

MEMORIA 2009





“ Nuestro objetivo es consolidarnos como empresa líder y referente de atención en el mercado. Debemos trabajar para el bienestar de nuestros accionistas, debemos extender el vínculo con nuestros corredores, debemos atender de manera prioritaria a nuestros clientes

Dionisio Romero Paoletti
Presidente del Directorio

MEMORIA 2009

PACÍFICO GRUPO ASEGURADOR

Declaración de responsabilidad	7
Carta del Presidente	10
Directorio	16
Gerencia	22
Misión, visión y valores	30
Servicios de Asistencia	32
Asistencia Vehicular	32
Asistencia Médica	35
Asistencia Domiciliaria	36
Entorno económico	40
El mercado asegurador peruano	42

UN DÍA CON NOSOTROS



INFORME DE GESTIÓN

Resumen	58	Canales de distribución	61
		Suscripción y Reaseguros	63
		Administración de Riesgos	64
		Servicio al Cliente	67
		Negocios de Automóviles	69
		Áreas de soporte	72
Subsidiarias	82		

PRESENTACIÓN FINANCIERA Y DATOS GENERALES DE NUESTRA COMPANÍA

Datos generales de nuestra compañía	90
Principales cifras de los estados financieros consolidados	91
Principales cifras de los estados financieros de Pacífico Seguros	93
Entorno jurídico	94
Gobierno corporativo	98
Capital social	99
Política de dividendos	99
Principales oficinas de Lima y provincias	100
Informe Conasev sobre principio de buen gobierno corporativo	102



El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo durante el año 2009 del negocio de El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables por su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.

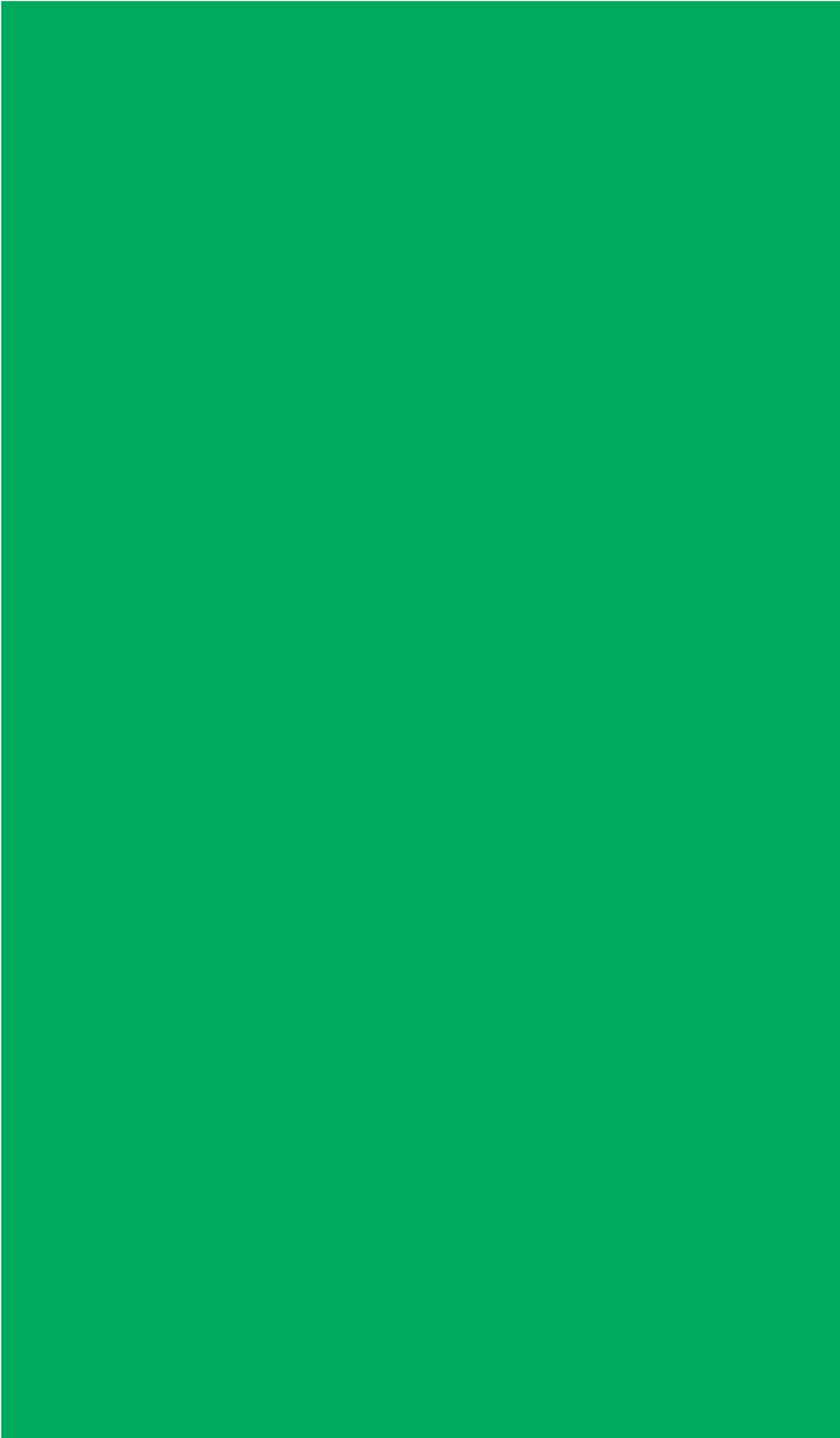
Lima, 9 de febrero de 2010



David Saettone Watmough
Gerente General



Pablo Rojas Soto
Gerente Central de Finanzas



**PACÍFICO
GRUPO
ASEGURADOR**

CARTA DEL PRESIDENTE



Estimados accionistas:

En nombre del Directorio de El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros, me complace dirigirme a ustedes para presentarles el informe de gestión correspondiente al año 2009.

Este quedará registrado en la historia como uno de los años clave en la economía mundial, pues se inició con un enorme desafío: afrontar los efectos de la grave crisis financiera internacional que se desató durante 2008.

Las consecuencias negativas de tal escenario se sintieron notoriamente durante el primer trimestre de 2009. El valor de la mayoría de activos financieros globales, los precios de la mayoría de commodities y los principales indicadores económicos de países y de empresas a nivel mundial fueron sustancialmente afectados. Así, para hacer frente a una crisis que anunciaba niveles devastadores, los gobiernos se vieron obligados a implementar programas de rescate sin precedentes.

El diseño de estrategias adecuadas permitió generar, a partir de marzo de 2009, un cambio fundamental en las expectativas de los mercados. Ello condujo a una recuperación de la actividad económica global y sus efectos se reflejaron, entre otros, en los positivos resultados de las empresas financieras y de seguros.

Contexto económico

En cuanto al Perú, los efectos de la crisis mundial se manifestaron en una notoria desaceleración de los niveles de crecimiento registrados en años anteriores. Incluso así, la economía peruana, con una tasa de crecimiento del 1% anual —una de las más altas de la región—, confirmó su ciclo de expansión durante más de diez años consecutivos, lo que se tradujo en importantes indicadores tanto macroeconómicos como empresariales.

De este modo, la inflación se mantuvo bajo control y alcanzó niveles de tan solo 0.3%. Por su parte, el sector construcción fue el de mayor crecimiento, con una tasa de 3.9%. Mientras tanto, la Bolsa de Valores de Lima, luego de un inicio sombrío con una reducción del 40% en el valor de sus índices para el primer trimestre de 2009, se encaminó hacia un período de recuperación y obtuvo, en el acumulado anual, un crecimiento superior al 100%, con resultados expectantes para la mayoría de empresas que cotizan en el mercado peruano.

El mercado de seguros

Por su parte, la industria aseguradora en el Perú también registró un año positivo en la mayoría de sus negocios. No sólo superó ampliamente los resultados obtenidos durante 2008, sino que logró tasas de crecimiento consolidadas superiores al 16%. De hecho, los negocios de seguros generales crecieron en 23%, en tanto que los negocios de prestaciones de salud y de vida lo hicieron en 13.2% y 9.5%, respectivamente.



Este mayor crecimiento en primas vino acompañado de un año con baja siniestralidad y un adecuado manejo financiero. Dichos factores permitieron que la utilidad neta del sector creciera más de tres veces con relación al acumulado de diciembre de 2008.

Informes recientes señalan que la industria aseguradora tuvo un año con resultados positivos gracias a la baja siniestralidad registrada a nivel mundial, derivada a su vez de una menor actividad durante la temporada de huracanes. En el mismo sentido, y a pesar de menores ingresos debidos a caídas en las tasas de interés, la recuperación de los mercados financieros permitió revertir gran parte del valor de sus activos, lo que hizo posible que la industria pudiese mejorar.

Resultados

Los resultados de Pacífico Grupo Asegurador en sus diferentes segmentos —seguros generales, de salud y de vida— han sido muy favorables. De hecho, bajo Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), logramos una utilidad neta de US\$ 49.1 millones después de interés minoritario, y se pudo revertir la pérdida de US\$ 15 millones registrada durante 2008.

Pacífico Seguros

En el negocio de seguros generales, Pacífico Seguros registró una producción total de US\$ 299 millones y de US\$ 192.9 millones en prima neta ganada, cifra 10% superior a la de 2005. El crecimiento se ha ubicado, principalmente, en uno de nuestros objetivos estratégicos: el rubro de riesgos atomizados, en el que alcanzamos una participación del portafolio de 52% frente a 35.6% alcanzado en diciembre de 2005.

A nivel de la tasa de siniestralidad, registramos una disminución sustancial: se pasó de 87.2% en 2008 a 53.3% durante 2009. Ello tiene origen en dos factores. En primer lugar, se debe a la decisión que tomamos hace cuatro años de reordenar las políticas de suscripción, recomponer nuestro portafolio de negocios y fortalecer nuestra cartera, al suscribir los riesgos en función de nuestro balance y de nuestras políticas. En segundo lugar, como ya se ha mencionado, el 2009 fue en general un año bajo en siniestralidad, tanto a nivel local como internacional.

La recuperación de los mercados internacionales, así como el manejo prudente de la cartera de inversiones permitieron que el negocio de seguros generales registrara ingresos financieros de US\$ 22.6 millones en 2009 frente a los US\$ 19.1 millones obtenidos en 2008. Ello fue posible a pesar de la disminución de las tasas de interés a nivel internacional y local.

Seguimos invirtiendo en nuestra gente. Seguimos consolidando cada día más nuestros equipos de trabajo. Seguimos fomentando su capacitación. Nuestro objetivo es alcanzar un nivel de excelencia diferenciado en la atención de seguros.

Hemos planteado este reto como uno de los pilares estratégicos de nuestra organización. Creemos que con el compromiso y el aporte de nuestros equipos vamos a seguir avanzando en la mejora de la eficiencia operativa y en el control de gastos, que hoy representan el 27%, calculados como gastos generales sobre prima neta ganada. Nuestro objetivo para 2010 es reducirlos a 23.1%.



Pacífico Salud EPS

En el negocio de prestaciones de salud, Pacífico Salud EPS registró una producción total de US\$ 125.2 millones, cifra 7.5% superior a la obtenida en 2008. El año 2009 ha sido especialmente difícil en este negocio debido a la pandemia de gripe porcina, que afectó negativamente a la EPS en más de US\$ 2 millones. Sin embargo, el mayor crecimiento antes descrito, la adecuada política de constitución de reservas desplegada desde el año anterior y las medidas correctivas que han empezado a ser puestas en práctica en nuestro proceso operativo y de atención han permitido alcanzar un ratio combinado inferior al 100% y una utilidad neta de US\$ 2.7 millones, la cual supera las pérdidas de US\$ 4.6 millones correspondientes a 2008.

Pacífico Vida

En el negocio de vida, el volumen total de primas fue de US\$ 188 millones, cifra 5.9% mayor a la del año anterior, con una participación de mercado de 27% a diciembre de 2009. El crecimiento de este año va de la mano con el crecimiento promedio de la industria del seguro de vida.

La mayoría de las líneas de negocio han experimentado un aumento considerable en su producción: se trata principalmente de Vida Individual (14.5%), Vida Crédito (14.7%), Accidentes Personales (13.3%) y Vida Grupo (12%).

El desarrollo de canales de distribución tanto tradicionales como alternativos aún constituye una competencia interna clave en Pacífico Vida. De hecho, esta se ha extendido con resultados positivos, en adición a las empresas del sistema financiero, a las tiendas por departamento y a las empresas de servicio público. A diciembre de 2009, Pacífico Vida obtuvo una utilidad neta de participación minoritaria de US\$ 32.9 millones.

Cumplimiento de objetivos

Los resultados financieros y el cumplimiento de diversos objetivos planteados al inicio de 2009 han sido muy satisfactorios. Hemos logrado incrementar nuestro negocio, a nivel de prima neta ganada, en un 8% a nivel consolidado y en un 10% a nivel de seguros generales. Este crecimiento ha tenido lugar, principalmente, en el rubro de riesgos atomizados.

La decisión tomada hace cuatro años de reordenar las políticas de suscripción y la recomposición del portafolio de negocios generó el fortalecimiento de nuestra cartera y la suscripción adecuada de los riesgos en función de nuestro balance y de nuestras políticas. Con esta disciplina hemos alcanzado niveles de siniestralidad por debajo de años anteriores (Generales, 53.3%; Vida, 64.4%), lo que se traduce en un resultado técnico de casi US\$ 80 millones a favor, cifra que grafica el éxito obtenido y la pronta recuperación con respecto a la pérdida de US\$ 7.6 millones en 2008.

A inicios de 2009, planteamos el Reto Triple 9 para obtener un ratio combinado por debajo del 100%. Superamos este reto con creces (95%), y ello nos conduce a un desafío aun mayor: mantener dicho logro.

Hemos avanzado hacia nuestro objetivo de alcanzar una mejor participación en el rubro de riesgos atomizados y de transformar el seguro en un bien tangible. Sobre esa línea, hemos incrementado nuestra oferta de efectividad en los tiempos de atención de los productos SOAT Delivery y Asesores en Accidentes; también hemos incorporado al mercado la categoría de Seguros de Accidentes a través del producto Pax.

El cumplimiento de los objetivos que nos trazamos ha dado lugar a que Pacífico Grupo Asegurador haya pasado

a ser un importante generador de utilidades de nuestra corporación: una utilidad neta de US\$ 49.2 millones convierten al 2009 en un año récord para nosotros.

Estos resultados positivos nos han permitido mantener nuestro Grado Internacional de Inversión BBB- con una Perspectiva de Negocio Estable, otorgado por la clasificadora Fitch Ratings de Nueva York.

Obtuvimos otro logro importante en la Encuesta Anual de Ejecutivos de la Cámara de Comercio de Lima, en la que fuimos elegidos, durante segundo año consecutivo, como ganadores en el rubro de Mejor Empresa en Seguros Personales.

Responsabilidad Social

Buscando reforzar nuestro compromiso en el frente de Responsabilidad Social, durante 2009 llevamos a cabo programas y proyectos con la finalidad de contribuir a la inclusión social de los sectores menos favorecidos. Nuestros planes han estado orientados a promover la salud y la educación como parte del desarrollo social y económico del Perú. Nuestra campaña de salud Pacífico te Cuida permitió que más de 900 pobladores de El Rosario y Capilla, en el distrito de Asia, fueran atendidos en las especialidades de pediatría, oftalmología y medicina general, con especial énfasis en los niños menores de 14 años.

Participamos en la construcción de centros comunitarios, conjuntamente con la organización Un Techo para mi País, en asentamientos humanos de los distritos de San Juan de Miraflores y Ventanilla. Pusimos en marcha planes de salud, de educación, de capacitación en oficios y de microcréditos comunitarios con el objetivo de brindar las herramientas necesarias para el desarrollo y la inserción de estas comunidades al mercado laboral. Más de cinco mil personas recibieron ayuda para salir de la situación de extrema pobreza en que se hallan.

Hemos sostenido una activa participación en programas comunitarios como el Concurso de Pintura Jaime Rey de Castro. Dos objetivos igualmente importantes sostenían esta iniciativa: por un lado, promover y alentar el arte y premiar a los artistas del interior del país; por otro, obtener fondos para contribuir con la Asociación Unámonos de Arequipa, que brinda ayuda a niños con habilidades especiales y problemas de audición y lenguaje.

Finalmente, suscribimos un convenio con el Instituto Peruano del Deporte mediante el cual patrocinamos a dos destacados atletas peruanos: Inés Melchor y Edmundo Torres.

Lineamientos y perspectivas

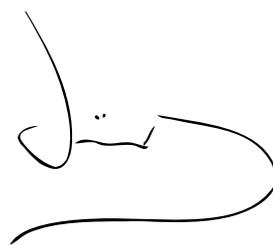
La experiencia obtenida a lo largo de 2009 nos plantea grandes retos para el futuro: continuar con la disciplina en la suscripción, mantener e incrementar un noble portafolio de negocios, controlar eficazmente nuestros gastos, conservar un portafolio ordenado y diversificado de inversiones, y fortalecer nuestro enfoque en el cliente al ofrecerle productos simples y adecuados a sus necesidades a través de canales apropiados, siempre desde la perspectiva de que sean rentables y eficientes para nuestros asegurados.

Estamos convencidos de que la suma de todos estos criterios de acción nos llevará a seguir obteniendo resultados importantes.

En adelante, nuestro objetivo es consolidarnos como empresa líder y referente de atención en el mercado. Debemos trabajar para el bienestar de nuestros accionistas, debemos extender el vínculo con nuestros corredores, debemos atender de manera prioritaria a nuestros clientes y debemos reafirmar la relación con nuestros colaboradores, cuya lealtad y alto grado de profesionalismo son componentes insustituibles para la correcta marcha de Pacífico Grupo Asegurador.

Siguiendo este arduo pero gratificante camino, contribuiremos al crecimiento de un mercado asegurador que, basado en la honestidad y la solidez, constituya un aporte al desarrollo del país y permita que una cultura del seguro se instale en beneficio de nuestros ciudadanos.

En nombre de los miembros del Directorio, quiero concluir agradeciendo a nuestros señores accionistas por su constante apoyo, a nuestros socios, a nuestros corredores de seguros, a nuestros colaboradores y a nuestros clientes, con quienes se torna posible el éxito de Pacífico Grupo Asegurador.



Dionisio Romero Paoletti
Presidente del Directorio



DIRECTORIO

Presidente

Dionisio Romero Paoletti (1)
Dionisio Romero Seminario (2)

Vicepresidente

José Raimundo Morales Dasso (3)
Dionisio Romero Paoletti (4)

Directores

Walter Bayly Llona (5)
Gianfranco Ferrari de las Casas (6)
Ricardo García Holtz (7)
Eduardo Hochschild Beeck
Maximiano Lemaitre del Campo (8)
Reynaldo Llosa Barber
Javier Ernesto Maggiolo Dibos (9)
José Miguel Morales Dasso
José Raimundo Morales Dasso (10)
Luis Eugenio Nicolini Bernucci (11)
José Antonio Onrubia Holder
Carlos Enrique Palacios Rey (12)
Ricardo Rizo-Patrón de la Piedra
Luis Enrique Romero Belismelis

(1) Asume el cargo el 25 de febrero de 2009
(2) En el cargo hasta el 25 de febrero de 2009
(3) Asume el cargo el 25 de febrero de 2009
(4) En el cargo hasta el 25 de febrero de 2009
(5) Asume el cargo el 25 de febrero de 2009
(6) Asume el cargo el 25 de febrero de 2009

(7) Asume el cargo el 8 de julio de 2009
(8) En el cargo hasta el 8 de julio de 2009
(9) Asume el cargo el 25 de febrero de 2009
(10) En el cargo hasta el 25 de febrero de 2009
(11) En el cargo hasta el 25 de febrero de 2009
(12) En el cargo hasta el 25 de febrero de 2009

DIRECTORIO

Dionisio Romero Paoletti
Presidente del Directorio

Es Presidente del Directorio del Banco de Crédito del Perú S.A. – BCP y de Credicorp Ltd. – Corporación BCP desde el primero de abril de 2009 y, desde 2001, Presidente en el Directorio de las diversas empresas del sector industrial, comercio y de servicios que conforman el Grupo Romero. Es miembro del Directorio de Cementos Pacasmayo S.A.A., de Hermes Transportes Blindados S.A., y de Inversiones Centenario S.A.A. Es Bachiller en Economía y Relaciones Internacionales por Brown University y Magíster en Administración de Empresas por Stanford University.

