GRI 2-1	Detalles de la organización				
	GRI 2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros y Pacífico S.A.			
	GRI 2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto				
	GRI 2-4	Reexpresión de la información	Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros no ha realizado ninguna reexpresión en el periodo del informe			
	GRI 2-5	Verificación externa	Este documento no ha sido sometido a verificación externa ni a algún mecanismo de auditoría.			
Actividades y trabajadores	GRI 2-6	Actividades, cadena de				

Sección	Contenido	Descripción	Pág.	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021						
		valor y otras relaciones comerciales				
	GRI 2-7	Empleados	Anexos			
	GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados		2-8	Información no disponible o incompleta	No hay data disponible y consolidada. Estamos trabajando para poder responder en futuros Reportes
Gobernanza	GRI 2-9	Estructura y composición de la gobernanza				
	GRI 2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno				
	GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	El presidente del máximo órgano de gobierno no es un alto ejecutivo de la organización.			
	GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos				
	GRI 2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos				
	GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad				
	GRI 2-15	Conflictos de interés				
	GRI 2- 16	Comunicación de inquietudes críticas				

Sección	Contenido	Descripción	Pág.	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021						
	GRI 2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	Nuestro Directorio y Alta Gerencia reciben capacitaciones anuales en materia de sostenibilidad			
	GRI 2-19	Políticas de remuneración		2-19	Confidencial	Dado el contexto local la información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y altos mandos.
	GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración				
	GRI 2-21	Ratio de compensación total anual		2-21	Confidencial	Dado el contexto local la información resulta confidencial para salvaguardar la seguridad personal de nuestros colaboradores y altos mandos.
Estrategia, políticas y prácticas	GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible				
	GRI 2-23	Compromiso de política				
	GRI 2-24	Incorporación de compromisos de política				
	GRI 2-25	Procesos para remediar impactos negativos				
	GRI 2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento				

Sección	Contenido	Descripción	Pág.	Omisión		
				Requerimiento omitido	Razón	Explicación
GRI 2: Contenidos Generales 2021						
		y plantear inquietudes				
	GRI 2-27	Cumplimiento de la Legislación y Normativa				
	GRI 2-28	Asociaciones de las que se participa				
	GRI 2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas				
	GRI 2-30	Acuerdos de negociación colectiva	Pacífico Seguros no cuenta con acuerdos de negociación colectivas o sindicatos de ningún tipo.			
Temas materiales	GRI 3-1	Proceso para determinar temas materiales				
	GRI 3-2	Lista de temas materiales				

Temas materiales	Sección	Contenido	Descripción	Pág.	OMISIÓN		
					Requerimiento omitido	Razón	Explicación
Privacidad de datos y ciberseguridad	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales				
	GRI 418: Privacidad de clientes 2016	418-1	Quejas sustanciales sobre violaciones de la privacidad y pérdidas de datos de los clientes		418-1	Confidencial	Su divulgación podría comprometer la seguridad de los datos o la privacidad de los clientes
Alianzas y relacionamiento estratégico	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales				
Digitalización e innovación	GRI 3: Temas	3-3	Gestión de temas materiales				

Temas materiales	Sección	Contenido	Descripción	Pág.	OMISIÓN Requerimiento omitido	Razón	Explicación
	materiales 2021						
Gobierno corporativo	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales				
Ética empresarial y cumplimiento normativo	GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas sobre riesgos relacionados con la corrupción	Anexos			
		205-2	Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	En el 2024, 100% de nuestros directores y colaboradores fue informado y capacitado sobre las políticas y procedimiento sobre anticorrupción.			
		205-3	Incidentes confirmados de corrupción y medidas llevadas a cabo	En los últimos 3 años, no hemos tenido casos jurídicos públicos por corrupción.			
	GRI 206: Comportamiento anticompetitivo 2016	206-1	Acciones legales por comportamiento anticompetitivo y prácticas de monopolio	No registramos acciones legales relacionadas con comportamientos anticompetitivos o prácticas monopolísticas.			
	GRI 207: Fiscalidad 2019	207-1	Enfoque fiscal				
		207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos				

Temas materiales	Sección	Contenido	Descripción	Pág.	OMISIÓN Requerimiento omitido	Razón	Explicación
		207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal				
Adaptación y resiliencia al cambio climático y biodiversidad	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales				
	GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	Anexos			
	GRI 305: Emisiones 2016	305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero por consumo de energía (alcance 2)	Anexos			
	GRI 305: Emisiones 2016	305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	Anexos			
Financiación e inversiones sostenibles	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales				
Simplicidad, asesoramiento y transparencia	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales				
	GRI 417: Mercadeo y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos de información y etiquetado de productos y servicios	100% de las categorías significativas de productos y servicios cumple con la regulación de información y requerimiento que solicita el regulador.			

