



**REPORTE DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE 2015
RESUMEN EJECUTIVO**



pacifico
seguros

Carta del Presidente del Directorio

Pacífico camina rumbo a la sostenibilidad gracias al esfuerzo de todo nuestro equipo, de nuestros socios estratégicos y de la confianza que depositan en nosotros nuestros clientes y accionistas. Nuestro desempeño socialmente responsable es producto de la implementación permanente de la Política de Responsabilidad Social Empresarial de Credicorp, la cual, junto con la Política Corporativa de Ética y Conducta, señalan el camino de lo que entendemos como una empresa responsable, comprometida con el desarrollo de todos sus grupos de interés y de la nación.



Dionisio Romero Paoletti
Presidente del Directorio

Carta del Gerente General

En Pacífico estamos convencidos de que la principal responsabilidad social de nuestro negocio consiste en brindar a las familias y a los empresarios el soporte que necesitan para enfrentar las situaciones más difíciles que se presentan. Las mejoras que hemos implementado en nuestra gestión y los logros alcanzados impulsan nuestra natural inquietud por ser siempre mejores y, para el año 2016, nos comprometemos a continuar reforzando la satisfacción de nuestros asegurados, el desarrollo de nuestros grupos de interés y la expansión de la cultura de la prevención.



Álvaro Correa Malachowski
Gerente General

PACÍFICO RUMBO A LA **SOSTENIBILIDAD**

Durante el 2015 continuamos avanzando hacia la sostenibilidad. Descubre los pormenores sobre nuestro trabajo para ser una empresa socialmente más responsable cada año.



SOBRE PACÍFICO SEGUROS

Visión

Ser una de las cinco mejores aseguradoras de Latinoamérica: simple, transparente, accesible, rentable y con colaboradores altamente competentes y motivados.

Misión

Ayudar a los clientes a proteger su estabilidad económica, ofreciéndoles soluciones que protejan aquello que valoran y así aseguren el cumplimiento de sus objetivos.

Principios

- Construimos relaciones de largo plazo.
- Somos especialistas en la gestión de riesgos.
- Cumplimos con nuestras obligaciones de forma justa y oportuna.
- Buscamos la excelencia en el servicio al cliente.
- Somos una compañía confiable y con amplia solidez financiera.

NUESTRA TAREA: PROTEGER LO QUE MÁS VALORAS

Pacífico Seguros

Seguros para Personas

- Seguros de Salud
- Seguros de Autos
- Soat Pacífico
- Seguros de Hogar y Bienes
- Seguros de Viajes
- Seguros de Accidentes Personales
- Rentas Vitalicias

Seguros para Empresas

- Seguro Pyme
- Seguros para empleados
- Seguros estudiantiles
- Seguros de patrimonio
- Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo

Pacífico Vida

Seguros de Vida

- Seguro Vida Temporal 65
- Seguro Vida Temporal Oro

Seguros de Vida Inversión

- Seguro Vida Inversión
- Seguro Vida Inversión Oro
- Seguro de Vida Inversión Platino

Seguro de Fondo Universitario

Pacífico EPS

Entidad Prestadora de Salud

- Pacífico EPS
- Pacífico EPS Individual

Nuestros grupos de interés

En Pacífico buscamos generar relaciones cercanas y de confianza con nuestros grupos de interés para lograr un crecimiento conjunto. Por eso, utilizamos herramientas como entrevistas, paneles y encuestas que nos permiten conocer sus expectativas en relación a nuestras actividades y, así, darles una mejor respuesta.





Equipo Pacífico

Nuestra comunicación horizontal busca generar confianza y tranquilidad en nuestros colaboradores e incentivar un clima laboral adecuado para trabajar y cumplir con nuestras expectativas. En el 2015, el resultado de favorabilidad de nuestra encuesta de clima laboral fue de 76%.

A través del programa Pacífico Crece buscamos desarrollar competencias alineadas al crecimiento organizacional y gestionar el conocimiento de nuestros colaboradores para impulsar el cumplimiento de sus objetivos, tanto personales como profesionales.

Personal por categoría laboral



Prevención, **satisfacción** y atención al cliente

Uno de nuestros principales objetivos es la satisfacción de los clientes y corredores y la medimos a través del indicador de satisfacción corporativa. Para el periodo 2015 el indicador fue ampliado, en la medición de clientes se incluyó encuestas acerca de ventas y servicios, y se incorporó el indicador de corredores en una nueva sección de canales. De esta manera hemos logrado construir un indicador de satisfacción más sólido y con una visión más integral de la empresa. Esto ha permitido que, para el 2015, se pueda evidenciar un resultado de satisfacción corporativa de 70,6 %, superando la meta estimada de 63,8 %.