Raimundo Morales Dasso
Vicepresidente del Directorio

Es Bachiller en Economía y Administración por la Universidad del Pacífico y Magíster en Administración de Negocios por The Wharton Business School of the University of Pennsylvania. Ocupó el cargo de Gerente General del BCP entre noviembre de 1990 y marzo de 2008. Es Presidente del Directorio del Instituto Peruano de Economía y Vicepresidente del Directorio de Credicorp Ltd., del Banco de Crédito del Perú, del Banco de Crédito de Bolivia, de Atlantic Security Bank y de El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros. Es miembro del Directorio de Pacífico Vida, de Cementos Pacasmayo, de Alicorp y del Grupo Romero, así como Primer Vicepresidente de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP).

Walter Bayly Llona
Director

Es Administrador de Empresas por la Universidad del Pacífico y Magíster en Ciencias Administrativas con mención en Finanzas por Arthur D Little Management Education Institute de Cambridge, Boston. En abril de 2008, fue designado Gerente General de Credicorp y del Banco de Crédito del Perú. Antes de asumir su actual posición, desempeñó otros cargos dentro de la institución: fue responsable de la Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas, así como de las Gerencias de Banca Corporativa y Empresarial, Banca Empresarial, Sistemas y Organización, y Banca de Inversión. Se incorporó al BCP en 1993, luego de tres años de trabajo como socio y Director Ejecutivo de la Casa Bolsa de México y de una trayectoria laboral de diez años en Citicorp, en Lima, Nueva York, México y Caracas, donde trabajó principalmente en Finanzas Corporativas y Préstamos Sindicados.

Ricardo García Holtz
Director

Es Licenciado en Ciencias Económicas e Ingeniero Comercial. Cursó dos MBA en Economía: uno en la Pontificia Universidad Católica de Chile, otro en University of California at Los Angeles. En 1985, ingresó como Asistente Económico al Ministerio General de Gobierno. Posteriormente, en 1992, inició su carrera en American International Group (AIG) como Gerente de Finanzas de Empresas Interamericanas y asumió la Vicepresidencia Regional de Inversiones para América Latina en 1997. Desde septiembre de 2004, es Presidente Ejecutivo Regional para América Latina de Empresas Interamericanas.

Gianfranco Ferrari de las Casas
Director

Es Administrador y MBA en Finanzas y Mercadeo por Northwestern University J.L. Kellogg Graduate School of Management. En 1995, ingresó al BCP como Jefe de Proyectos de Finanzas Corporativas. Luego se encargó de la Reingeniería del Proceso Crediticio (Proyecto de McKinsey) y fue Jefe de Grupo Cuentas Especiales (activos problemáticos), Jefe de Grupo Banca Corporativa, Gerente de Finanzas Corporativas y Gerente de Banca Corporativa. Entre 2005 y 2007, asumió la Gerencia General de Bolivia. En la actualidad, tiene a su cargo la Gerencia Central de Banca Minorista.

Eduardo Hochschild Beeck
Director

Es Ingeniero Mecánico y Físico por Tufts University, Boston. En la actualidad, ocupa diversos cargos en reconocidas compañías e instituciones. Es Presidente Ejecutivo de Hochschild Mining plc y de la Asociación Promotora TECSUP, Presidente del Directorio de Cementos Pacasmayo S.A.A., Vicepresidente del Patronato de Plata del Perú, Director del BCP, miembro de la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEX PERÚ), miembro de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía, miembro de ABAC Perú (APEC Business Advisory Council) y asesor-perito del Consejo Económico de la Conferencia Episcopal.

Reynaldo Llosa Barber
Director

Es Empresario y Presidente del Directorio de EDELNOR, Director del Banco de Crédito del Perú, del Banco de Crédito de Bolivia, de Atlantic Security Bank, de Inversiones Distrilima, de Edegel y de otras reconocidas empresas. También es Socio Principal y Gerente General de F.N.Jones S.R.LTDA. Es Director de nuestra compañía desde febrero de 1984.

José Antonio Onrubia Holder
Director

Es Administrador de Empresas con estudios en St. Michael College y Babson University de Boston. Se desempeña como Director de Alicorp S.A.A., de Industria Textil Piura S.A., de Inversiones Centenario S.A., de Compañía Universal Textil S.A. y de Ransa Comercial S.A., así como de diversas empresas de los sectores industrial, comercial y de servicios. Es Director de nuestra compañía desde febrero de 2001.

Javier Ernesto Maggiolo Dibos
Director

Es Economista y Magíster en Administración de Negocios con Especialización en Finanzas por New York University. Entre 1980 y 1996, ocupó diversos cargos en el Ministerio de Economía y Finanzas, y en Irving Trust, Citibank y Atlantic Security Bank, del cual fue Gerente General. En 1996, asumió el cargo de Gerente de la División de Mercado de Capitales del BCP. Fue responsable de la Tesorería y Cambios, del Servicio de Custodia Nacional e Internacional y de las inversiones del Banco de Crédito, al igual que de las subsidiarias Credibolsa, Creditítulos y Credifondo. Actualmente, ocupa el cargo de Gerente Central de Administración de Activos del BCP.

José Miguel Morales Dasso
Director

Es Abogado y Graduado por Sloan Program Graduate School of Business of Stanford University, California. Se desempeña como Abogado Principal de la Compañía de Minas Buenaventura S.A.A. También es Socio Principal del Estudio Aurelio García Sayán Abogados, así como Director de varias empresas. Fue Presidente de la Sociedad Nacional de Minería Petróleo y Energía (SNMPE) y de la CONFIEP. Es Director de nuestra compañía desde septiembre de 1980.

Ricardo Rizo-Patrón de la Piedra
Director

Es Ingeniero Químico por University of Notre Dame y Magíster en Ingeniería Química por Massachusetts Institute of Technology. Es Vicepresidente de Cementos Lima S.A. y de la Compañía Eléctrica El Platano S.A., Gerente de Desarrollo de ARPL Tecnología Industrial S.A. y Director de Inversiones Andino S.A., del Sindicato de Inversiones y Administración S.A., de Nuevas Inversiones S.A., de Vigilancia Andina S.A. y de Cemento Andino S.A. Es Director de nuestra compañía desde febrero de 2003.

Luis Enrique Romero Belismelis
Director

Es Bachiller en Ciencias Económicas por Boston University. Se especializó como Oficial de Créditos en Bankers Trust New York. Es Vicepresidente del Directorio de Alicorp S.A.A., de Ransa Comercial S.A., de Multimercados Zonales S.A. (MINKA), del Terminal Internacional del Sur (TISUR), de Pesquera Giuliana S.A. y de Sitel S.A., así como Director de Industria Textil Piura S.A., Romero Trading, S.A., Palmas e Industrias del Espino S.A. y Primax S.A. Pertenece al Directorio de las empresas Universal Textil S.A., de la cual también es Vicepresidente. Es Director de Inversiones Centenario S.A., del Consorcio Naviero Peruano S.A., de Pacífico Seguros y del Banco de Crédito del Perú, entre otras empresas vinculadas al Grupo. Ocupó los cargos de Director Corporativo, de Finanzas, de Seguros y de Coberturas de Mercado, y la Gerencia Central de Finanzas, Administración y Sistemas de Alicorp S.A.A. Fue Gerente General y Gerente Financiero Corporativo en Corporación General de Servicios S.A. del Grupo Romero.

Nuestra compañía cuenta con un sólido equipo de profesionales de prestigiosas trayectorias académicas y laborales. Expertos en economía, finanzas, marketing, administración, contabilidad, banca de inversión, administración de riesgos y, por supuesto, en seguros.

Su arduo trabajo y dedicación, así como el de los equipos que dirigen, hace que Pacífico Seguros se enfoque plenamente en satisfacer las necesidades de aquellos que son nuestra razón de ser: nuestros clientes.

GERENCIA
COMPROMETIDA DE VERDAD

GERENCIA COMPROMETIDA



David Saettone Watmough
ACII, CPCU, CLU, ARM, AU, ARe, AMIM, AIC, AIAF
Gerente General

Es Bachiller en Economía graduado con honores (BAH) por Queen's University at Kingston, Canadá; Magíster en Economía y Finanzas (MA) por Princeton University, Estados Unidos; Chartered Insurer y Associate por Chartered Insurance Institute (ACII), Reino Unido; Chartered Property Casualty Underwriter (CPCU) por Institute for CPCU, Estados Unidos; Chartered Life Underwriter (CLU) por American College, Estados Unidos; Associate in Risk Management (ARM), Associate in Underwriting (AU), Associate in Reinsurance (ARe), Associate in Marine Insurance Management (AMIM), Associate in Claims (AIC) y Associate in Insurance Accounting & Finance (AIAF) por Insurance Institute of America, Estados Unidos. Obtuvo el Certificate in Information Technology for Insurance Professionals (CITIP) por Chartered Insurance Institute y por British Computer Society, Reino Unido.

Se ha desempeñado como Gerente General del Banco de Crédito de Bolivia, como Jefe del Gabinete de Asesores del Ministerio de Economía y Finanzas, como Gerente de Finanzas Corporativas del Banco de Crédito del Perú y como Gerente General de Credibolsa SAB S.A., subsidiaria del BCP. En el campo académico, fue profesor de Economía Internacional y Mercado de Capitales en la Universidad de Lima y profesor de Probabilidad y Estadística en el Woodrow Wilson School of Public Administration, de Princeton University. Fue Director de COFIDE y del Fondo Consolidado de Reservas. Actualmente, es Gerente General de Pacífico Seguros, Presidente del Directorio de Pacífico Salud, Director de Pacífico Vida y Director de Financiera EDYFICAR.



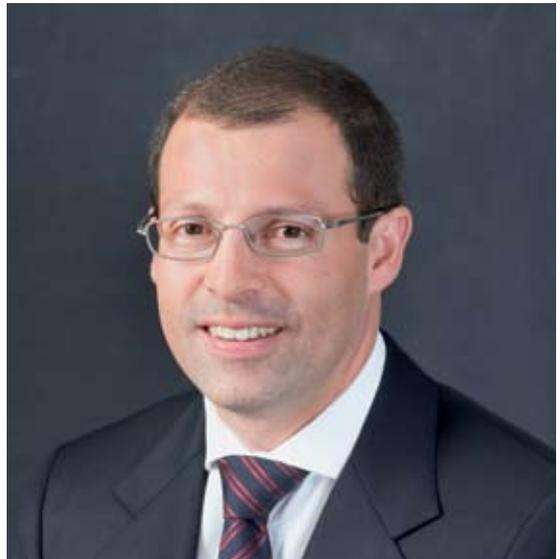
Guillermo Garrido Lecca del Río
Gerente General Adjunto

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



Pablo Rojas Soto
Gerente Central de Finanzas

Es Administrador de Empresas por la Universidad del Pacífico y Magíster en Administración de Empresas (MBA) por The Wharton Business School de la Universidad de Pennsylvania, Estados Unidos. Se ha desempeñado como Gerente del Área de Gestión de Patrimonios del Banco de Crédito del Perú desde 2008 y como Gerente del Área de Banca Privada desde 2004. Anteriormente, fue Gerente de Intermediación en Credicorp Securities Inc., en Miami, Florida. Se incorporó al BCP en 1998 y a nuestra compañía en 2009. Actualmente, ocupa el cargo de Gerente Central de Finanzas.



Carlos Teobaldo Llosa Hernández
Gerente Central de Riesgos

Es Administrador de Empresas por la Universidad Ricardo Palma, con cursos de especialización en Dirección Estratégica y Finanzas por la Universidad del Pacífico. En 1997, obtuvo un Magíster en Administración de Empresas (MBA) por el Instituto de Empresa de Madrid, España. Se desempeñó como Ejecutivo de Negocios en las Áreas de Finanzas Empresariales y Banca Corporativa del Banco de Crédito del Perú. A inicios de 2006, ingresó como Gerente Comercial de nuestra compañía y, en 2008, pasó a ocupar la Gerencia de Suscripción de Riesgos Generales. Desde octubre de 2009, se desempeña como Gerente Central de Riesgos, con el encargo de gestionar los riesgos de la compañía en forma integral.



Luciano Bedoya Corazzo

ACII, CPCU, CLU, RHU, ARM, ARe, AU, AIC, AIAF
Gerente de Servicio al Cliente

Es Ingeniero Industrial titulado por la Universidad de Lima; Magíster en Administración de Empresas (MBA) y Master of Engineering in Manufacturing (MEng) por Michigan University, Estados Unidos; Chartered Insurer y Associate por Chartered Insurance Institute (ACII), Reino Unido; Chartered Property Casualty Underwriter (CPCU) por Institute for CPCU, Estados Unidos; Chartered Life Underwriter (CLU) y Registered Health Underwriter (RHU) por American College, Estados Unidos; Associate in Risk Management (ARM), Associate in Reinsurance (ARe), Associate in Underwriting (AU), Associate in Claims (AIC) y Associate in Insurance Accounting and Finance (AIAF) por Insurance Institute of America, Estados Unidos. Obtuvo el Certificate in Information Technology for Insurance Professionals (CITIP) por Chartered Insurance Institute y por British Computer Society, Reino Unido.

Desempeñó cargos en la industria aseguradora desde 2003, en diversas responsabilidades de Planeamiento Estratégico, Gerencia de Proyectos e Ingeniería de Procesos. Ingresó a Pacífico en 2006 como Gerente de Gestión Estratégica. En 2007, asumió la Gerencia de Estrategia y Planeamiento Comercial y, desde 2008, ocupa el cargo de Gerente de la División de Servicio al Cliente.



Miguel Delgado Barreda

Gerente Legal

Es Abogado titulado por la Universidad de Lima con especialización en Comercio Internacional. Asimismo, es Magíster en Administración de Empresas (MBA) por ESAN. Se ha desempeñado como Gerente General de 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. Actualmente, ocupa el cargo de Gerente Legal de Pacífico Seguros.



Gino Di Bello Bozzo
Gerente de Negocios Comercial y Corporativo

Es Arquitecto y Urbanista por la Universidad Ricardo Palma. Obtuvo el Grado en Seguros por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) y se especializó en Marketing por Northwestern University Kellogg School of Management, Estados Unidos, en Comercialización por la Universidad de Piura, en Contabilidad por la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) y en Finanzas por The University of Chicago Booth School of Business, Estados Unidos. Fue Gerente General de Plásticos Reunidos S.A., Gerente General de Industrias Textiles Granier y Gerente General Adjunto de MAGENSA. Laboró, entre otras empresas, en COSAPI, Shell Oil Company y Textiles San Fernando. Desde 1999, trabaja en el mercado asegurador, dentro del cual ocupó el puesto de Gerente Comercial en MAPFRE Perú y Rímac Internacional. Actualmente, se desempeña como Gerente de Negocios Comercial y Corporativo de Pacífico Seguros, con la responsabilidad de gestionar clientes corporativos y corredores de la ciudad de Lima.



Javier Frisancho Pendavis
Gerente de Planeamiento y Finanzas

Es Ingeniero Industrial por la Universidad de Lima y Magíster en Administración de Empresas por la Universidad de Piura. Se desempeñó como Gerente de Finanzas y Planeamiento de Negocios y como Gerente de Riesgos en la Sucursal del Perú de Bank Boston NA. Se incorporó a Pacífico Seguros a inicios de 2006 y actualmente ocupa el cargo de Gerente de Planeamiento y Finanzas.



Sergio Luis Hanna Zubieta
Gerente de Administración y Gestión de
Desarrollo Humano

Es Administrador de Empresas por la Universidad Nacional de San Juan, Argentina. Cursó un Postgrado en Reestructuraciones Bancarias en el Centro de Ingeniería y Desarrollo Financiero (CEFEB) de American University, Washington D.C. Lleva diez años de servicio en Credicorp, dentro de los cuales se ha desempeñado como Gerente del Área de Recursos Humanos y Administración, y como Gerente de la División de Banca Personal del Banco de Crédito de Bolivia. Se incorporó a Pacífico Seguros en marzo de 2007 y actualmente ocupa el cargo de Gerente de Administración y Gestión de Desarrollo Humano.



Leoncio Loayza Ponce
Gerente de Siniestros - Riesgos Generales

Es Bachiller en Economía por la Universidad de Lima, con cursos de especialización en Finanzas, Mercado de Capitales y Administración de Riesgos. Cuenta con más de veintidós años de servicio en Credicorp, donde recientemente se desempeñó como Gerente de la División de Riesgos del Banco de Crédito de Bolivia. También ocupó diversos cargos de alta responsabilidad en el Banco de Crédito del Perú: fue Jefe de Grupo de la Banca Comercial, Subgerente de Riesgo Crediticio y Subgerente de Cuentas Especiales. Actualmente, ocupa el cargo de Gerente de Siniestros - Riesgos Generales de Pacífico Seguros.

Michel Flit Pait
Gerente de Negocios de Salud

Es Bachiller en Ingeniería Industrial por la Pontificia Universidad Católica del Perú y Magíster en Administración de Empresas (MBA) por The Wharton Business School de la Universidad de Pennsylvania, Estados Unidos. Entre 1997 y 2005, ocupó diversos cargos en el Banco de Crédito del Perú, donde acumuló una amplia experiencia en temas relacionados con finanzas, mercado de capitales y administración de riesgos. Posteriormente, se desempeñó como Gerente de Administración y Finanzas de Prima AFP. Ingresó a Pacífico Seguros a inicios de 2009. Actualmente, se desempeña como Gerente de la División de Negocios de Salud de Pacífico Seguros y como Gerente General Adjunto de Pacífico Salud.



Ricardo Mulanovich Barrios
Gerente de Negocios Minoristas

Es Graduado en Administración de Empresas por la Universidad del Pacífico y realizó estudios de especialización en Identidad e Imagen Corporativa en San Diego, California. Se ha desempeñado como Subgerente de Marketing del Banco Wiese Sudameris, como Gerente de Marketing y Canales de Distribución del NBK Bank y como Senior Consultant de Korn Ferry Perú, empresa internacional de búsqueda de ejecutivos de alto nivel. Previamente, fue Gerente General de Studio A, empresa de consultoría en imagen e identidad corporativa, y Ejecutivo Senior en Pragma de Publicidad S.A.C. Ingresó a Pacífico Seguros en 2006 para liderar la Gerencia de Marketing y, en 2008, fue promovido a la Gerencia de Negocios Minoristas.



Carlos Navarro Arméstar
Gerente de División de Vehículos y SOAT

Es Bachiller en Administración de Empresas por la Universidad de Lima y Magíster en Administración de Empresas (MBA) por The University of Texas at Austin, Estados Unidos. Fue Consultor Asociado Senior del Grupo Enfoca, Gerente Corporativo Regional de Tarjetas de Crédito y Alianzas en el Grupo Altas Cumbres, Gerente de Medios de Pago del Banco del Trabajo, y Vicepresidente de Tarjetas de Crédito, Core Banking, Branches y Auto Lending en Citibank. Actualmente, se desempeña como Gerente de División de Vehículos y SOAT de Pacífico Seguros.



Jorge Ostolaza Ascenzo
Gerente de Operaciones

Es Bachiller en Economía por la Universidad Ricardo Palma y graduado del Programa Avanzado de Dirección de Empresas (PADE) con especialización en Finanzas por ESAN. Realizó cursos de Mercado de Valores y Capitales en Brasil y México. Fue Gerente de Operaciones del Banco Standard Chartered, Jefe de Operaciones de Credibolsa SAB S.A., Jefe del Área de Riesgo Operativo de la División Mercado de Capitales del Banco de Crédito del Perú, Director Sustituto de la Rueda de Bolsa y Mesa de Negociación y Jefe del Área de Seguimiento de Mercados de la Bolsa de Valores de Lima. Se incorporó a Pacífico Seguros en mayo de 2006 como Subgerente del Área de Emisión y Reclamos. Actualmente, ocupa el cargo de Gerente de Operaciones.

Guillermo Zegarra Cerna
Gerente de Auditoría Interna

Es Contador Público Colegiado, Auditor Independiente y Magíster en Administración Estratégica de Empresas por Centrum, la Escuela de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú. También es miembro del Instituto de Auditores Internos del Perú. Se desempeñó, durante trece años, en la División de Auditoría del Banco de Crédito del Perú. Ingresó a nuestra compañía en febrero de 2006; Actualmente, ocupa el cargo de Gerente de Auditoría Interna.