Temas materiales	Sección	Contenido	Descripción	Pág.	OMISIÓN Requerimiento omitido	Razón	Explicación
	GRI 417: Mercadeo y etiquetado 2017	417-2	Incidentes de incumplimientos relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se presentaron casos de incumplimiento relacionados con la información y etiquetado de productos.			
	GRI 417: Mercadeo y etiquetado 2018	417-3	Incidentes de incumplimientos relacionados con las comunicaciones de *marketing*	No se registraron incidentes de incumplimiento relacionados con las comunicaciones de *marketing*.			
Modelo de negocio y eficiencia operacional	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales				
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico generado y distribuido				

Temas materiales	Sección	Contenido	Descripción	Pág.	OMISIÓN Requerimiento omitido	Razón	Explicación
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades debidas al cambio climático	Reporte TCFD			
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-3	Obligaciones sobre planes de beneficios y otros planes de retiro	Aquellos trabajadores que cesan cuentan los beneficios que por ley les corresponden.			
Atracción y retención del talento humano	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales				
	GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones y retiros de empleados	Anexos			
	GRI 401: Empleo 2016	401-2	Beneficios para empleados de tiempo completo que no son ofrecidos a empleados temporales o de medio tiempo	Anexos			
	GRI 401: Empleo 2016	401-3	Licencias de maternidad y paternidad	Anexos			
Productos y servicios sostenibles	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales				
	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de	100 % de nuestras categorías de productos o servicios significativas es			

Temas materiales	Sección	Contenido	Descripción	Pág.	OMISIÓN Requerimiento omitido	Razón	Explicación
			productos o servicios	evaluado para mejorar los impactos en la salud y seguridad.			
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	En el 2024 no hemos identificado incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios relacionados a la salud y la seguridad de nuestros servicios.			
Desarrollo y acción social	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales				
	GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con relacionamiento con las comunidades locales, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo				
Educación financiera y promoción de la cultura de prevención	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales				
Inclusión y accesibilidad al sistema de seguros.	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales				
	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-2	Impactos económicos indirectos significativos				
Desarrollo y formación del talento humano	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales				
	GRI 404: Formación y	404-1	Horas de formación	Anexos			

Temas materiales	Sección	Contenido	Descripción	Pág.	OMISIÓN Requerimiento omitido	Razón	Explicación
	educación 2016		promedio al año por empleado				
	GRI 404: Formación y educación 2016	404-2	Programas para mejorar las habilidades de los empleados y de asistencia al retiro	Pacífico Academy ofrece un programa integral de desarrollo de habilidades para fortalecer las capacidades de los colaboradores. Además, se cuenta con un programa de recolocación laboral para aquellos que cesan por mutuo acuerdo.			
Gestión ambiental de impactos directos	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales				
	GRI 301: Materiales 2016	301-1	Materiales usados por peso o volumen	Anexos			
	GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Anexos			
	GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-5	Consumo de agua	Anexos			
	GRI 306: Residuos 2020	306-3	Residuos generados	Anexos			
	GRI 306: Residuos 2020	306-4	Residuos no destinados a eliminación	Anexos			
	GRI 306: Residuos 2020	306-5	Residuos destinados a eliminación	Anexos			
Gestión integral de riesgos	GRI 3: Temas	3-3	Gestión de temas materiales				

Temas materiales	Sección	Contenido	Descripción	Pág.	OMISIÓN Requerimiento omitido	Razón	Explicación
	materiales 2021						
Gestión de proveedores y socios estratégicos	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales				
Diversidad, equidad y no discriminación	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	Anexos			
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-2	Relación entre el salario base y la remuneración de hombres y mujeres			Confidencialidad	Por políticas de confidencialidad, se ha omitido información
	GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Incidentes de discriminación y acciones correctivas implementadas	Anexos			
Salud, seguridad y bienestar de los colaboradores	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales				
	GRI 403: Salud y seguridad laboral 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud (SGSST) está alineado con la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y la norma ISO 45001:2018			
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Realizamos evaluaciones anuales de riesgos mediante el procedimiento IPERC (identificación de peligros y la evaluación			

Temas materiales	Sección	Contenido	Descripción	Pág.	OMISIÓN Requerimiento omitido	Razón	Explicación
				de riesgos y controles).			
		403-3	Servicios de salud en el trabajo	Anexos			
		403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	La participación de los colaboradores es a través de un Comité de SST. Además, se cuenta con un canal de comunicación abierto a todos los colaboradores.			
		403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Realizamos capacitaciones anuales a todos los colabores.			
		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Ofrecemos apoyo emocional y psicológico, seguro EPS y programas de bienestar físico y mental para todos los colaboradores.			
		403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Acciones: comunicar los requisitos a terceros para asegurar que cumplan con nuestros estándares de SST, controlar la documentación la conformidad			

Temas materiales	Sección	Contenido	Descripción	Pág.	OMISIÓN Requerimiento omitido	Razón	Explicación
				en materia de salud y seguridad, el monitoreo de las operaciones.			
		403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pacifico Seguros incluye a todos los trabajadores de la organización dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).			
		403-9	Accidentes relacionados con las operaciones de la empresa	Anexos			
		403-10	Enfermedades relacionadas con las operaciones de la empresa	No presentamos casos de fallecimientos ni de enfermedades ocupacionales durante el 2024.			
Respeto y promoción de los DDHH	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales				
	GRI 402: Relaciones entre la dirección y los trabajadores 2016	402-1	Periodo mínimo de preaviso frente a cambios operativos	Pacífico seguros no cuenta con acuerdo de negociación colectiva. No se tienen sindicatos.			
	GRI 407: Libertad de asociación y de negociación	407-1	Operaciones y proveedores en los cuales el derecho a la	Anexos			

Temas materiales	Sección	Contenido	Descripción	Pág.	OMISIÓN Requerimiento omitido	Razón	Explicación
	colectiva 2016		libertad de asociación y de negociación colectiva puede estar en riesgo-trabajadores				
	GRI 408: Trabajo infantil	408-1	Operaciones y proveedores con riesgos significativos de incidentes de trabajo infantil-proveedores	Anexos			
	GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio	409-1	Operaciones y proveedores con riesgos significativos de incidentes de trabajo forzoso u obligatorio-operaciones	Anexos			