NIVEL DE SATISFACCIÓN CORPORATIVA 2015





Pacífico y los corredores

Los corredores son socios estratégicos para el negocio de seguros. En Pacífico hemos establecido un conjunto de buenas prácticas que permiten mantener con ellos una relación comercial activa y de largo plazo:

- Buzón centralizado Somos Corredores, su objetivo es responder las inquietudes de los corredores e informarlos sobre diversos temas. Así, complementamos su interacción con los ejecutivos del canal.
- Página web somoscorredores.pacificoseguros.com, de acceso exclusivo para los corredores. A través de este medio agilizamos la comunicación y ofrecemos acceso en línea a formularios, procesos y documentos relevantes para la relación comercial.
- En el 2015 remodelamos el primer piso de la torre Tamayo para crear el Centro de Atención para Corredores, plataforma que agiliza la resolución de consultas y requerimientos de nuestros socios estratégicos.

Pacífico y la comunidad



- En el 2015 continuamos impulsando Pacífico Te Cuida, programa que nos ha permitido beneficiar a más de 10,000 personas a través de campañas de chequeo preventivo y charlas relacionadas con el cuidado de la salud. Estas acciones están a cargo de especialistas de alta calidad.
- Para brindar mayor apoyo a la comunidad mantuvimos alianzas con instituciones que atienden a personas de recursos limitados o necesidades especiales. Algunas de ellas son Misión Caritas Felices, Asociación Unámonos, Centro Médico Educativo de Chincha, La Fundación Peruana de Cáncer y el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.

- Ayudamos a cuidar el patrimonio del mediano y pequeño empresario a través del seguro Multiriesgo Protección para tu Negocio–Pyme. Este producto simple, asequible y con coberturas especiales para cada negocio aseguró 900 establecimientos durante el 2015.
- Creamos opciones de aseguramiento asequibles para familias de bajos ingresos como los seguros Maseguros, productos ofrecidos en alianza con Edelnor, que brindan coberturas para riesgos como muerte accidental, muerte natural y sepelio.





Respira Pacífico

- Por quinto año consecutivo medimos y compensamos nuestra Huella de Carbono. Logramos una reducción de 30.6% en comparación al 2014. Este logro fue posible, principalmente, por una gestión más eficiente en el uso de energía y papel, tarea en la que resalta el uso de pólizas electrónicas en los seguros de salud.
- Como parte de nuestro Programa Ambiental realizamos diversas acciones de reducción de emisiones y sensibilización de grupos de interés. Destacan el reciclaje de papel, con más de 13 mil kilos, y la capacitación sobre residuos sólidos para colaboradores, que logró una participación del 89% de todos los contratados.
- Conscientes de la importancia de incrementar las áreas verdes en el país y con el compromiso de involucrar a un número mayor de actores en el cuidado ambiental, durante el 2015 realizamos dos arborizaciones que permitieron sembrar 4,000 árboles en Manchay y Villa El Salvador. Así, beneficiamos a más de 9,600 personas y generamos interacción entre clientes, colaboradores y aliados de nuestra empresa.

Distinciones 2015



Perú 2021 nos otorgó el distintivo Empresa Socialmente Responsable por tercer año consecutivo.



Por segundo año nos mantuvimos como miembros activos de la iniciativa Compromiso Climático Corporativo 7C.



La revista GLOBAL BANKING & FINANCE REVIEW nos reconoció como la Mejor Compañía Aseguradora del Perú.



La revista británica WORLD FINANCE nos otorgó el reconocimiento como Best Life Insurance Company 2015.



Merco nos ubicó entre las 12 mejores compañías en su Ranking de Responsabilidad y Gobierno Corporativo.



Las tres empresas que conforman Pacífico forman parte de la Asociación de Buenos Empleadores, de AmCham.



Pacífico Grupo Asegurador

Sede principal: Av. Juan de Arona 830, San Isidro, Lima, Perú.

Ver el reporte en: <http://site.pacificoseguros.com/responsabilidadsocial/reportesostenibilidad2015.pdf>

Este resumen ha sido impreso en Divina White, papel producido con un 30% de fibras post-consumo y certificado por la FSC® (Forest Stewardship Council).