Gerardo Sánchez Franco
Gerente de Negocios Institucionales y Provincias

Es Asegurador con más de veinticinco años de experiencia en el sector. Realizó cursos de especialización en Seguros por Munich Re de Alemania, de Dirección Estratégica de Empresas por la Universidad del Pacífico y de Seguros Generales por General Cologne Re de Colombia. Anteriormente, se desempeñó como Suscriptor de Riesgos en Generali Perú Compañía de Seguros y como Subgerente de Suscripción en Wiese Aetna Compañía de Seguros. Ingresó a la División Comercial de Pacífico Seguros en 2003 y, actualmente, lidera la Gerencia de Negocios Institucionales y de Provincias

Eduardo Tirado Hart
Gerente de Inversiones

Es Administrador de Empresas por American University, Washington D.C., universidad por la cual también obtuvo un Magíster en Administración de Empresas (MBA) con especialización en Finanzas y Negocios Internacionales. Se desempeñó como Subgerente de Credibolsa SAB S.A. entre 2004 y 2006, donde estuvo a cargo del manejo de las mesas de Renta Fija y Renta Variable. Anteriormente, fue Analista en el área de Estudios Económicos del Banco de Crédito del Perú y Administrador de Portafolios en Credifondo SAFI S.A. Se incorporó a Pacífico Seguros en 2006 para liderar la Gerencia de Inversiones.



Carlos Miguel Vidal Buckley
Gerente de Proyectos Corporativos

Es Licenciado en Administración y Marketing por Bentley College, Boston, Estados Unidos, y cursó el Programa de Desarrollo Directivo (PDD) por la Universidad de Piura. Cuenta con más de dieciocho años de experiencia en el mercado asegurador. Fue Corredor de Seguros en C.T. Browning de Londres, Inglaterra; Gerente de la Unidad de Seguros Personales, Gerente de Reaseguros y Gerente de Siniestros de Pacífico Seguros, y Gerente de Seguros Personales y Masivos de Marsh Perú Corredores de Seguros y de Vidal Inti Corredores de Seguros. Actualmente, ocupa el cargo de Gerente de Proyectos Corporativos de Pacífico Seguros.

Aldo Pereyra Villanueva
Gerente Corporativo de Contabilidad

Es Contador Público Colegiado por la Universidad de Lima y Magíster en Dirección de Empresas (MBA) por la Universidad de Piura. Se desempeñó como Subgerente Adjunto del Área de Contabilidad General del Banco de Crédito del Perú y como Auditor Senior de Arthur Andersen. Se incorporó a nuestra compañía en 2006. Actualmente, ocupa el cargo de Gerente Corporativo de Contabilidad.



Vanessa Ratto Grellaud
Gerente de Marketing

Cuenta con más de quince años de experiencia en los campos del marketing y las comunicaciones. Se graduó con honores en Ciencias de la Comunicación por el Instituto Peruano de Publicidad (IPP) y en el Programa Avanzado de Dirección de Empresas (PADE) con especialización en Marketing por ESAN. Ha cursado estudios de especialización en Marketing Estratégico y Comunicaciones en Estados Unidos, de Arquitectura de Marca en Chile, de Publicidad Efectiva en Brasil y de Gestión de Marcas en The University of California at Berkeley, Estados Unidos. Fue Directora de Cuentas en McCann-Erickson Corp. Publicidad S.A., donde lideró la relación con importantes empresas tales como Coca-Cola, MasterCard y L'Oréal. Asimismo, se desempeñó como Gerente Regional de Promociones y Properties de Coca-Cola y como Directora de Cuentas en Leo Burnett, donde dirigió los equipos dedicados a la cuenta del Grupo Crédito: Banco de Crédito del Perú, Prima AFP y Pacífico Seguros. Ingresó a nuestra compañía en 2007 para dirigir la Gerencia de Planificación Estratégica del Área de Marketing y, en 2008, fue promovida al cargo de Gerente de Marketing.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Nuestra misión

Servir al cliente.

Nuestra visión

Ser la mejor aseguradora de Latinoamérica: simple, accesible, rentable y con colaboradores altamente competentes y motivados.

Nuestros valores

El cliente.

Nos debemos a nuestros clientes.

La ética.

Somos una institución que actúa con integridad, con gente honesta y responsable.

Nuestra gente.

Contamos con los mejores profesionales e incentivamos su desarrollo y potencial emprendedor.

La innovación.

Innovamos continuamente para responder a los requerimientos del mercado.



SERVICIOS DE ASISTENCIA

ASISTENCIA VEHICULAR

▪ Servicio de Asesores en Accidentes

En el caso de un accidente vehicular, un asesor motorizado arribará a la escena del accidente en un máximo de 15 minutos y se encargará de todos los trámites relevantes. De ser necesario, una grúa remolcará el vehículo al taller mecánico de preferencia de nuestro asegurado. Si el asesor motorizado llegase después de 15 minutos, nuestro cliente recibirá un bono de US\$ 200 para emplearlo en productos de Pacífico Seguros.

▪ Choferes de Reemplazo

Si nuestro cliente no pudiese conducir su automóvil, puede solicitar un Chofer de Reemplazo, quien le dará encuentro en un lugar previamente pactado, conducirá su vehículo y lo llevará al destino indicado. El servicio es aplicable para los clientes que cuenten con un Seguro Vehicular en Pacífico y podrá solicitarse tres veces al año, sin costo alguno, durante las 24 horas del día, con dos horas de anticipación.

▪ Autos de Reemplazo

Si el vehículo asegurado no pudiese ser conducido a causa de un accidente, un chofer llegará a la escena del accidente con un Auto de Reemplazo. Transportará a nuestro cliente mientras realiza los trámites legales pertinentes (control de comisaría y dosaje etílico). Es un servicio gratuito y aplica solamente durante el mismo día del accidente.

▪ Auxilio Mecánico

Si el vehículo asegurado sufriese algún desperfecto menor (fallas mecánicas, eléctricas o de neumáticos, por ejemplo), o si nuestro cliente olvidase las llaves dentro del automóvil, un especialista llegará para auxiliarlo. En caso de que se requiera remolcar su vehículo, también enviaremos una grúa para transportarlo al taller mecánico de su preferencia.

▪ Taller de Mecánica Ligera

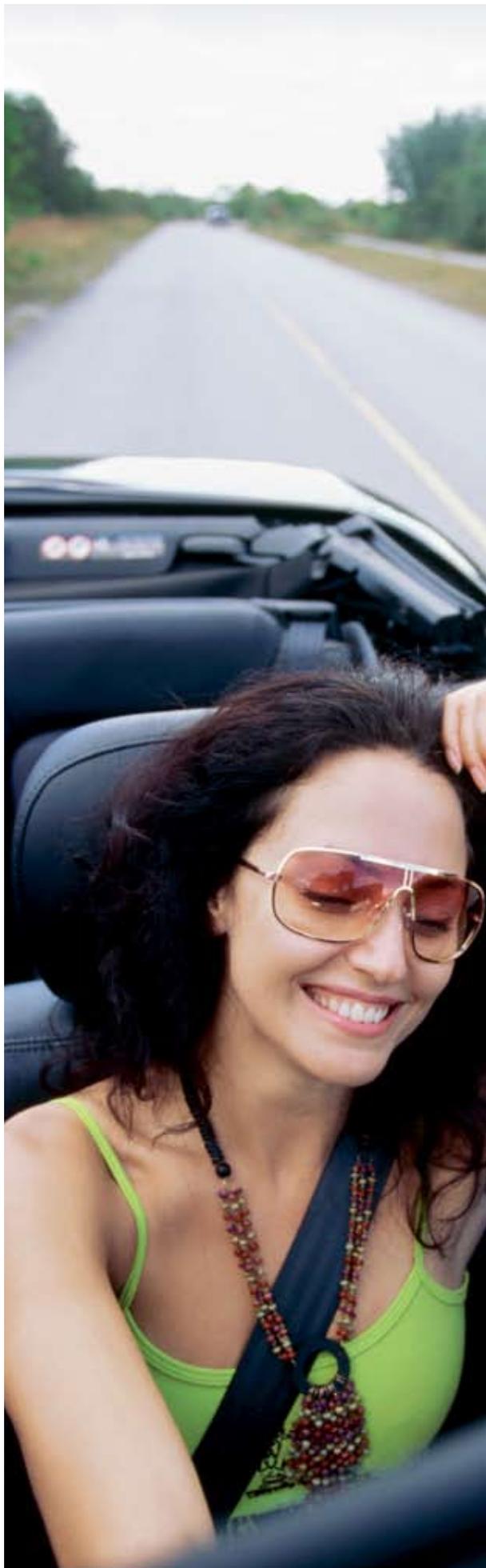
(exclusivo durante temporada de verano)

Si nuestro cliente se encontrase en el Boulevard de Asia y requiriese servicios de mecánica ligera (cambios de neumáticos, recarga de batería o recuperación de llaves dentro del automóvil), podemos atenderlo en nuestro Pit de Servicios, ubicado al lado de la Clínica San Pablo – Pacífico.

▪ Pacífico Móvil

(exclusivo durante temporada de verano)

Si se requiriese trasladar el vehículo asegurado a un taller debido a un desperfecto mecánico ocurrido en la autopista Panamericana Sur (cobertura hasta el kilómetro 130), ofrecemos un servicio exclusivo de movilidad que recogerá a nuestro cliente y lo trasladará, sin costo alguno y con todas sus pertenencias y acompañantes, a su casa de playa o de Lima, según escoja.





“ ... Todos nuestros servicios se encuentran disponibles a través de Pacífico Asiste, nuestra central telefónica de emergencias y asistencias, llamando al 415 1515...” .

▪ **Inspectores de Talleres**

Pacífico pone a disposición de nuestros clientes su servicio de Inspectores de Talleres, un equipo de técnicos especializados en mecánica automotriz, comprometidos a supervisar y registrar paso a paso la reparación del vehículo asegurado. Nuestro cliente podrá solicitar el servicio y hallar información en línea en el siguiente link: www.pacificoseguros.com

▪ **SOAT Delivery**

Un novedoso servicio de entrega de SOAT a domicilio: Pacífico se compromete a entregarlo en un máximo 30 minutos o de lo contrario nuestro cliente lo recibirá sin costo alguno. Para acceder a este servicio, nuestro cliente solo debe comunicarse con la central de Pacífico Asiste, brindar sus datos y esperar, con su tarjeta de propiedad y DNI o con su SOAT anterior, la llegada de nuestro personal. El pago se puede realizar en el mismo lugar de entrega, sea en efectivo (soles y dólares), con tarjetas de débito Visa y Maestro o con tarjetas de crédito Visa, MasterCard y American Express.

▪ **Auto de Reserva**

En caso de un accidente vehicular severo (choque, vuelco, incendio o robo total), nuestros clientes pueden solicitar un auto en calidad de alquiler mientras sus vehículos son reparados. Las condiciones de este servicio varían de acuerdo con la póliza del automóvil.

▪ **Garantía en Reparaciones**

Entregamos a nuestro asegurado un Certificado de Garantía, con vigencia de un año desde la fecha de emisión, sobre todos los trabajos efectuados en nuestros talleres afiliados a su unidad vehicular. Esta garantía cubre mano de obra, repuestos y materiales de pintura.



AMBULANCIA AÉREA

LA NAVE ES UN EUROCOPTER BO-105, CON CAPACIDAD PARA DOS PACIENTES MÁS TRIPULACIÓN MÉDICA.

CUENTA CON EQUIPOS DE ALTA TECNOLOGÍA Y PUEDE CONducIR EL TRASLADO DE FORMA RÁPIDA Y SEGURA.

EL SERVICIO BRINDA COBERTURA ENTRE EL KILÓMETRO 130 DE LA PANAMERICANA SUR Y LA CIUDAD DE LIMA.

SE ENCUENTRA DISPONIBLE LOS DÍAS VIERNES, SÁBADOS, DOMINGOS Y FERIADOS, ENTRE LAS 6:00 A.M. Y LAS 6:00 P.M.



ASISTENCIA MÉDICA

▪ Médicos en Línea

A través de nuestra central de emergencias y asistencias Pacífico Asiste, médicos altamente calificados abuelven las consultas de nuestros asegurados durante las 24 horas del día y los 365 días del año.

▪ Médicos a Domicilio

Nuestros clientes pueden acceder al servicio de visitas médicas a domicilio y recibir atención desde la comodidad de su hogar, durante las 24 horas del día y los 365 días del año. Contamos con profesionales altamente calificados y ofrecemos servicios gratuitos de diagnóstico y análisis en centros especializados de prestigio, cuyos resultados son remitidos también a domicilio. La atención se programa de acuerdo con el plan de salud de nuestros asegurados.

▪ Flota de Ambulancias

Nuestras unidades se encuentran equipadas para atender cualquier tipo de emergencia médica. Este servicio se encuentra disponible durante las 24 horas del día y los 365 días del año. La atención se programa de acuerdo con el plan de salud de nuestros asegurados.

▪ Clínica San Pablo - Pacífico (exclusivo durante la temporada de verano)

Gracias a un convenio con el Complejo Hospitalario San Pablo, Pacífico pone a disposición de sus asegurados el servicio de atención de emergencias en la Clínica San Pablo - Pacífico, única en el Centro Comercial Sur Plaza Boulevard. Dicha clínica atiende durante las 24 horas del día y cuenta con una sala debidamente equipada para realizar cirugías menores y para estabilizar pacientes críticos. También se ofrecen consultas especializadas en traumatología y emergencias pediátricas —en un ambiente especialmente equipado para este fin—, así como el servicio de ambulancias para traslados a clínicas de Lima.

▪ Transporte Aereomédico

Nuestros asegurados pueden acceder a un avión para traslados a centros especializados de Lima y provincias. La aeronave cuenta con una exclusiva tripulación aereomédica certificada para evacuaciones en casos de emergencia. Este servicio es aplicable solo para clientes cuya póliza lo contemple y previa solicitud de un médico tratante de un centro asistencial debidamente calificado.

▪ Ambulancia Aérea (exclusivo durante la temporada de verano)

En caso de extrema urgencia y a solicitud de un médico de la clínica San Pablo - Pacífico de Asia, nuestros asegurados podrán ser transportados a Lima en el helicóptero de Pacífico Asiste.

ASISTENCIA DOMICILIARIA



▪ Cerrajero a Domicilio

Nuestros técnicos cerrajeros pueden resolver emergencias relacionadas con extravío o robo de llaves y cerraduras estropeadas, ya sea por intento de hurto o por otra causa que impida la apertura de alguna de las puertas del inmueble asegurado.

▪ Electricista a Domicilio

Nuestros técnicos electricistas pueden restablecer el suministro de energía eléctrica si se produjera una falla total o parcial de energía eléctrica debido a un accidente o a una avería de las instalaciones eléctricas del inmueble asegurado.

▪ Gasfitero a Domicilio

Nuestros técnicos gasfiteros pueden restablecer el suministro de agua si se produjeran roturas, fugas o averías que afectaran el suministro o la evacuación de aguas en las instalaciones sanitarias y de abastecimiento del inmueble asegurado.



“ ... Con nuestros seguros domiciliarios nuestros clientes pueden acceder a asistencias de cerrajería, electricidad y gasfitería las 24 horas del día, los 365 días del año... ” .





ENTORNO ECONÓMICO

Panorama económico de 2009

Durante el año 2009, el Perú se convirtió en uno de los países de mayor crecimiento económico a nivel mundial; sin embargo, dicho crecimiento –del orden del 1% anual– representó el de menor tasa de los últimos ocho años. El sector de inversión privada, especialmente en cuanto a la variación de inventarios y a las exportaciones, resultó ser uno de los más afectados. El impacto en la demanda interna produjo una contracción considerable de las importaciones, hecho que ayudó a moderar la pérdida de dinamismo de nuestra economía. El sector productivo más dinámico fue el de construcción, favorecido por la implementación del Plan de Estímulo Económico; mientras tanto, el sector manufactura sufrió una severa caída debido a que las principales exportaciones no tradicionales (productos textiles y agropecuarios) se concentran en países y regiones que sufrieron una fuerte contracción de su demanda interna, tales como Estados Unidos, Venezuela y la Zona del Euro.

Dado el contexto de modesto crecimiento de la demanda a nivel mundial y la corrección de precios internacionales tras la fuerte subida de *commodities* durante 2008, la inflación para 2009 fue de tan solo 0.25%, porcentaje que corresponde a la menor tasa desde el año 2002.

Para ayudar a la recuperación de la economía, el Banco Central de Reserva (BCR) complementó una postura fiscal expansiva: redujo la tasa referencial desde 6.5% a inicios de año, hasta 1.25% al cierre de 2009. En tal panorama, destacaron particularmente los recortes

conducidos entre abril y julio, de 100 puntos básicos cada vez. La tasa actual es la menor de la historia, y dicho nivel se mantendría al menos durante la primera mitad de 2010.

La corrección de precios internacionales y el entorno de debilidad económica mundial influyeron en la generación de déficit fiscal y en cuenta corriente durante 2009. Al margen de ello, ambos son completamente financiados y, considerando la historia del país, su magnitud es moderada.

El déficit fiscal habría sido equivalente a 1.6% del PBI para 2009, como consecuencia de menores ingresos tributarios y del incremento de la inversión pública. Por su parte, el déficit en cuenta corriente se habría ubicado en 0.9% del PBI, monto moderado teniendo en cuenta que, a pesar de la contracción de las exportaciones, las importaciones también cayeron y se observó un menor envío de utilidades de las empresas mineras extranjeras a sus matrices.

La sensación de agudización de la crisis estimuló el *flight-to-quality* e influyó en la depreciación de monedas en mercados emergentes durante los primeros meses de 2009. Perú no fue la excepción. Si bien la tasa de cambio en dólares para febrero de 2009 llegó a S/. 3.24, ahora más bien continúa un proceso de debilitamiento mundial del dólar y de consecuente baja en el tipo de cambio. De esta manera, al cierre de 2009, la tasa de cambio en dólares fue de S/. 2.88, mientras que el promedio anual correspondió a S/. 3.01.



“... En noviembre de 2009, la clasificadora Moody's otorgó el Grado de Inversión al Perú. Ello refuerza la posición expectante y de solidez de nuestra economía...”

A pesar de este contexto y de la desaceleración económica, el balance de 2009 para el Perú ha sido relativamente positivo y trajo como resultado empresas sólidas, un crédito que al final del año no se contrajo, una tasa de empleo en crecimiento y un balance adecuado de las cuentas externas. Ya hacia fines de 2009 se notaron claros signos de mejora en casi todos los sectores económicos, lo cual permitiría prever que la economía peruana retomaría la senda del crecimiento durante 2010.

El hecho de que en noviembre de 2009 la clasificadora Moody's otorgara el Grado de Inversión al Perú representó un logro muy importante para el país. Ello refuerza la posición expectante y de solidez de nuestra economía en el contexto internacional.

Perspectivas para 2010

A nivel internacional, se estima que lo peor de la recesión ya ha pasado; no obstante, la recuperación esperada sigue siendo lenta. Este proceso sería liderado por los países emergentes, ya que aún persisten las dudas sobre la fortaleza del crecimiento en las principales economías mundiales, fuertemente influidas por programas de estímulo fiscal y monetario cuya duración no es ilimitada.

En particular, el tema clave es la generación de empleo en Estados Unidos, pues este influye en el consumo, que representa el 70% de la economía estadounidense, y por lo tanto alrededor de 15% de la economía mundial. Sin embargo, esta se está produciendo más lentamente de lo que podría crecer, dado el comportamiento de los indicadores líderes de actividad económica. Ello alimenta la incertidumbre. Incluso si la tasa de desempleo ya no creciera –hoy se encuentra alrededor del 10%, pero al comenzar la crisis se ubicaba en 4.5%–, el mercado tardaría varios años en retornar al escenario previo a la recesión.

En función de una economía mundial creciendo algo más de 3%, se estima que para 2010 la economía peruana crezca en 4.9%. Este crecimiento seguiría

liderado por el sector construcción, no solo beneficiado por el continuo aumento de la inversión pública, sino también por la recuperación del componente privado, fundamentalmente no residencial –como proyectos mineros y centros comerciales–. Otros sectores dinámicos serían el de servicios, en respuesta a la recuperación de la demanda interna, y el de manufactura, que reaccionaría ante la mejora de la economía mundial.

Se estima que los sectores de oferta (agropecuario y pesca) sean los de crecimiento más modesto, dadas las anomalías climáticas percibidas, aun si es que no se materializara un fenómeno de El Niño. Por el lado del gasto, la inversión pública seguiría representando el componente más dinámico de la demanda, pues este año se llevan a cabo las elecciones locales y regionales, para lo cual los respectivos gobiernos que apunten a una reelección pueden contar con los recursos presupuestados no asignados durante 2009.

Asimismo, se estima que la inversión privada y las exportaciones se recuperen paulatinamente, aunque en particular sobre la primera cabe tener en cuenta que, durante los años previos a las elecciones presidenciales, suele sufrir un impacto adverso a la espera de cómo evolucione el panorama electoral.

Al cierre de 2010, la inflación se ubicaría en línea con el centro del rango objetivo (2% +/- 1%), como consecuencia de una continua recuperación de la demanda interna y de un incremento moderado de los precios internacionales de *commodities*. Si bien se han registrado recientes incrementos en el precio local de combustibles y si bien estos, en la medida en que se trasladen a servicios como el transporte, pueden tener impacto en la inflación subyacente, las expectativas inflacionarias son moderadas. Sin embargo, sobre todo durante el primer trimestre del año, puede registrarse cierto repunte en la trayectoria de la inflación anual observada, mas no en la subyacente, debido a que las condiciones climáticas influirían en la disponibilidad de alimentos.

Además, se descuenta que el BCR estará atento a la evolución de los indicadores económicos mencionados para definir el momento en que empiece a revertir su actual política monetaria expansiva, lo que, dado el escenario actualmente previsto, sucedería hacia mediados de año. En dicha decisión influiría también la trayectoria del tipo de cambio, el cual se prevé que tenga, durante la primera mitad del año, una tendencia hacia la baja más acentuada que en el segundo semestre. En esta evolución influirá principalmente la percepción del dólar en el mundo, aunque algunos factores alimentarían la volatilidad: destacan entre ellos la incertidumbre sobre la recuperación de la economía mundial, las compras del BCR, la diversificación en la composición de las reservas internacionales, la presencia y la intensidad del fenómeno de El Niño, el posible *upgrade* a la calificación crediticia de la deuda del Perú y la incertidumbre política.

EL MERCADO ASEGURADOR PERUANO

De acuerdo con la información que publica la SBS, las primas netas de la industria (seguros generales y vida) se registran en nuevos soles y no consideran los ingresos por reaseguro aceptado. Bajo esta nomenclatura, la producción en nuevos soles a diciembre de 2009 alcanzó los S/. 5,190.4 millones.

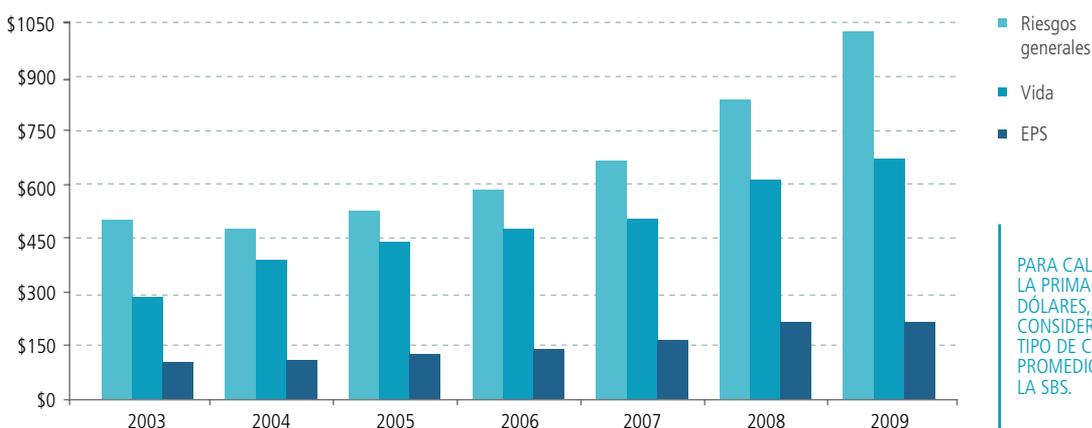
Para el cálculo de las cifras del mercado, se utiliza la información publicada por la SBS en nuevos soles y se presenta en dólares, según el tipo de cambio promedio de la SBS. Cabe señalar que Pacífico Seguros emplea, para su gestión, las primas de seguros netas y de reaseguro aceptado.

En términos de producción, las primas netas de seguros del mercado asegurador a diciembre de 2009 ascendieron a US\$ 1,722.1 millones: fueron 17.4% mayores a las del mismo período del año anterior. Las primas correspondientes a seguros generales crecieron en un 23% y alcanzaron los US\$ 1,040.7 millones. Mientras tanto, las vinculadas a los negocios de Vida, Previsionales y Rentas Vitalicias sumaron US\$ 681.4 millones y crecieron en un 9.9% con respecto al año anterior.

Por otro lado, los aportes de salud a diciembre de 2009 crecieron en 13.2%, lo cual da como resultado un total de US\$ 249.2 millones.

EVOLUCIÓN DE PRIMAS Y APORTES DEL MERCADO ASEGURADOR PERUANO

Millones de dólares



PARA CALCULAR LA PRIMA EN DÓLARES, SE CONSIDERÓ EL TIPO DE CAMBIO PROMEDIO DE LA SBS.

Fuente

Elaboración propia sobre la base del avance del boletín SBS y SEPS de diciembre de 2009





El mercado total de Seguros Generales, Accidentes Personales, Vida y Salud sumó, a diciembre de 2009, los US\$ 1,971.3 millones. Ello representa un crecimiento del 16.9% frente al mismo período del año anterior.

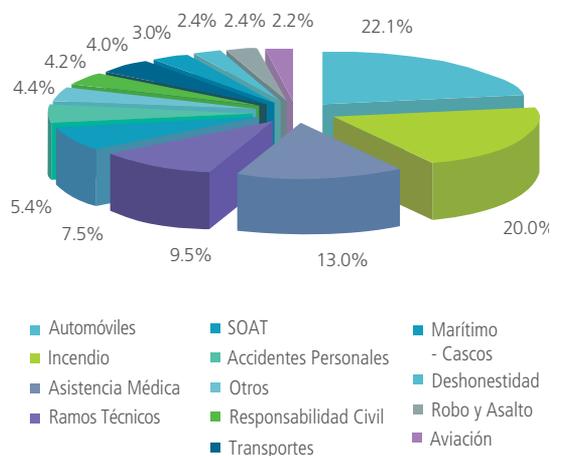
Pese a la desaceleración en el crecimiento de la economía peruana durante 2009, la industria de seguros obtuvo un crecimiento mayor al de 14.1% correspondiente al año 2008.

El crecimiento a diciembre de 2009 con respecto al mismo período del año anterior en el segmento de Ramos Generales estuvo liderado por las primas de Ramos Técnicos, Automóviles y Aviación, que crecieron en 36.7%, 33.3% y 27% respectivamente. Otros ramos con un crecimiento significativo fueron Incendio, con 25.9%; SOAT, con 24.6%; Responsabilidad Civil, con 19.8%; Marítimo - Cascos, con 18.6%; Asistencia Médica, con 18.6%; Robo y Asalto, con 14.2%; y Deshonestidad, con 11%.

Cabe mencionar que el único ramo que mostró una reducción en el mercado es el de Transportes, con una caída del 11.4% explicada, en su mayoría, por un menor dinamismo en las transacciones de comercio exterior durante 2009 con respecto al año 2008.

DISTRIBUCIÓN DE CARTERA DE PRIMAS NETAS DE RAMOS GENERALES, ACCIDENTES Y ENFERMEDADES

Mercado asegurador peruano a diciembre de 2009



“... Las primas netas del mercado asegurador a diciembre de 2009 ascendieron a US\$ 1,722.1 millones...”.

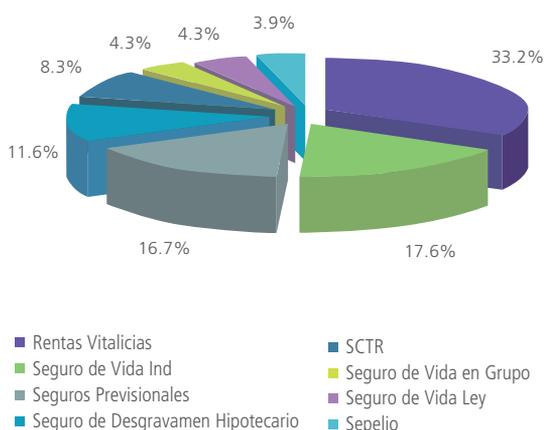
Las primas netas ganadas de la industria aseguradora (Ramos Generales y Vida) crecieron en 19.7%, debido, básicamente, a la demanda de seguros de propiedad y al efecto de un proceso de corrección de tarifas en el mercado. Respecto de esto último, es importante mencionar que dicho proceso se inició en 2008 y tiene un impacto progresivo en las primas del mercado conforme con el cronograma de renovaciones de las carteras.

El índice de resultado técnico a primas netas ganadas del mercado fue de 14% a diciembre de 2009. Este incluye una compensación a los asegurados, que alcanzó un índice de siniestralidad de 63.2%. Cabe resaltar que el resultado técnico del año anterior registró una pérdida de 2.3% con una siniestralidad de 79.2%.

Los gastos administrativos del sector alcanzaron 23.3% sobre primas netas ganadas a diciembre de 2009; estos se redujeron con respecto al 2008 (25.2%). Por otro lado, los ingresos financieros del sistema asegurador peruano mostraron un crecimiento del 21.5% en relación con el año anterior, lo que encuentra explicación en la recuperación de las carteras de inversiones locales e internacionales.

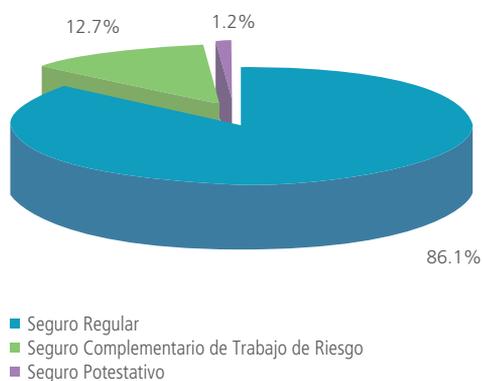
DISTRIBUCIÓN DE CARTERA DE PRIMAS NETAS DE RAMOS DE VIDA

Mercado asegurador peruano a diciembre de 2009



DISTRIBUCIÓN DE CARTERA DE APORTES

Mercado peruano de entidades prestadoras de salud (EPS) a diciembre de 2009



Fuente de los tres cuadros
Elaboración propia sobre la base del avance del boletín SBS de diciembre de 2009





**UN DÍA CON
NOSOTROS**









Nuestra Visión

Ser la mejor aseguradora de Latinoamérica: simple, accesible y con colaboradores altamente competentes y motivados.

es

ra Gente y La Innovación.













INFORME DE GESTIÓN

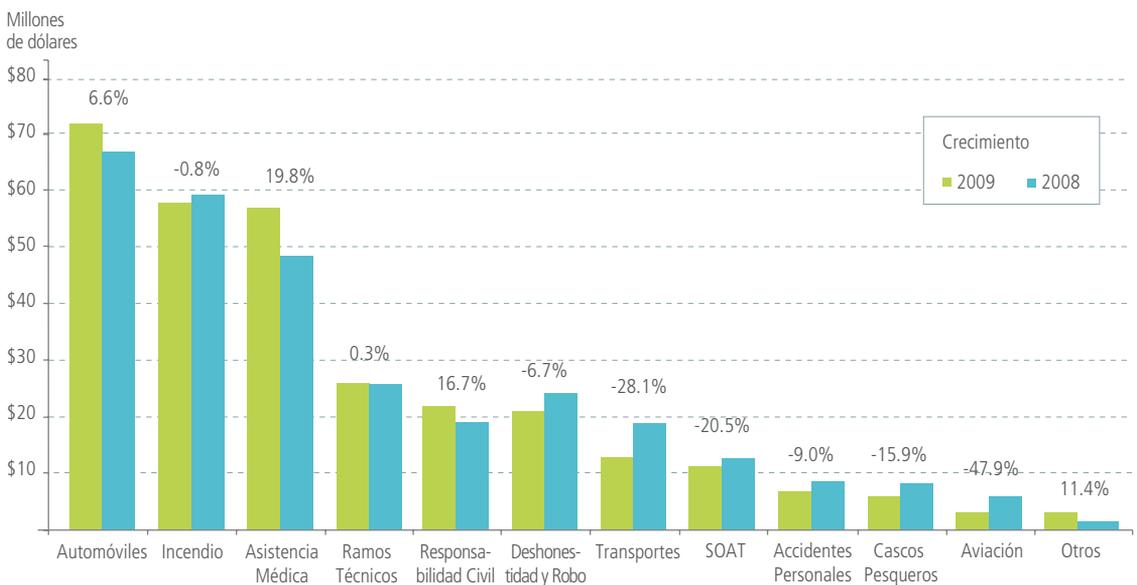
RESUMEN

Durante el año 2009, la producción total de primas por venta de seguros generales alcanzó los US\$ 299 millones, lo cual significó un crecimiento de 0.7% con respecto al año anterior.

Sobre la línea con la estrategia de diversificación y desconcentración de riesgo de la compañía en este segmento, el comportamiento en las ventas de los ramos tuvo resultados distintos.

Los ligados con los seguros de industria son considerados como riesgos agravados relacionados, en su mayoría, con coberturas de riesgo de empresas e industrias en los ramos de Transportes, Cascos, Incendio y Ramos Técnicos.

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE PRIMAS - PACÍFICO SEGUROS PRIMAS TOTALES CRECIMIENTO 2009 FRENTE A 2008



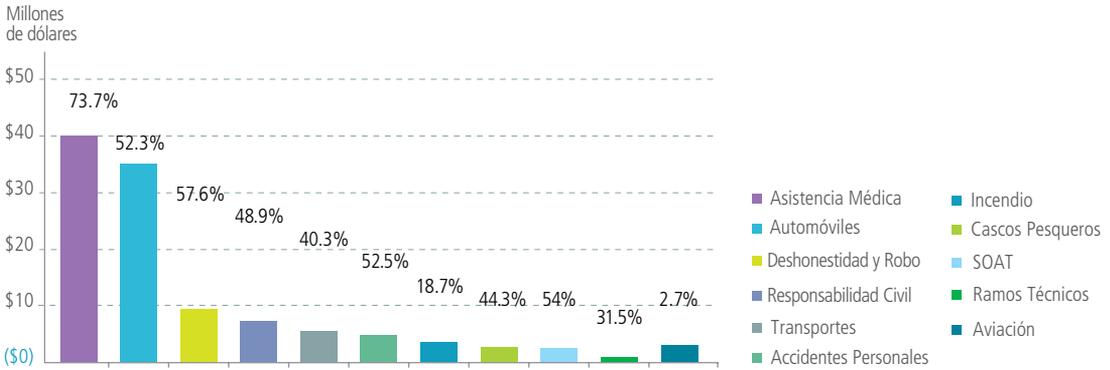
Fuente:
Elaboración propia sobre la base de Pacífico Seguros

En 2009, los gastos por indemnizaciones y atenciones de siniestros netos alcanzaron la suma de US\$ 102.8 millones. La siniestralidad neta ganada de 53.3% representa una reducción considerable frente a la de 87.2% obtenida para 2008. Esta reducción en la siniestralidad es producto, principalmente, de la gestión de suscripción y de controles operativos desarrollados en la compañía durante los últimos años con el propósito de obtener mejoras en la oportunidad de los pagos y en las indemnizaciones, así como de reducir la severidad y los costos operativos de los siniestros.

El gráfico de la siguiente página muestra la siniestralidad obtenida para los ramos de Seguros Generales. Cabe mencionar que la principal mejora se observa en los ramos de Incendio, Ramos Técnicos y Asistencia Médica, cuyas siniestralidades para 2008 estuvieron por encima del 100%.

“... La siniestralidad neta ganada de 53.3% durante 2009 representa una reducción considerable frente a la de 87.2% obtenida en 2008...”

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE PACÍFICO SEGUROS SINIESTROS NETOS - SINIESTRALIDAD NETA GANADA 2009



Fuente
Elaboración propia sobre la base de Pacífico Seguros

Incendio y Ramos Técnicos registraron una importante reducción de siniestralidad: ambos obtuvieron siniestralidades por encima del 100% durante 2008. Esta mejora es producto de la implementación de políticas y de mecanismos de control de riesgos que permiten reducir la incidencia de casos severos y, en consecuencia, generar una mayor diversificación de la cartera y un resultado menos volátil.

También resulta importante mencionar el mejor resultado obtenido para los ramos de Asistencia Médica y Automóviles. En ambos se establecieron condiciones y tarifas acordes con el riesgo y con el mercado, así como controles internos para mejorar la eficiencia y la calidad en las atenciones. Durante 2008, el ramo de Automóviles tuvo un escenario adverso en lo que a robos totales se refiere, con lo cual las indemnizaciones por parte de las compañías de seguros en el país se elevaron por encima de los US\$ 35 millones, siete veces el promedio de los años anteriores. Durante 2009, en cambio, estos costos se han visto reducidos debido a controles y mejoras en los mecanismos de rastreo de vehículos en el sector.

Los ingresos financieros netos en términos anuales registraron un total de US\$ 22.6 millones, cifra 18.3% por encima de los obtenidos en 2008, cuando totalizaron US\$ 19.1 millones.

Durante 2009, los gastos generales y las remuneraciones sumaron US\$ 52 millones, cantidad 31.9% sobre el gasto registrado para 2008, un período durante el cual las primas netas ganadas crecieron en 10.2%.

Por ello, en términos relativos, los gastos de remuneraciones y generales a primas netas ganadas aumentaron de 22.5% a 26.9%. El incremento de gastos con respecto a los ingresos por primas se debe, principalmente, a un efecto negativo ante la caída del tipo de cambio: mientras que la mayoría de los gastos de la compañía son facturados en soles, los ingresos provienen de primas y de cotizaciones en dólares. La empresa mantendrá sus esfuerzos de racionalización y de control del gasto para llevarlo a niveles por debajo del 20% de la prima neta ganada.





De este modo, se continuarán con las estrategias puestas en marcha hace tres años para reducir costos operativos a través del uso intensivo de los sistemas informáticos y de la integración tecnológica con los canales de distribución.

El resultado técnico de US\$ 61.8 millones y los ingresos financieros de US\$ 22.6 millones tienen como resultado, luego de gastos generales, remuneraciones e impuestos, una utilidad neta de US\$ 26.2 millones en el negocio de seguros generales durante el período.

La participación de mercado alcanzó un 28.2% en seguros generales a diciembre de 2009, lo que representa una reducción con respecto a la participación de 34.1% para 2008. Dicha reducción es producto de los ajustes realizados en la composición de la cartera, necesarios para obtener una exposición basada en el apetito de riesgo de la compañía.

Resultados bajo contabilidad local

Al 31 de diciembre de este año, la siniestralidad a prima bruta en el mercado de seguros generales se situó en 49.4%, frente al 58% del período anterior. De esta manera, las utilidades de todo el sistema asegurador peruano a diciembre de 2009 alcanzaron los S/. 491.7 millones, en comparación con la utilidad de S/. 92.1 millones del año 2008.

Bajo principios locales de contabilidad, el resultado neto de la compañía al 31 de diciembre de 2009 ascendió a una utilidad de S/. 109.5 millones frente a una pérdida de S/. 18.8 millones de utilidad hacia el mismo mes de 2008.

Al 31 de diciembre de 2009, las primas totales de seguros y reaseguros aceptados de Pacífico Seguros ascendieron a S/. 900 millones, cifra 3.4% mayor con respecto a las primas en soles de 2008. De acuerdo con estadísticas publicadas por la SBS al 31 de diciembre de 2009, nuestra participación en el mercado de seguros generales, accidentes y enfermedades fue de 28.2%. Vale mencionar que esta alcanzó un 34.1% para el mismo período de 2008.

Asimismo, durante 2009 la compañía registró siniestros totales por S/. 466.8 millones y siniestros netos por S/. 318.3 millones, montos inferiores en 23.9% y 26.2% con respecto a similar período del año anterior.

Al 31 de diciembre de 2009, los ingresos por inversiones y los ingresos financieros netos sumaron los S/. 104.7 millones, cifra por encima de los S/. 95.8 millones obtenidos al 31 de diciembre de 2008. Cabe mencionar que los ingresos por valorización de subsidiarias se incrementaron en S/. 28.5 millones como consecuencia de la utilidad generada por Pacífico Salud EPS y por Pacífico Vida, mientras que la utilidad por venta de valores se redujo en S/. 24.7 millones.

Los gastos generales netos representaron el 24.2% de las primas netas ganadas (contra 21% al 31 de diciembre de 2008). Este incremento se debe, particularmente, a mayores gastos de personal como producto del refuerzo de las áreas técnicas y de suscripción, así como a cambios en los equipos comerciales para el cumplimiento de las metas.

Inversiones

Nuestras inversiones elegibles para propósitos de cobertura de obligaciones técnicas al 31 de diciembre de 2009 se encuentran compuestas de la siguiente manera:

Inversiones - Pacífico Seguros (miles de nuevos soles, fin de período)		
	2009	%
Caja y depósitos a plazo	S/. 33.971	4.2%
Primas por cobrar	S/. 256.275	31.7%
Inversiones en valores	S/. 470.023	58.2%
Inversiones en inmuebles	S/. 47.859	5.9%
Totales	S/. 808.128	100%

De acuerdo a lo que establece el Reglamento de Clasificación, Valorización y Provisión de las Inversiones Financieras de las Empresas de Seguros, nuestra inversión en subsidiarias y nuestras inversiones permanentes se encuentran valorizadas bajo el método de valorización patrimonial.

CANALES DE DISTRIBUCIÓN

Corredores de Seguros de Lima

La Gerencia Comercial Negocios Corredores de Seguros de Lima es responsable de desarrollar y de brindar soporte a la relación de negocios con corredores de seguros (*brokers*) de la ciudad de Lima.

Con el fin de ofrecer un excelente servicio, esta gerencia divide su atención en los *brokers* corporativos y se enfoca en los más importantes del mercado, los cuales, por su naturaleza, atienden a los clientes corporativos nacionales e internacionales bajo una óptica de gerencia de riesgo. Ellos buscan las mejores coberturas para distintos riesgos en diversos sectores de la economía, tales como pesca, minería, energía y petróleos, agricultura, industria y comercio, entre otros.

Por otro lado, esta gerencia brinda asesoría y servicios que ayuden a la concreción de negocios con los *brokers* especializados en medianas empresas y, sobre todo, en seguros personales al atacar los mercados emergentes y consolidar los actuales. Para cumplir con sus objetivos estratégicos, está conformada por un equipo de experiencia, solidez técnica y agresividad comercial.

Durante 2009, el esfuerzo comercial se enfocó en rentabilizar el negocio; así se logró un resultado técnico de US\$ 38.9 millones, monto que representa el 30% de la prima neta ganada. Este buen resultado también fue producto de una reducción en la siniestralidad, que pasó de 91.9% en 2008 a 56.1% en 2009. Adicionalmente, esta reducción permitió disminuir el ratio combinado a 93%, monto muy inferior al del año anterior, de 124%.

Negocios Minoristas

A mediados de 2008, se creó la División de Negocios Minoristas con el objetivo de masificar los seguros y, de ese modo, contribuir con la atomización de la cartera de Pacífico Seguros.

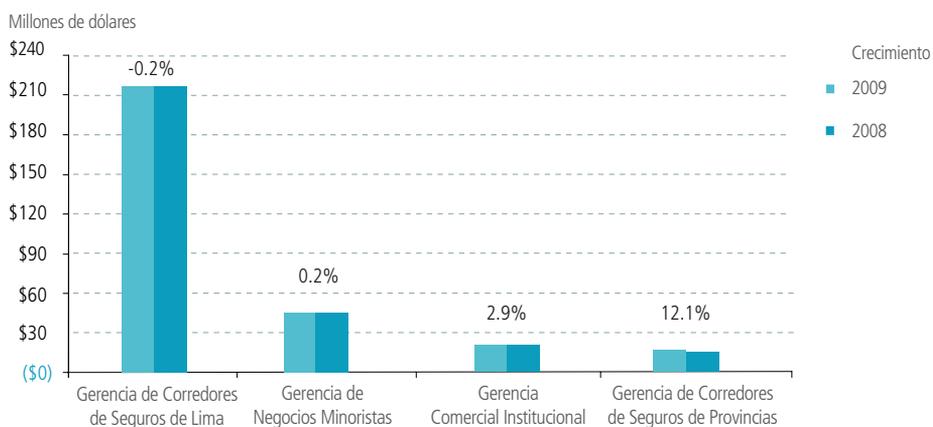
Para ello se diseñó una estrategia que permitiera identificar segmentos de mercado de alto potencial, delinear ofertas de valor que satisfagan sus necesidades específicas, y desarrollar capacidades de distribución que posibilitaran llegar a dichos segmentos en forma eficiente y oportuna.

Para garantizar el éxito en la ejecución de dicha estrategia, se reforzó la estructura de la División de Negocios Minoristas con las siguientes gerencias:

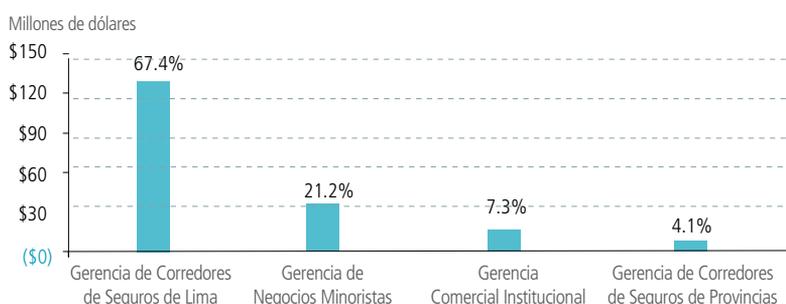
- Gerencia de Alianzas
- Gerencia de Negocios Directos
- Gerencia de Productos
- Gerencia de Gestión de Clientes
- Gerencia de Marketing
- Gerencia de Tecnología y Procesos Minoristas

Durante la gestión de 2009, el gran esfuerzo se centró en rentabilizar la operación, con lo que se logró un crecimiento de más de 530% en el resultado técnico comparado con el año 2008. Así, se pasó de US\$ 1.77 millones al cierre de 2008 a más de US\$ 11 millones al cierre de 2009.

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE PACÍFICO SEGUROS PRIMAS TOTALES CRECIMIENTO 2009



DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE PACÍFICO SEGUROS PRIMAS NETAS INTEGRACIÓN 2009



Fuente de ambos cuadros
Elaboración propia sobre la base de Pacífico Seguros

Adicionalmente, de un año al otro, se pudo reducir el ratio combinado desde 113% hasta 93%, lo que nos permitió alcanzar la meta corporativa trazada con el Reto Triple 9, ello basado, principalmente, en un mejor control de los costos de adquisición y de una mejora de nuestros procesos masivos de comercialización.

Por el lado de producción, la División de Negocios Minoristas también registró un crecimiento de 15% en prima directa y de 32% en prima neta ganada.

Hoy en día contamos con una estructura afinada que nos permitirá enfocarnos agresivamente en el desarrollo de nuevos segmentos y mercados, siempre al servicio de nuestros clientes.

Negocios Estratégicos

La Gerencia de Negocios Estratégicos tiene la responsabilidad de desarrollar y atender a los principales clientes de la compañía. Trabaja en forma coordinada con diferentes canales —principalmente con corredores de seguros—, los cuales buscan, en conjunto, brindar un servicio extraordinario al ofrecer asesorías especializadas en administración de riesgos y seguros. Con todo ello, generan relaciones de largo plazo con nuestros clientes, corredores y canales. Durante 2009, se consolidaron los procesos internos y se captaron nuevos negocios, con lo cual se colaboró de forma importante con el crecimiento de la compañía.

Clientes Institucionales

La Gerencia Comercial Institucional se encarga de participar en diferentes procesos de selección convocados por empresas y entidades del Estado a nivel nacional, con la finalidad de contratar diversos tipos de seguros. Cuenta, para el efecto, con ejecutivos especializados en esta clase de procesos.

Durante 2009, la producción alcanzó US\$ 18.5 millones, cifra superior en 11% a la del año anterior. De este modo, se logró un resultado técnico de US\$ 3 millones y se superó ampliamente el de 2008, de US\$ 1 millón. Adicionalmente, y como consecuencia del mejor control de gastos y de riesgos a suscribir, se redujo el ratio combinado de 113% para 2008 a 88% para 2009.

Corredores de Seguros de Provincias

Esta gerencia se encarga de desarrollar y de brindar soporte a los corredores de seguros de provincias que se especializan en medianas empresas y, sobre todo, en seguros personales. Dado el crecimiento en provincias, se ha desarrollado una infraestructura descentralizada para cubrir las necesidades de los corredores de seguros y del mismo mercado.

Mediante esta estrategia se logró alcanzar, en 2009, los US\$ 15.5 millones, crecimiento en producción 14% superior con relación al año previo. Asimismo, se logró reducir el ratio combinado de 104% para 2008 a 94% para 2009.



SUSCRIPCIÓN Y REASEGUROS

Suscripción

El área de Suscripción es responsable de evaluar los riesgos de nuestros clientes y de determinar el costo de las diferentes coberturas que ofrece Pacífico Seguros. Está organizada, entre otros, a partir de los siguientes ramos principales: Incendio y Líneas Aliadas, Ramos Técnicos, Automóviles, Transportes, Responsabilidad Civil, Accidentes Personales y Asistencia Médica. También es responsable de orientar el esfuerzo comercial de la compañía sobre la base del apetito de riesgo definido y de ofrecer servicios de valor agregado a nuestros clientes, a través de las inspecciones de ingeniería y de la asesoría integral en la administración de riesgos.

En 2009 pudimos comprobar los resultados de la aplicación de las nuevas políticas de suscripción implementadas desde el segundo semestre de 2008: de un resultado técnico negativo en US\$ 7.8 millones para dicho año, se pasó a más de US\$ 61.8 para 2009. Ello se sustenta en una disciplinada aplicación de nuestra política de suscripción, con un equipo de suscripción ya consolidado, hecho que ha conducido a obtener una prima neta ganada mayor en 10% con respecto al año pasado y a registrar una menor siniestralidad (33%).

Durante el año 2010, continuaremos fortaleciendo los conocimientos de nuestros equipos de suscripción, y manteniendo nuestra disciplina en la suscripción de nuestros riesgos.

Reaseguros

El área de Reaseguros tiene a su cargo la función de establecer la mejor estructura de los contratos de reaseguro para la empresa. También se encarga de la negociación, la contratación y la administración de los compromisos contractuales generados por aquellos, sobre la base de nuestros estándares de calificación de riesgos de contraparte.

Desde 2006, cuando iniciamos el proceso de reestructurar y potenciar el equipo de Reaseguros, hemos podido alcanzar nuestro objetivo: mantener reaseguradores de primera línea y cumplir con nuestro compromiso de relaciones a largo plazo, que permitan las más favorables condiciones para los intereses de nuestros clientes, de la compañía y de sus accionistas.

Actualmente, los programas de reaseguro más importantes de la empresa son Propiedad, Marítimo y Salud, que cuentan con términos y condiciones que permiten en cualquier circunstancia honrar los compromisos adquiridos con nuestros asegurados.

“ ... Continuaremos fortaleciendo los conocimientos de nuestros equipos de suscripción y manteniendo nuestra disciplina en la suscripción de riesgos... ” .

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Por el carácter de sus actividades, la compañía está expuesta a una serie de riesgos: técnicos (seguros), de liquidez, de tasas de interés, de moneda, crediticios y de contraparte, operativos, de tecnología de información, y de carácter legal (*compliance*). El programa de administración integral de riesgos de la compañía trata de minimizar los potenciales efectos adversos de dichos riesgos en su conjunto.

▪ Riesgos técnicos de seguros

La compañía ha contratado coberturas de reaseguro que la protegen de probables pérdidas por frecuencia y severidad de reclamos. Las negociaciones de reaseguros automáticos incluyen coberturas operativas y catastróficas en exceso, así como proporcionales. El objetivo de estas negociaciones de reaseguros es que las pérdidas netas totales de seguro no afecten de forma material el patrimonio y la liquidez de la compañía. Además del programa de reaseguros automáticos, la compañía cuenta con la protección de reaseguros adicionales bajo la modalidad de contratos facultativos en cada oportunidad que la evaluación de riesgos así lo amerite.

La compañía y sus subsidiarias han desarrollado una estrategia de suscripción de seguros para diversificar el tipo de riesgos de seguros aceptados. Los factores que agravan el riesgo del seguro incluyen la falta de diversificación del riesgo en términos del tipo y del monto del riesgo, y la ubicación geográfica, entre otros. La estrategia de suscripción intenta garantizar que los riesgos de suscripción estén bien diversificados en términos del tipo y del monto del riesgo. Los límites de suscripción funcionan para ejecutar el criterio de selección de riesgos adecuados.

▪ Riesgos de liquidez

La compañía está expuesta a requerimientos diarios de sus recursos en efectivo disponible, principalmente por reclamos resultantes de contratos de seguro a corto plazo. El Directorio establece límites sobre la proporción mínima de los fondos de vencimiento disponibles para cumplir con estos requerimientos, así como un nivel mínimo de líneas de préstamos que deben hallarse a disposición para cubrir los vencimientos, los reclamos y las renunciaciones a niveles de demandas no esperadas. La compañía controla la liquidez requerida mediante una adecuada gestión de los vencimientos de activos y pasivos, de tal forma que logra el calce entre el flujo de ingresos y pagos futuros. Asimismo, mantiene una posición de liquidez estructural que le permite afrontar adecuadamente posibles requerimientos no esperados de liquidez. Adicionalmente, las inversiones de la compañía se concentran en instrumentos financieros de elevada calidad y liquidez, que pueden ser ejecutados en el corto plazo.





▪ Riesgos de tasas de interés

Incrementos en las tasas de interés del mercado pueden afectar negativamente el valor del portafolio de inversiones de la empresa. Por ello, la compañía mantiene límites para la duración del portafolio y controla el impacto de dichos cambios en el valor del mercado. Asimismo, realiza un seguimiento a las tendencias de las tasas en el mercado, que son discutidas en el Comité de Riesgos de Mercado.

▪ Riesgos de moneda

La compañía fija sus límites de exposición por moneda de acuerdo con las estructuras financieras vigentes y planificadas. Activos y pasivos mantienen un equilibrio adecuado entre la posición de moneda extranjera y moneda nacional, con el fin de reducir el riesgo por variación en el tipo de cambio. Las transacciones en moneda extranjera se efectúan según las tasas de oferta y demanda.

▪ Riesgos crediticios y de contraparte

La compañía ha implementado políticas de control del riesgo de crédito que se aplican para evaluar todos los valores emitidos por gobiernos, compañías privadas y bancos, con el fin de determinar los niveles mínimos de clasificación de riesgo al momento de invertir en estos activos.

Para el control del riesgo de crédito relacionado con nuestros clientes, la compañía se sujeta a los requerimientos normativos del ente regulador. Al mismo tiempo, mantiene actualizados y supervisados diversos indicadores internos de gestión: morosidad, período promedio de cobro de primas y pago de siniestros, entre los más importantes.

Con respecto a la evaluación de riesgo de contraparte de los reaseguradores, la compañía ha desarrollado una metodología que contempla la revisión, el control y el seguimiento de este riesgo a través del monitoreo de las clasificaciones de riesgo recomendadas por el regulador, así como mediante requerimientos mínimos de capital e indicadores de riesgo crediticio empleados por *brokers* internacionales.

▪ Riesgos de operación

El proceso implementado para la administración de los riesgos de operación está basado en los mejores estándares y prácticas internacionales. Nos proporcionan un conjunto de guías y una metodología que facilitan la documentación de los procesos, la identificación de los riesgos, su adecuada medición y el tratamiento de mitigación. Ello permite evaluar la eficacia de los controles existentes para los riesgos que inciden en la exactitud de la información registrada en los estados financieros.

Este proceso posibilita el ordenamiento uniforme en la aplicación de estrategias individuales por parte de las unidades de negocios y de soporte, que conducen a evitar, transferir, reducir, retener o aprovechar los riesgos identificados. Como complemento, se evalúan los riesgos operativos previos al lanzamiento de nuevos productos o servicios y el cambio material de procesos críticos.

La compañía ha desarrollado un Plan de Continuidad de Negocios (PCN) que implica un proceso continuo de planeación, desarrollo, pruebas e implantación de procesos y procedimientos de continuidad. Este plan tiene como objetivo evitar la interrupción del servicio a los clientes y minimizar las pérdidas financieras de la empresa. Asimismo, se encuentra en proceso de actualizar el Business Impact Analysis (BIA) de los procesos críticos, con el fin de implementar y mejorar los controles de continuidad de negocios de los procesos de mayor impacto financiero, legal y de imagen para la compañía.

Todo esto ha contribuido a establecer una sólida cultura de controles internos en todos los niveles de la organización, incluyendo una clara definición de responsabilidades y una correcta segregación de funciones.

▪ Riesgos de tecnología de información

La empresa administra apropiadamente los riesgos asociados a la tecnología de información (TI) con el fin de minimizar la posibilidad de pérdidas financieras derivadas del uso de inadecuados sistemas informáticos, servicios tercerizados y tecnologías relacionadas a ellos, que pueden afectar el desarrollo de las operaciones y de los servicios que se ejecutan, así como la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información.

La compañía ha identificado los riesgos vinculados a fallas de seguridad y continuidad operativa de sistemas informáticos, errores en el desarrollo, la implantación, la compatibilidad y la integración de sistemas, problemas de calidad de información, la inadecuada inversión en tecnología y gestión de incidentes, además de fallas en la adecuación a los objetivos del negocio que podrían presentarse. Todo ello permite anticipar las acciones de control que corresponde aplicar.

“ ... El programa de administración integral de riesgos de la compañía trata de minimizar los potenciales efectos adversos de dichos riesgos en su conjunto... ” .

▪ Riesgos de compliance

La compañía está expuesta a una cada vez más creciente y compleja cantidad de exigencias que demandan una mejor y más eficiente administración del riesgo regulatorio. Las principales funciones de *compliance* están relacionadas con:

- cumplir con el entorno normativo externo e interno (legislación sectorial; regulaciones establecidas por los organismos supervisores; monitoreo de los reclamos provenientes de INDECOPI, Defensoría del Asegurado y CECONAR; y políticas corporativas);
- administrar la gestión de riesgos regulatorios, de reputación y de franquicia;
- generar la colaboración entre áreas complementarias (Auditoría Interna y Gestión de Riesgos); y
- establecer mecanismos de prevención y diseñar los controles necesarios para el desarrollo de esta función.

En este contexto, la compañía ha desarrollado una propuesta de estrategia de *compliance* que garantice la disminución de riesgos legales por incumplimiento regulatorio. Más aún, la ha adecuado a sus necesidades y ha centralizado los esfuerzos antes dispersos en el cumplimiento regulatorio.

SERVICIO AL CLIENTE

La División de Servicio al Cliente es responsable de diseñar y de dirigir los principales procesos clave y operativos de la organización para asegurar la disponibilidad y la entrega de servicios que agreguen valor para nuestros clientes y que contribuyan al posicionamiento y la sustentabilidad de nuestro negocio. En ella se consolidan las áreas operativas de Pacífico Seguros, el soporte de tecnología de información e ingeniería de procesos, y la ejecución de distintos proyectos especiales de alcance corporativo.

Los lineamientos estratégicos de la división giran alrededor de ser facilitadores de soluciones para el desarrollo de competencias de cara a brindar un servicio extraordinario y eficiente. En este sentido, se tienen tres objetivos: satisfacer consistentemente las expectativas de nuestros clientes, lograr excelencia operacional y gestionar el ratio de eficiencia.

Operaciones

Durante 2009, el área de Operaciones de Pacífico trabajó en la implementación de estándares de atención para todos los procesos operativos –tanto para clientes internos como externos–, en la ejecución con-

sistente de los procesos y en la maximización de la productividad a través de una sólida gestión apoyada en indicadores clave. Se continuó con la industrialización del proceso de ventas, suscripción y emisión, y se lograron grandes mejoras en la entrega de tiempos y calidad. Asimismo, se reforzaron los controles para asegurar que las coberturas otorgadas a los riesgos suscritos por Pacífico Seguros se reflejaran correctamente en el contrato de seguros.

La gestión de Cobranzas se enfocó en incrementar la accesibilidad para el cliente y la efectividad de recaudación a través del empleo de canales alternativos de pago. De esta manera, nuevamente se alcanzaron niveles récord de recaudación, con marcadas reducciones en las cuentas por cobrar vencidas y con mejoras en los ratios de efectividad de cobranzas.

Nuestros canales de atención continuaron su labor y generaron mayor valor para nuestros clientes a través de la tangibilización de la calidad del servicio en cada punto de contacto. La gestión de Reclamos mejoró notablemente y generó valor para Pacífico al identificar las oportunidades de optimización y fidelización en la retroalimentación de los clientes.



▪ Procesos

A lo largo de 2009, el área de Procesos emprendió diversas iniciativas de reingeniería de procesos en distintas unidades de negocio de la compañía; planteó mejoras concretas en sintonía con los lineamientos estratégicos de estandarización y simplificación de procesos, maximización de la productividad y excelencia en el servicio. Claro ejemplo de los resultados obtenidos es la exitosa implementación de la fábrica de liquidación de siniestros de riesgos generales, que ofrece un nivel de servicio diferenciado y hasta ahora inigualado por la competencia. Además, se han puesto en práctica otras iniciativas de refuerzo de nuestra metodología de gestión y mapeo de procesos, implementación de mecanismos de gobierno para estos y adopción de metodologías de clase mundial como *lean operations* para los proyectos de mejoría.

▪ Tecnología

Durante 2009 continuamos invirtiendo en nuestra plataforma de tecnología para soportar el crecimiento de nuestro negocio, la integración y la estabilización operativa con nuestros distintos canales, y la racionalización de la infraestructura tecnológica para reducir los costos de operación. Hubo pasos importantes en la mejora de la disponibilidad de servicios de sistemas para garantizar su continuidad a través de controles adecuados y mecanismos de seguridad de información. La ejecución de las pruebas regulares de nuestro plan de recuperación ante desastres se realizó con éxito. Se inició también la implementación de un ambicioso plan de reingeniería de los procesos internos del área de Tecnología, que estuvo erigido sobre las mejores prácticas a nivel mundial, a su vez validadas por asesores internacionales.

Los esfuerzos de actualización de nuestra arquitectura de aplicaciones se incrementaron, y se iniciaron también proyectos para su transformación con el objetivo de emigrar hacia un modelo orientado a servicios y sustentado en tecnología y herramientas de vanguardia.

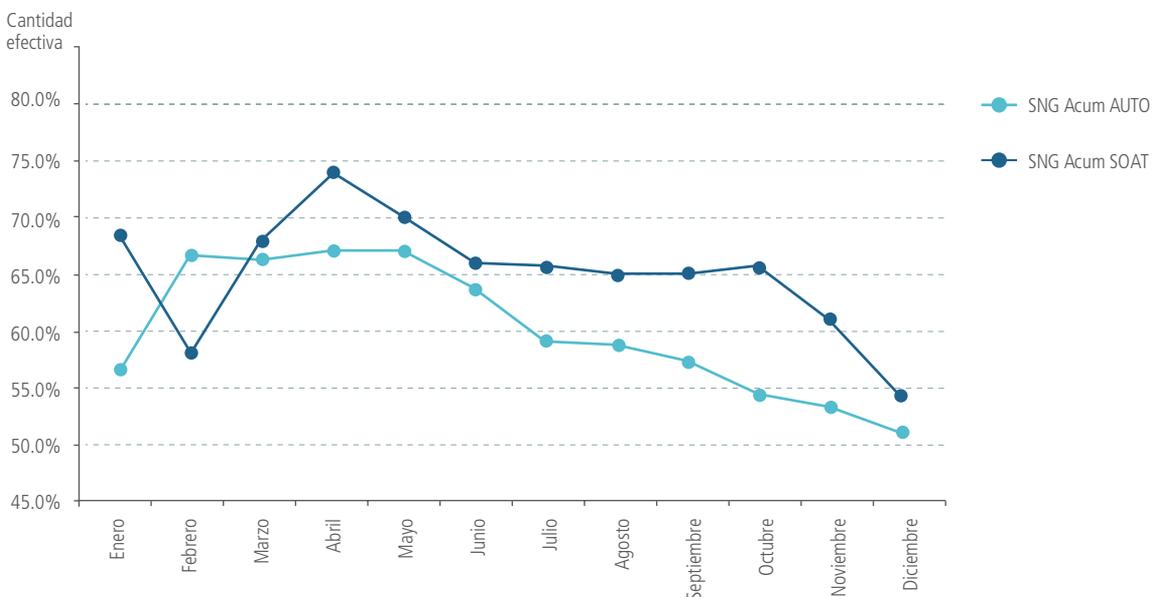
“ ... La estrategia de Servicio al Cliente se edifica sobre tres objetivos: satisfacer las expectativas de nuestros clientes, lograr excelencia operacional y gestionar el ratio de eficiencia... ” .

NEGOCIO DE AUTÓMOVILES Y SOAT

En enero de 2009 se creó la nueva División de Vehículos y SOAT, que integra las áreas de Suscripción y de Siniestros. Se buscó desarrollar una estrategia bajo una visión unificada del negocio para reducir el índice de siniestralidad y mejorar la calidad de la cartera. Ciertas acciones permitieron orientar los esfuerzos de suscripción hacia mejores segmentos de riesgo, así como corregir precios y condiciones acordes con la realidad

y con el costo de mercado de aquel momento. Estos esfuerzos, sumados a la reducción de la frecuencia de robos totales gracias a la política de exigencia de instalación de GPS en algunas unidades, así como a acciones de mejora en la administración y en el costo medio de siniestros, tuvieron un fuerte impacto en la disminución de la siniestralidad, con lo que se logró sobrepasar largamente los objetivos trazados para el año.

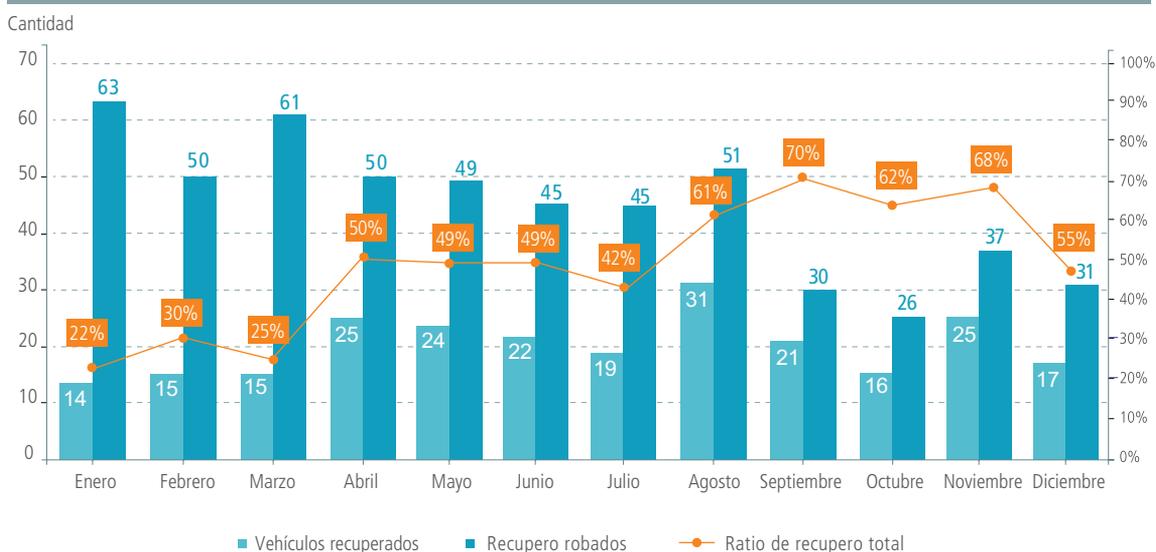
SINIESTRALIDAD NETA GANADA 2009



Fuente
Elaboración propia sobre la base de Pacífico Seguros



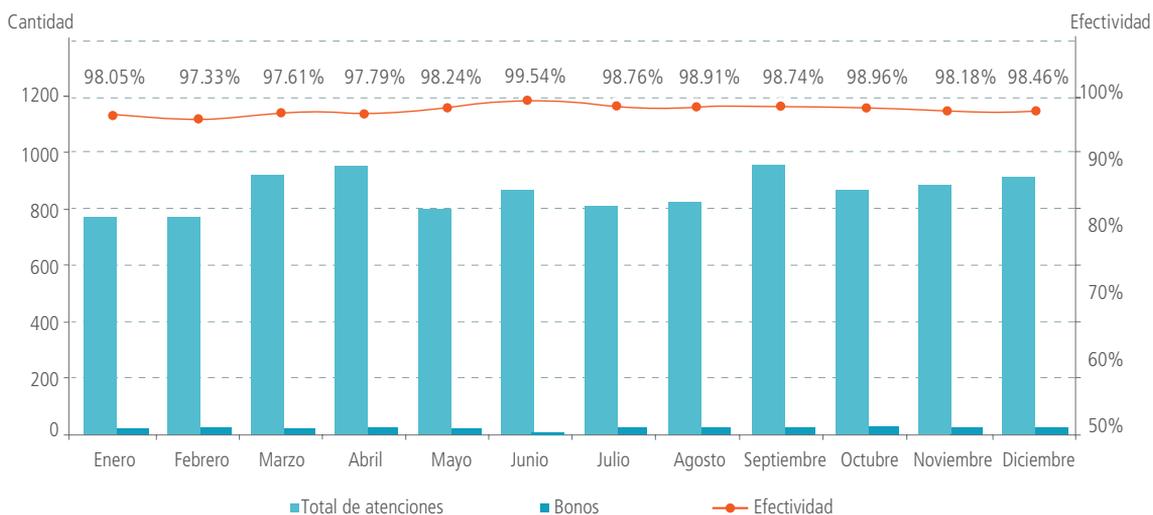
VEHÍCULOS ROBADOS RECUPERADOS DURANTE 2009



Fuente
Elaboración propia sobre la base de Pacífico Seguros

Por otro lado, y de cara al cliente, mantuvimos nuestro alto nivel de servicio de atención de siniestros de automóviles: nuestros asesores de accidentes llegaron al lugar del siniestro en menos de 15 minutos en el 98.38% de los casos del Servicio Express.

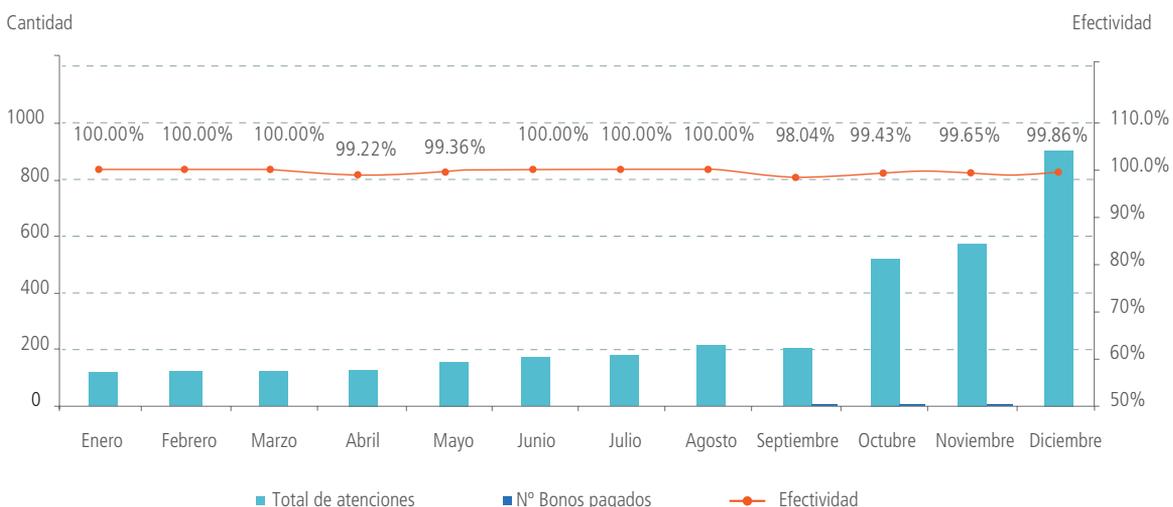
EFFECTIVIDAD DEL SERVICIO EXPRESS



Fuente
Elaboración propia sobre la base de Pacífico Seguros

Nuestra oferta de valor se optimizó con el relanzamiento del servicio de Choferes de Reemplazo, a raíz de las exigencias del nuevo código de tránsito. Se notó un fuerte incremento de atenciones a partir del mes de octubre de 2009, lo cual puso en evidencia la positiva acogida del servicio.

EFFECTIVIDAD DE CHOFERES DE REEMPLAZO



Fuente
Elaboración propia sobre la base de Pacífico Seguros

“... Nuestra oferta de valor se optimizó con el relanzamiento del servicio de Choferes de Reemplazo, a raíz de las exigencias del nuevo código de tránsito...”.



ÁREAS DE SOPORTE

MARKETING

Durante el año 2009, el área de Marketing se concentró principalmente en consolidar capacidades para brindar un soporte enfocado hacia nuestros clientes y, de ese modo, construir relaciones de confianza con ellos en diferentes frentes.

▪ Fidelización para socios estratégicos

Se consolidó el Círculo de Corredores, dentro del que destacan el Programa de Incentivos, basado en un programa de Puntos y Viajes por metas alcanzadas; el Sistema de Comunicación, sustentado en la revista *Conexión*, que lanzó su décima primera edición, así como una página web exclusiva para corredores; y el Programa de Beneficios, compuesto por la Escuela de Corredores y cupones de descuentos:

- El programa Puntos y Viajes forma parte del Programa de Incentivos, un reconocimiento al esfuerzo realizado por los corredores en todo el año. Durante 2009 se realizaron cuatro viajes por metas alcanzadas: los destinos fueron Punta Cana (República Dominicana), Punta Sal (Perú), Río de Janeiro (Brasil) y Sudáfrica.
- La revista *Conexión* goza de una amplia aceptación y es plenamente consultada por los corredores con propósitos informativos y educativos. Cuenta con un alto nivel de satisfacción entre sus lectores.
- La Escuela de Corredores es una iniciativa sin fines de lucro que brinda capacitación a corredores de seguros y a sus colaboradores. Su objetivo es brindar herramientas que contribuyan al desarrollo del sector asegurador y consolidar la relación entre Pacífico Seguros y nuestros socios estratégicos. En 2009, contó con 95 alumnos.

▪ Fidelización para clientes

De acuerdo con nuestra segmentación, se desarrolló un programa para clientes premium.

Servicios preferentes

Se implementaron acciones diferenciales de servicio tales como activación del contacto telefónico para renovación de pólizas, contacto para la gestión de recuperación de pólizas anuladas, seguimiento de reclamos, gestión de emisión de cartas de garantía en tiempos preferentes y seguimiento a siniestros vehiculares y de salud.

COMO LOGROS IMPORTANTES DE 2009, PODEMOS RESALTAR EL NIVEL DE EFICIENCIA DE NUESTROS SERVICIOS DIFERENCIALES SOAT DELIVERY Y ASESORES EN ACCIDENTES, LOS CUALES SE MANTUVIERON CON UN PROMEDIO DE 98% DE EFECTIVIDAD Y CONTINUARON SIN PODER SER EQUIPARADOS POR LA COMPETENCIA. A ELLO DEBEMOS AÑADIR EL RESULTADO DE LA IX ENCUESTA ANUAL DE EJECUTIVOS DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA, EN LA CUAL, POR TERCER AÑO CONSECUTIVO, FUIMOS ELEGIDOS COMO LA MEJOR EMPRESA EN SEGUROS PERSONALES.



Presencia en momentos significativos

Es una iniciativa para acercarnos a nuestros clientes mediante la programación de saludos por fechas especiales, tales como cumpleaños, Día de la Madre y del Padre, Navidad, nacimientos y hospitalizaciones.

Otras actividades

También se organizaron eventos de fidelización para nuestros clientes premium y sus familiares. Por ejemplo, se les enviaron invitaciones a funciones cinematográficas exclusivas.

PUBLICIDAD

Siguiendo con el compromiso de ofrecer productos y servicios relevantes para nuestros clientes, lanzamos el primer seguro de accidentes personales a nivel masivo, Seguro Pax. Este busca llegar al segmento que normalmente no accede a un seguro de vida tradicional: por una tarifa anual de tan solo S/. 95, la familia del asegurado es indemnizada hasta por S/. 35 mil en caso de invalidez permanente o muerte por accidente. Esta primera campaña de generación de demanda a través de una comunicación masiva tuvo excelentes resultados para la marca, a nivel de percepción, recordación e impacto.

De otro lado, estuvimos presentes en la temporada de verano 2009 con nuestro despliegue de servicios de asistencia vehicular, domiciliaria y médica, con cobertura hasta el kilómetro 130 de la autopista Panamericana Sur. Destacaron nuestros exclusivos servicios Transporte Aeromédico y Clínica San Pablo - Pacifico. En esta oportunidad, aprovechamos para apalancar nuestra campaña de verano en el servicio de Asesores en Accidentes, el único que ofrece llegar al lugar del accidente de tránsito máximo en 15 minutos o, de lo contrario, el cliente recibe un bono de US\$ 200. Este servicio abarcó un importante radio de acción, con cobertura también hasta el kilómetro 130 de la Panamericana Sur.

Como logros importantes de 2009, podemos resaltar el nivel de eficiencia de nuestros servicios diferenciales SOAT Delivery y Asesores en Accidentes, los cuales se mantuvieron con un promedio de 98% de efectividad y continuaron sin poder ser equiparados por la competencia. A ello debemos añadir el resultado de la IX Encuesta Anual de Ejecutivos de la Cámara de Comercio de Lima, en la cual, por tercer año consecutivo, fuimos elegidos como la Mejor Empresa en Seguros Personales.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Apoyamos, coordinamos e implementamos programas y proyectos con la finalidad de contribuir a la inclusión social de los sectores menos favorecidos. Los planes que presentamos a continuación han estado orientados a promover la salud y la educación como parte del desarrollo social y económico del país.

■ Proyectos de salud y educación

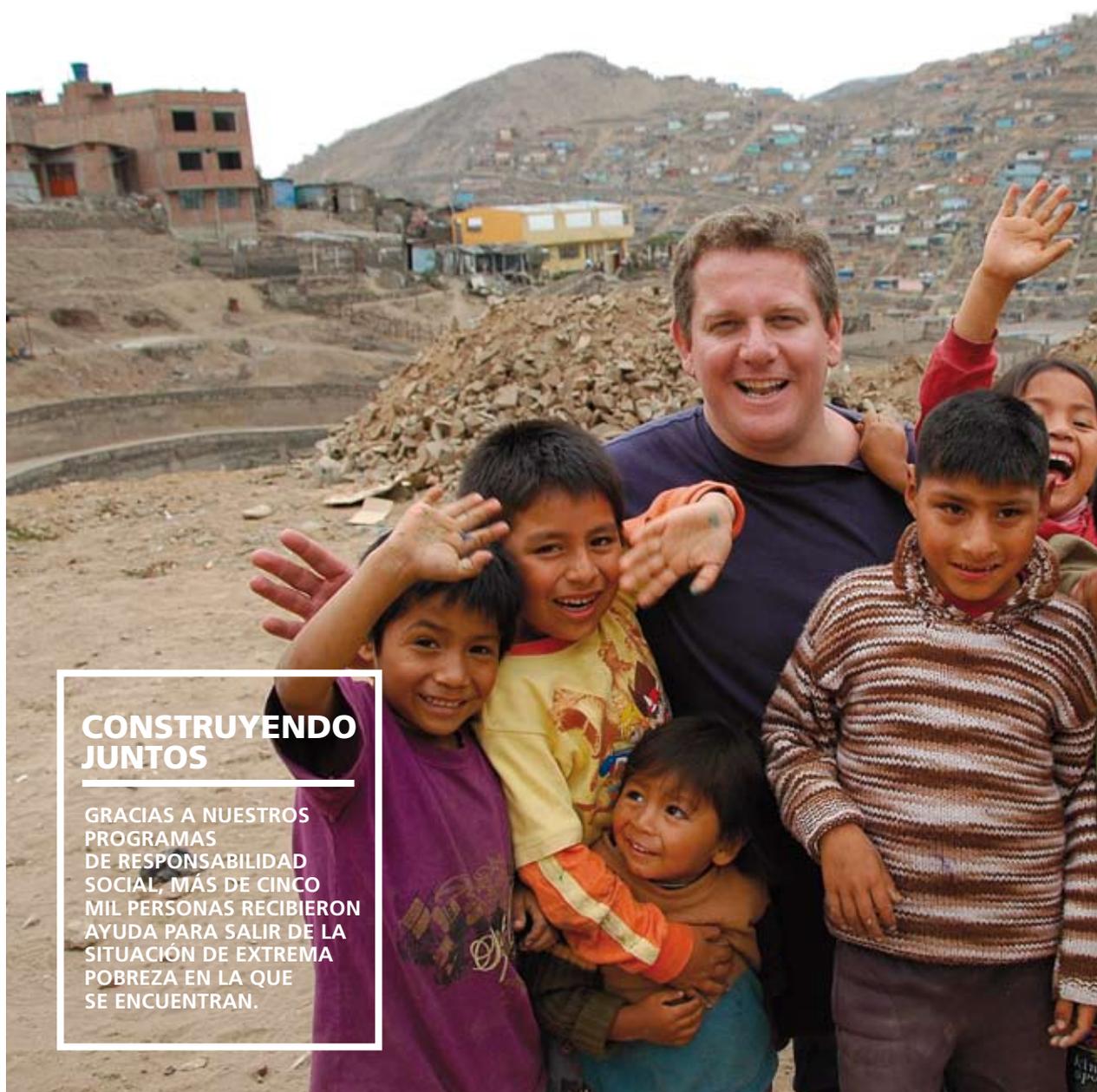
El año 2009 fue particularmente fructífero en cuanto a la diversidad y a la cantidad de iniciativas de apoyo social y educativo en las que Pacífico Grupo Asegurador participó. Entre dichas experiencias se cuentan las siguientes:

Campaña de salud Pacífico te Cuida

Más de 900 pobladores de las comunidades de El Rosario y Capilla, en Asia, fueron atendidos gratuitamente en las especialidades de pediatría, oftalmología y medicina general. Vale recalcar que se puso especial énfasis a la atención de niños menores de 14 años.

Construcción de centros comunitarios

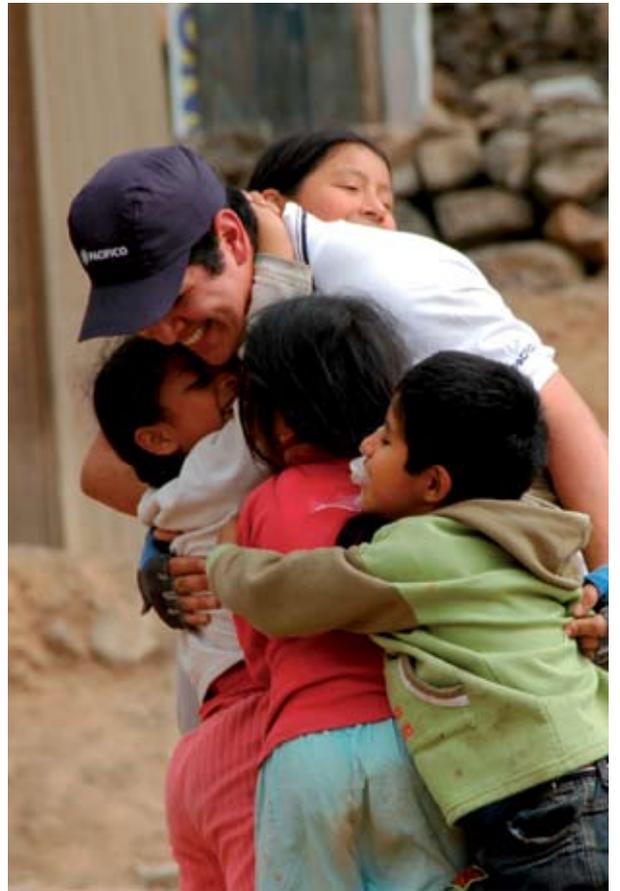
Conjuntamente con la organización Un Techo para mi País, se participó en la construcción de centros comunitarios en asentamientos humanos de los distritos de San Juan de Miraflores y Ventanilla. También se pusieron en marcha planes de salud, educación, capacitación en oficios y microcréditos comunitarios, con el objetivo de brindar las herramientas necesarias para el desarrollo y la inserción de estas comunidades al mercado laboral. Más de cinco mil personas recibieron ayuda para salir de la situación de extrema pobreza en la que se encuentran.



CONSTRUYENDO JUNTOS

GRACIAS A NUESTROS PROGRAMAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, MÁS DE CINCO MIL PERSONAS RECIBIERON AYUDA PARA SALIR DE LA SITUACIÓN DE EXTREMA POBREZA EN LA QUE SE ENCUENTRAN.







Proyectos sociales con la comunidad

Se organizó el Concurso de Pintura Jaime Rey de Castro. Mediante esta iniciativa se buscó, por un lado, promover el arte al premiar a los artistas del interior del país y brindarles la oportunidad de mostrar su talento; y por otro lado, obtener fondos para contribuir con la Asociación Unámonos de Arequipa, que apoya a niños con habilidades especiales y problemas de audición y lenguaje durante el proceso de inserción en la sociedad.

Convenio con la Unidad de Salvataje Acuático de la Policía Nacional del Perú

A través de este convenio, desde hace tres años contribuimos con los implementos necesarios para que los salvavidas puedan cumplir con su tarea de custodiar la vida de los ciudadanos durante la temporada de verano.

Apoyo a deportistas

A través de un convenio con el Instituto Peruano del Deporte, patrocinamos a dos destacados atletas peruanos: Inés Melchor y Edmundo Torres. Ambos reciben un aporte económico mensual para costear su entrenamiento y preparación física.





ADMINISTRACIÓN

▪ Servicios generales

Durante 2009 se han desarrollado programas de adecuación de nuestra infraestructura a las exigencias que nos demanda la dinámica de la compañía. Siguiendo este rumbo, se modificó la distribución de más 276 puestos de trabajo, y se habilitaron y mejoraron ambientes laborales. Contamos con alrededor de 300 requerimientos mensuales, que son cubiertos en un 95% dentro de nuestros niveles de servicio, fruto de una reingeniería del Departamento de Mantenimiento.

Asimismo, son cada vez más los proveedores que presentan certificaciones a través de programas de mejora continua como parte de nuestras exigencias. Ello ha permitido mejorar y garantizar la continuidad operativa y la calidad de los servicios que nos prestan en expedición, seguridad e impresión, entre otros.

▪ Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional

Como parte de la implementación de este sistema, en 2009 definimos la política SSMA, que establece el compromiso de la compañía ante nuestros clientes, socios estratégicos y colaboradores, en los siguientes frentes:

- integrar los principios de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente en toda la empresa, incluidos proveedores y clientes;
- prevenir lesiones y enfermedades ocupacionales de nuestros colaboradores, mediante la identificación de peligros y la evaluación de riesgos durante nuestras actividades;
- prevenir la contaminación ambiental que el desarrollo de nuestras actividades pueda ocasionar, mediante la selección de adecuadas medidas de control y prevención; y
- contar con personal competente y consciente de sus funciones en la gestión de la seguridad, la salud y el medio ambiente.



GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO

Como parte de esta implementación se llevó a cabo el estudio de Ergonomía e Iluminación para los edificios ubicados en Tamayo y Camelias, que nos comprometen con tareas que garanticen mayor seguridad y un adecuado manejo del medio ambiente como parte de nuestra responsabilidad social.

En 2009, el área de Gestión y Desarrollo Humano realizó cambios en su estructura con la finalidad de alinear esfuerzos dentro del planeamiento estratégico de la compañía. Se buscó contribuir a la generación de valor de la empresa a través de las personas, a la vez que la empresa genere valor para ellas y sus familias.

■ Gestión del talento

Nuestra misión será gestionar el talento de Pacífico a través de los siguientes componentes: modelo del liderazgo; identificación de requerimientos de personal para posiciones gerenciales; y atracción, retención y evaluación del talento y planes de sucesión que nos permitirán seguir contando con los mejores profesionales del país. Por el lado de liderazgo, en 2009 se realizó un diagnóstico de los “estilos de dirección” de las jefaturas, lo que permitió iniciar el programa de *coaching* y organizar talleres de desarrollo de habilidades y programas de integración entre equipos y líderes.

■ Desempeño e incentivos

Contribuyendo con el alineamiento de los objetivos organizacionales y personales, durante 2009 se desarrolló el Programa Gestión del Desempeño. Para la gestión de 2009, se definieron los indicadores de desempeño de los niveles gerenciales, que durante el año 2010 se harán extensivos a cada colaborador.

■ Capacitación

Se continuó con la formación y el refuerzo en el conocimiento mediante el fomento de la participación de nuestros colaboradores en las certificaciones del American Institute of Chartered Property Casualty Underwriter (AICPCU) y a través del intercambio de experiencias gracias a la participación de reaseguradoras y empresas relacionadas al sector.

Como parte de la Universidad del Conocimiento, las acciones de capacitación no solo se dirigen a los colaboradores: también se canalizan esfuerzos dirigidos a nuestros corredores, como principales aliados comerciales, a través de nuestra Escuela de Corredores.

Se establecieron convenios con reconocidas instituciones del ambiente educativo, tanto universitarias como técnicas, con la finalidad de que ofrecieran descuentos corporativos a nuestros colaboradores y familiares.

■ Bienestar

Se extendió la política de vestimenta casual a todos los días de la semana y se amplió la gama de beneficios dirigidos a colaboradores con el objetivo de hacerlos extensivos a sus familias. Así se fortalecieron las acciones que forman parte del Programa Vida Saludable, en los frentes de Prevención, Nutrición y Ejercicio. En la Sede Camelias, además, se habilitó un nuevo comedor.

■ Sistema de información – GdH

Iniciamos la implementación del módulo de Recursos Humanos. Esta iniciativa se alineó con las ya puestas en marcha por otras compañías de Credicorp, que entrarán en funcionamiento hacia mediados de 2010. Esta inversión responde a la intención de brindar información oportuna y confiable a nuestras jefaturas, así como a integrar y automatizar nuestros procesos.

“... Se continuó con la formación y el refuerzo en el conocimiento mediante el fomento de la participación de nuestros colaboradores en las certificaciones del American Institute of Chartered Property Casualty Underwriter...” .

INFORMACIÓN DE PERSONAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009

Grupo de personal	Compañía		Total
	PPS	EPS	
1 Colaborador	602	195	797
2 Funcionario	41	7	48
Planilla (1+2)	643	202	845
Practicante	58	11	69
Total	701	213	914

SUBSIDIARIAS

Pacífico Vida

A diciembre de 2009, el volumen total de primas fue de US\$ 188 millones, cifra 5.9% mayor a la del año anterior, con una participación de mercado del 27%. El crecimiento de este año va de la mano con el crecimiento promedio de la industria del seguro de vida.

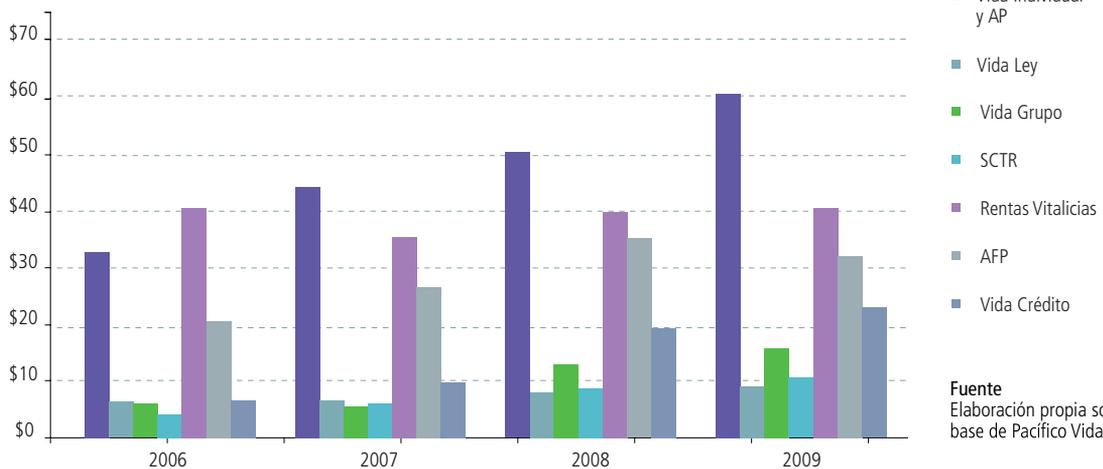
Es importante indicar que casi todas las líneas de negocio han experimentado un aumento importante de su producción. Durante 2009, presentaron una mayor producción las líneas de Vida Individual (14.5%), Vida Crédito (14.7%), Accidentes Personales (13.3%) y Vida Grupo (12%).

Por otro lado, las líneas de negocios que generaron una disminución de sus primas con respecto al año anterior fueron las de AFP y Rentas Vitalicias, con reducciones del 9.9% y del 0.3% respectivamente.

“... Vida Individual experimentó un crecimiento en primas de 14.5% con respecto a 2008, con lo cual superó largamente el crecimiento del mercado, de 7%...”

EVOLUCIÓN DE LAS PRIMAS - PACÍFICO VIDA

Millones de dólares

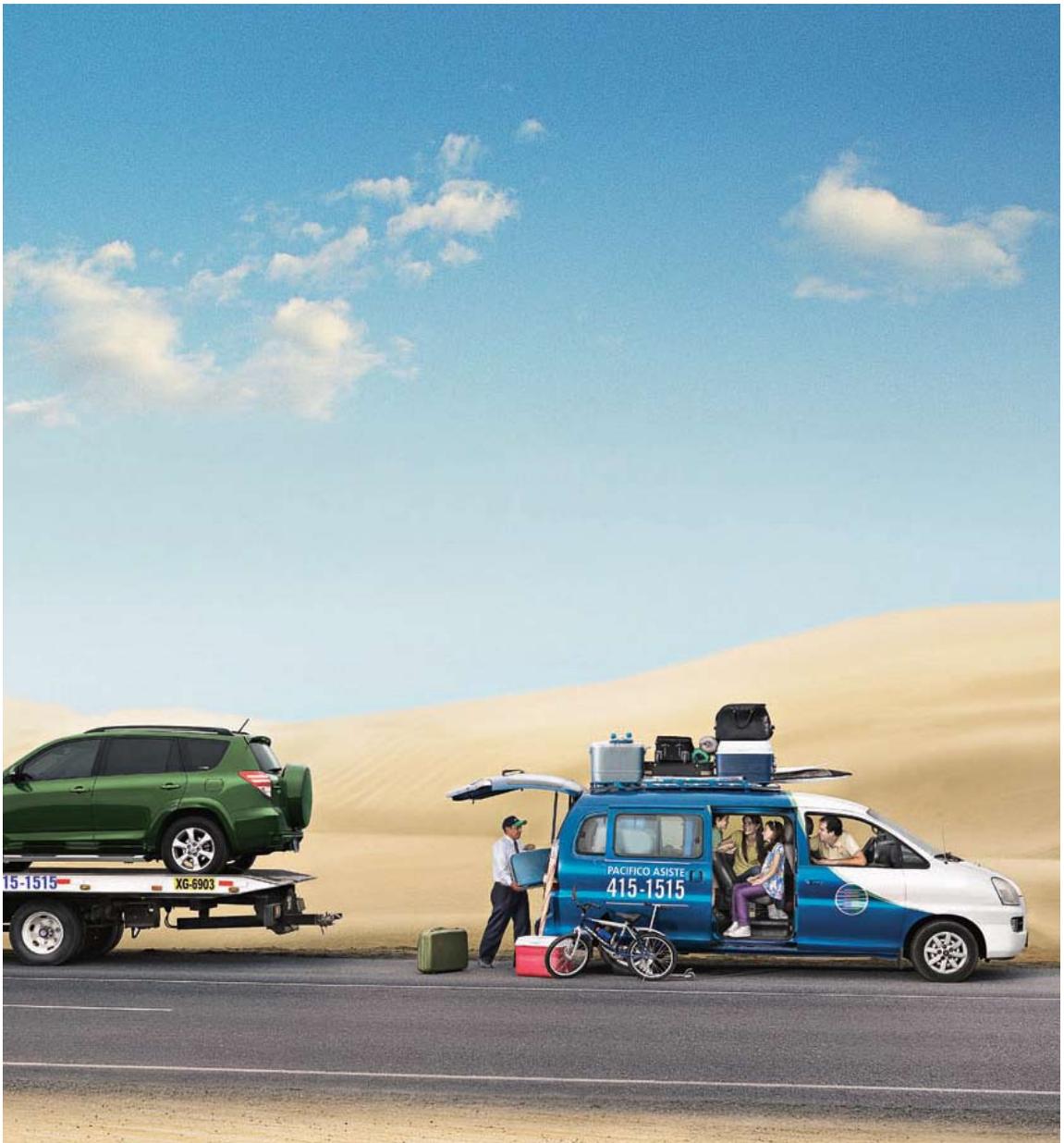


La línea de negocios de Vida Individual experimentó un crecimiento en primas de 14.5% con respecto al año anterior, con lo cual superó largamente el del mercado (7%). Este fue sostenido por la mayor venta de nuestros nuevos productos, tales como Pacífico Ahorro Vida y Premium Life Max, a la calidad en el servicio de venta, al aporte de la cartera existente y al constante desarrollo de nuestros canales de distribución, liderados por nuestro exclusivo canal de agencias y seguido por los negocios de banca-seguros, brokers, sponsors y part-time, quienes también contribuyeron para lograr esta mayor producción. Se espera que el crecimiento continúe durante 2010, para lo cual se están reclutando asesores con más experiencia, que permitan mejorar la persistencia y la productividad.

Cabe destacar el desarrollo de otros canales en este tipo de producto, como Brokers, Part Time y Sponsors que han contribuido en la generación de mayor producción.

La línea de negocio de Vida Individual representa el 26% del total ingresos del año. Pacífico Vida mantiene su liderazgo en el mercado de Vida Individual, con un 35.7% de participación.

Durante 2009, la línea de Vida Grupo (Vida Colectivo, Ley y SCTR), que representa el 18% de los ingresos, aumentó en 12% su producción de primas con respecto al año anterior. Resultan especialmente relevantes las líneas de Vida Colectivo, cuyo aumento fue de 15.2%, seguida de Seguro Complementario de Trabajo



de Riesgo. Este incremento se halla directamente relacionado al crecimiento del país, a la formalización de mayores empresas y al desarrollo de sectores como minería y construcción.

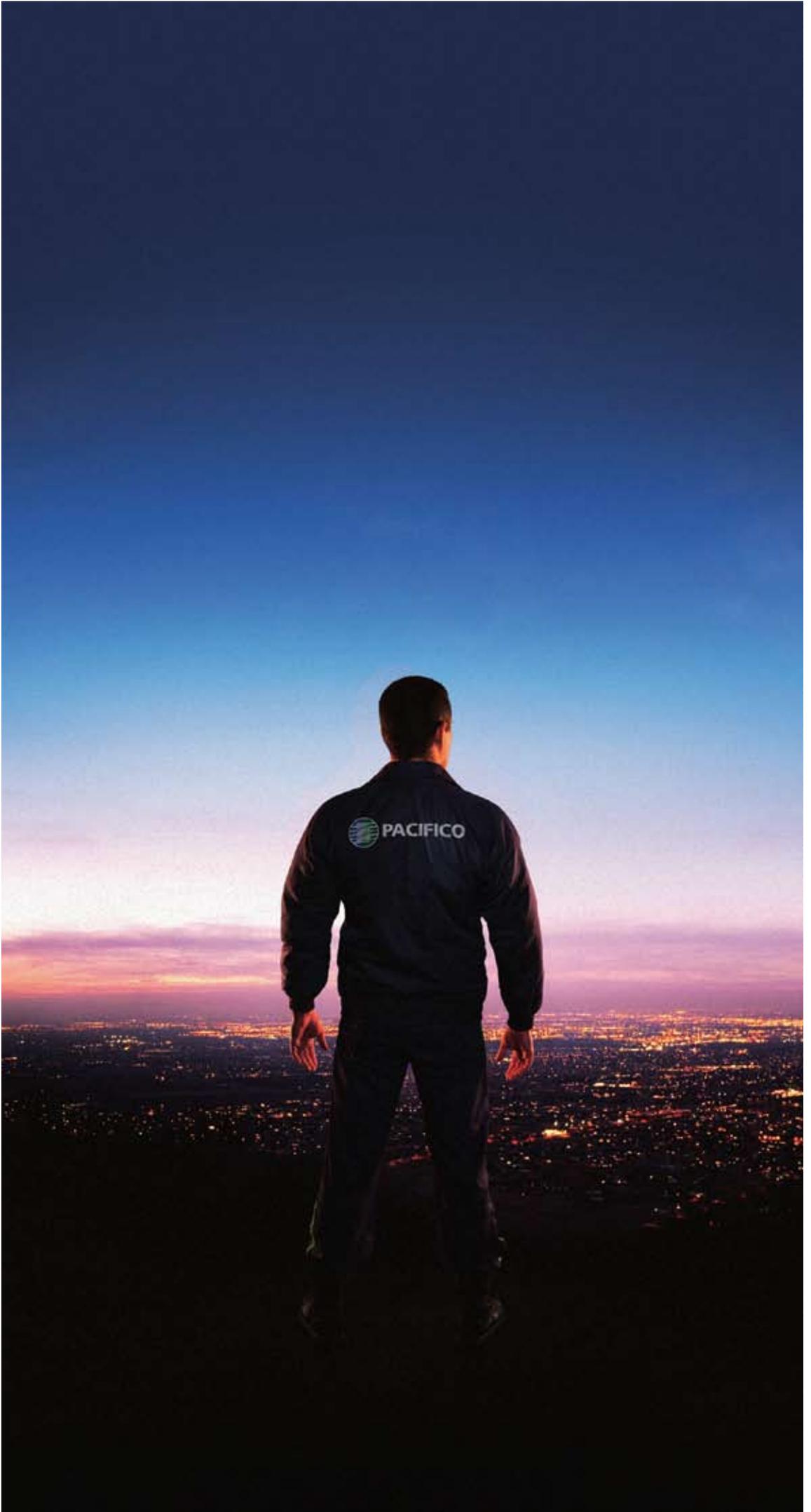
Cabe indicar que el crecimiento obtenido en el año supera largamente el del mercado en esta línea de negocio. La participación de mercado en Vida Grupo alcanza el segundo lugar, con un 30.2%.

La línea de negocios de Rentas Vitalicias mostró, durante el año 2009, una disminución de 0.3% en sus ingresos en relación con el año anterior. La disminución en la producción de primas tiene origen en la no participación en el mercado de rentas vitalicias soles, que re-

presentó 12% del total del mercado de rentas vitalicias. Se tomó la decisión de no participar activamente en este mercado debido a la limitada oferta de emisiones de activos en soles VAC, que no permitían calzar los pasivos con activos que los respalden, lo cual generaba un riesgo futuro considerable para este negocio.

Las primas de Rentas Vitalicias representan el 21% del total de primas acumuladas de la compañía. Asimismo, nos ubicamos en el cuarto lugar en lo que a participación de mercado se refiere, con un 17.9%.

El rubro de Seguros Previsionales (AFP), que representa el 17% del total de ingresos de la compañía en lo que va del año, constituye otra línea importante. Al cierre



del año acumulado, nuestros ingresos en dicha línea disminuyeron 9.9% con respecto a 2008. La razón fundamental de esta disminución radica en la no modificación de la tasa del seguro durante 2009, frente a una mayor tasa de la competencia. Otra razón que originó la disminución en todo el mercado de seguros previsionales fue la exoneración del pago de seguro sobre las gratificaciones de julio y diciembre.

Pacífico Vida se ubica en segundo lugar en el mercado, con una participación del 28.1%.

Vida Crédito ha alcanzando un aumento de 14.7% en su producción con respecto al año anterior. Contribuyeron a ello el dinamismo que muestra el mercado de créditos del país —en cuanto a tarjetas de crédito y préstamos hipotecarios— y, en especial, la individualización de nuestros seguros con el Banco de Crédito, fundamentalmente, y en menor proporción con el Banco Ripley.

Es importante destacar que en esta línea de negocio ocupamos el primer lugar en el mercado, con un 29% de participación. Si bien hubo una desaceleración en todo el mercado por la crisis financiera, esta línea de negocio muestra el más elevado porcentaje de crecimiento.

Aunque no representa un rubro importante dentro de los ingresos del año —con tan solo 6% del total—, Accidentes Personales está alcanzando un crecimiento significativo comparado con el año anterior (13.3%). Cabe indicar que esta línea de negocio es comercializada a través de nuestro canal de agencias —al igual que

en el ramo de Vida Individual—, de bancos y de otros canales alternativos (sponsors), todos los cuales han posibilitado su crecimiento.

El desarrollo de canales de distribución tanto tradicionales como alternativos sigue constituyendo una competencia interna clave en Pacífico Vida. Con resultados positivos, la diversificación de canales de distribución se ha extendido en adición a las empresas del sistema financiero, a las tiendas por departamento y a las empresas de servicio público.

Estamos comprometidos a continuar liderando el desarrollo de los productos que distribuimos a través de nuestros canales tradicionales y no tradicionales, mediante acciones estratégicas que implementamos constantemente. Estamos convencidos de que estas materializan el vehículo que complementa el desarrollo del mercado.

En cuanto a la composición del portafolio de inversiones, al 31 de diciembre de 2009, alrededor del 36% se encontraba invertido en instrumentos del exterior, 39% en instrumentos emitidos por el gobierno peruano o garantizados por este, y alrededor de 25% en instituciones financieras o corporaciones privadas locales.

A su vez, más del 75% de las inversiones del portafolio correspondían a instrumentos con categoría Grado de Inversión Internacional. Mientras tanto, todas las inversiones corporativas locales cuentan con calificación Grado de Inversión Local, según los criterios de calificación de las clasificadoras locales.

“... Fitch Ratings mantuvo la calificación de Grado de Inversión Internacional para Pacífico Vida como fruto de los favorables resultados de la compañía...”.

Estas inversiones corresponden a instrumentos financieros emitidos por instituciones internacionales y locales de primer nivel, que cuentan, además, con la mejor calidad crediticia. De esta manera, nuestras inversiones nos permiten asegurar el pago de compromisos futuros asumidos con nuestros clientes.

Alrededor del 95% de las inversiones del portafolio corresponden a instrumentos de renta fija invertidos con el propósito de mantenerlos hasta su vencimiento. Dichos activos respaldan líneas de negocio en las que los flujos de obligaciones son conocidos o inferidos (estimación probabilística) y se encuentran garantizados por la compañía.

En lo relativo a este tipo de productos, la política de inversiones de la compañía está enfocada en lograr y mantener un adecuado calce de moneda, tasa y plazo entre activos y pasivos (*cash flow matching*), con el objetivo de mitigar o eliminar los riesgos de reinversión de tasa y de liquidez.

Para líneas de negocio en las que no se garantizan retornos mínimos, la política de inversiones está enfocada en lograr rentabilidades de largo plazo, acordes con el riesgo y las políticas de inversión de cada portafolio. En este tipo de productos, la empresa mantiene inversiones en instrumentos de renta fija y de renta variable, con la intención de mantenerlos o de negociarlos a corto plazo. El performance de estos productos se evalúa de acuerdo con el *benchmark* de referencia de cada portafolio.

En cuanto a las inversiones inmobiliarias, al cierre del primer trimestre de 2009 recibimos la Torre de Oficinas 1 del Complejo Empresarial Cronos, en Santiago de Surco. El proceso de edificación de esta torre ya ha concluido y ha sido entregada a los locatarios para su uso.

En la actualidad, 85% del área disponible de este inmueble ya se encuentra alquilado mayoritariamente por subsidiarias de corporaciones del exterior y por empresas locales de elevado perfil crediticio.

Finalmente, la calificadora internacional Fitch Ratings mantuvo la calificación de Grado de Inversión Internacional para Pacífico Vida como resultado de los favorables resultados de la compañía especialmente en 2008, período durante el cual su utilidad representó más del 50% de las utilidades consolidadas del sector asegurador peruano. Adecuada gestión de riesgos, estrictas políticas de suscripción, gestión de inversiones y fortaleza financiera son las principales variables del negocio que sustentan esta calificación, según la cual Pacífico Vida cuenta con una elevada capacidad financiera y con el respaldo patrimonial suficiente para atender sus compromisos y obligaciones con clientes y proveedores.

En cuanto a nuestros gastos administrativos, estos se han incrementado en 0.7% con respecto al año anterior. Durante 2009, consideramos no incrementar de manera significativa nuestros gastos como medida preventiva ante la crisis financiera internacional. En tal sentido, se pospuso la contratación de nuevo personal y se canceló la apertura de nuevas agencias. A nivel de ratio, nos encontramos en 16.2% frente al 17% del año anterior. Hoy continuamos nuestra política de reducción de costos y esperamos alcanzar nuestros objetivos trazados para mejorar aún más nuestra rentabilidad.

En el rubro de siniestros, estamos en 3.9% por debajo del porcentaje del año anterior. Ello responde a una disminución de siniestros, especialmente en las líneas de negocios de AFP y Vida Grupo. El ratio de siniestros para 2009 descendió a 43.1% del valor de total de primas, frente al 49.2% de 2008.

Los gastos técnicos se han incrementado en 13.5% con respecto al año anterior, básicamente por el registro de gastos ante la individualización de los negocios de Vida Crédito, cuya contraparte radica en los incrementos en primas de esta misma línea.

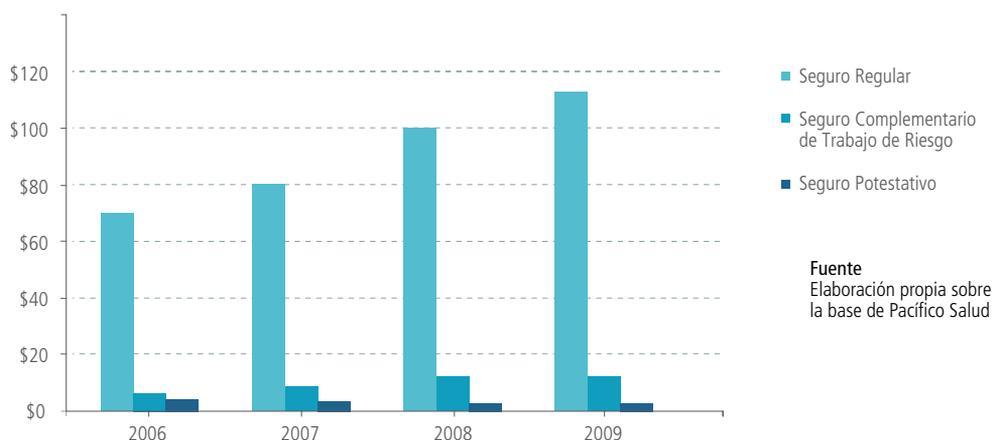
En lo que respecta a los resultados acumulados a diciembre de 2009, estos fueron mayores en un 53% a los obtenidos durante el mismo período en 2008, debido, principalmente, al menor importe en siniestros y reservas —especialmente AFP y Vida Grupo— y a la superior ganancia por valor de mercado. A diciembre de 2009, Pacífico Vida obtuvo una utilidad neta antes de participación minoritaria de US\$ 32.9 millones.

Pacífico Salud EPS

La producción total del año 2009 creció en 7.5% y alcanzó los US\$ 125.3 millones. El principal aporte perteneció a los seguros regulares, con US\$ 111.3 millones de producción, seguidos por los seguros complementarios de trabajos en riesgo (SCTR), con US\$ 11.2 millones, y por los aportes de contratos potestativos, con US\$ 2.8 millones. Por su parte, los siniestros totales para 2009 alcanzaron los US\$ 105.7 millones, lo que se traduce en una siniestralidad neta ganada de 84.6% frente al 90.3% obtenida durante 2008.

EVOLUCIÓN DE LA CARTERA DE APORTES - PACÍFICO SALUD EPS

Millones de dolares



En el año 2009, los gastos generales y las remuneraciones totalizaron US\$ 10.8 millones, cifra 4% por sobre el gasto registrado para 2008. Al medir los gastos generales y las remuneraciones como porcentaje de la prima neta ganada, se obtiene que estos alcanzaron 8.7% durante el año, una mejora frente al 8.9% del período anterior, lo que sitúa a la compañía dentro de los niveles internacionales.

Al finalizar el año 2009, la compañía registró una utilidad de US\$ 2.7 millones, en comparación a la pérdida de US\$ 4.6 millones registrados en 2008.

A pesar del ingreso de dos nuevas compañías al mercado durante 2007, Pacífico Grupo Asegurador logró mantener su liderazgo al obtener una participación del 50.1% del mercado a diciembre de 2009.

“ ... A diciembre de 2009, Pacífico Vida obtuvo una utilidad neta antes de participación minoritaria de US\$ 32.9 millones...”



**PRESENTACIÓN
FINANCIERA Y
DATOS GENERALES
DE NUESTRA
COMPAÑÍA**

DATOS GENERALES DE NUESTRA COMPAÑÍA

Pacífico Seguros se constituyó oficialmente el 4 de septiembre de 1992, luego de la fusión de El Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros con la Compañía de Seguros y Reaseguros Peruano Suiza S.A. Sus actividades comenzaron el primero de octubre de 1992.

La compañía se encuentra inscrita en la Partida Electrónica N° 02005506 del Registro de Personas Jurídicas de Lima, con un plazo de duración indefinido. El domicilio está registrado en la avenida Juan de Arona 830, distrito de San Isidro, en la ciudad de Lima. Sus números de teléfonos y de fax son 518 4000 y 518 4295 respectivamente.

Su objeto es contratar y administrar operaciones de seguros y reaseguros de riesgos generales, además de conducir inversiones financieras e inmobiliarias. Su giro corresponde al grupo 66036 de actividad económica de acuerdo a la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU).

El capital social de la compañía inscrito en los Registros Públicos al 31 de diciembre de 2009 asciende a la suma de S/. 313,903,610, compuesto por 31,390,361 acciones comunes de valor nominal de S/. 10 cada una, de las cuales 3.5% está en poder de inversionistas nacionales y 96.5% en poder de inversionistas extranjeros, domiciliados y no domiciliados.

El 100% de las acciones de Pacífico Seguros tienen derecho a voto y se encuentran bajo la siguiente distribución:

TENENCIA	NÚMERO DE ACCIONISTAS	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN
Menor al 1%	190	4.0%
Entre 1% - 5%	2	5.1%
Entre 5% -10%		
Mayor al 10%	2	90.9%
Total	194	100%

Pacífico Seguros forma parte del grupo económico Credicorp Ltd. (Bermudas), conglomerado financiero que constituye el 75.97% de nuestro accionariado, mientras que American Life Insurance Company - ALICO (Estados Unidos) posee el 14.94% del capital. Finalmente, 9.09% del capital es propiedad de 192 accionistas minoritarios.

Pacífico Seguros es propietaria del 62% de las acciones de El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros (Pacífico Vida), empresa que inició sus operaciones el primero de enero de 1997. A partir de esa fecha, Pacífico Seguros realiza únicamente operaciones de seguros y reaseguros vinculadas con riesgos patrimoniales y de salud.

También es propietaria del 99.9% del capital de Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud (Pacífico Salud EPS), empresa que tiene por objeto la prestación de servicios de atención para la salud dentro del marco de la ley 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud. Pacífico Salud EPS inició sus operaciones en agosto de 1999.

COTIZACIÓN DE LAS ACCIONES EN LA BOLSA DE VALORES

Cotización de Apertura S/. 19.00

Cotización de Cierre S/. 23.00

El valor contable de la acción al 31 de diciembre de 2009 fue de S/. 17.88. Ana María Moreno de Abad es la jefa de la Sección Valores.



PRINCIPALES CIFRAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

PRINCIPALES CIFRAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS BAJO NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF)¹

EGP (US\$ millones, fin de período)	2006	2007	2008	2009
Primas totales	372.6	467.2	587.6	608.8
Primas cedidas	63.5	97.4	111.2	101.7
Incremento de reserva	50.0	62.6	70.6	67.6
Primas netas ganadas	259.1	307.3	405.7	439.5
Siniestros netos	186.5	238.6	341.9	286.5
Comisiones netas	26.9	31.3	56.8	59.6
Gastos técnicos netos	10.9	21.9	14.7	13.6
Resultado técnico	34.8	15.5	(7.7)	79.9
Rendimiento financiero	89.4	76.8	70.4	75.7
Gastos generales y provisiones	61.2	72.5	80.4	91.5
Utilidad neta consolidada	53.3	12.5	(15.0)	49.2
Contribución a Credicorp	13.6	9.4	(15.9)	37.4

Balance (US\$ millones, fin de período)

Activos	996.2	1,197.9	1,298.9	1,498.3
Inversiones en valores e inmuebles	728.9	821.3	822.3	1,057.2
Reservas técnicas	629.4	817.5	968.5	1,019.6
Pasivo total	706.3	932.8	1,113.0	1,152.0
Patrimonio neto	236.7	206.1	146.3	265.2
Interés minoritario	53.2	59.1	39.7	81.0

Rentabilidad

Utilidad neta por acción (US\$ por acción)	2.10	0.46	n.a.	1.57
Retorno sobre patrimonio promedio ²	25.4%	5.6%	-8.5%	23.9%
Retorno sobre activos promedio ²	5.8%	1.1%	-1.2%	3.5%

Ratios operativos

Patrimonio / Activo total	23.8%	17.2%	11.3%	17.7%
Aumento de reservas técnicas	16.2%	16.9%	14.8%	13.3%
Siniestros netos / Primas netas ganadas	72.0%	77.7%	84.3%	65.2%
Gastos y comisiones / Primas netas ganadas	14.6%	17.3%	17.6%	16.6%
Resultado técnico / Primas netas ganadas	13.4%	5.0%	-1.9%	18.2%
Gastos generales / Primas netas ganadas	23.6%	23.6%	19.8%	20.8%
Gastos generales / Activos promedio ²	6.7%	6.6%	6.4%	6.5%
Ratio combinado ³	104.4%	115.4%	118.3%	101.3%

Otros datos

Número neto de acciones (en millones)	25.4	27.1	30.3	31.4
Número de colaboradores	1,467	2,242	2,316	2,569

¹ Cifras no auditadas de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

² Promedios determinados según el promedio del saldo inicial y del saldo final de cada período.

³ No incluye Pacífico Vida.

El negocio de seguros

Los resultados del negocio de seguros durante 2009 han sido positivos en los tres segmentos: generales, vida y salud. Destaca una reducción de la siniestralidad del segmento de seguros generales, así como también una mejora en el resultado del negocio de vida.

De esta manera, el negocio de seguros registró una ganancia neta del año de US\$ 49.2 millones después de interés minoritario, frente a la pérdida neta de US\$ 15 millones alcanzados en 2008. Si consideramos los ajustes de consolidación, la contribución del Grupo Pacífico a Credicorp es un mejor indicador: pasó de representar una contribución negativa de US\$ 15.9 millones en 2008 a una ganancia de US\$ 37.4 millones en el año 2009.

Desde el año 2006, las empresas de Pacífico Grupo Asegurador están aplicando la estrategia de incrementar su penetración en los seguros para personas, con lo cual se busca atomizar y diversificar el portafolio de riesgos, transferir la exposición de grandes riesgos corporativos hacia el mercado internacional de reaseguros y, con ello, disminuir la volatilidad de los resultados y tornarlos más predecibles. La implementación de dicha estrategia ha pasado por distintas etapas como la reorganización y la separación de las funciones de riesgos y comercial, la especialización en la suscripción, la reestructuración del portafolio, y la reducción y el control de los riesgos operativos.

Durante 2009, se logró consolidar en gran parte los objetivos en este sentido; los resultados obtenidos son producto de haber mantenido una consistencia en los lineamientos a lo largo de los últimos cuatro años.

Por ello, pese al incremento de tarifas necesario para llevar las tasas de riesgo a niveles acordes con la exposición de las carteras, la producción de primas creció en 3.6% durante el año y alcanzó un valor de US\$ 608.8 millones al cierre de 2009. Ello sitúa a Pacífico Grupo Asegurador dentro de uno de los grupos aseguradores de mayor envergadura en la región. Por segmentos, el crecimiento de Pacífico Seguros Generales fue de 0.7%; el Pacífico Vida, de 5.9%; y el de Pacífico Salud EPS, de 7.5%.

“ ... La producción de primas creció en 3.6% y alcanzó un valor de US\$ 608.8 millones al cierre de 2009...”

PRINCIPALES CIFRAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DE PACÍFICO SEGUROS

PRINCIPALES CIFRAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DE PACÍFICO SEGUROS BAJO NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF)¹

EGP (US\$ millones, fin de período)	2006	2007	2008	2009
Primas totales	178.4	240.4	296.8	299.0
Primas cedidas	60.6	94.7	108.5	98.4
Incremento de reserva	1.6	17.4	13.2	7.7
Primas netas ganadas	116.3	128.3	175.1	192.9
Siniestros netos	74.6	102.9	152.8	102.8
Comisiones netas	17.6	20.0	23.8	22.6
Gastos técnicos netos	1.8	4.3	6.4	5.7
Resultado técnico	22.4	1.1	(7.8)	61.8
Rendimiento financiero	54.1	28.9	19.1	22.6
Gastos generales y provisiones	35.0	37.1	39.4	52.0
Utilidad neta	40.3	(5.7)	(19.6)	26.2

Balance (US\$ millones, fin de período)

Activos	361.5	443.4	535.8	542.8
Inversiones en valores e inmuebles	145.5	153.4	148.4	195.3
Reservas técnicas	133.2	251.7	328.8	295.0
Pasivo total	201.9	325.6	441.1	399.8
Patrimonio neto	159.6	117.8	94.7	143.0

Rentabilidad

Utilidad neta por acción (US\$ por acción)	1.59	n.a.	n.a.	0.83
Retorno sobre patrimonio promedio ²	27.3%	-4.1%	-18.4%	22.0%
Retorno sobre activos promedio ²	11.9%	-1.4%	-4.0%	4.9%

Ratios operativos

Patrimonio / Activo total	44.1%	26.6%	17.7%	26.4%
Aumento de reservas técnicas	1.3%	12.0%	7.0%	3.9%
Siniestros netos / Primas netas ganadas	64.1%	80.2%	87.2%	53.3%
Gastos y comisiones / Primas netas ganadas	16.6%	18.9%	17.2%	14.7%
Resultado técnico / Primas netas ganadas	19.2%	0.9%	-4.5%	32.0%
Gastos generales / Primas netas ganadas	30.1%	28.9%	22.5%	26.9%
Gastos generales / Activos promedio ²	10.4%	9.2%	8.0%	9.6%
Ratio combinado	110.9%	128.0%	127.0%	94.9%

Otros datos

Número neto de acciones (en millones)	25.4	27.1	30.3	31.4
Número de colaboradores	451	479	510	643

¹ Cifras no auditadas de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

² Promedios determinados según el promedio del saldo inicial y del saldo final de cada período.

ENTORNO JURÍDICO

▪ Normas emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

Entre las normas más importantes emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones durante 2009, merecen comentarse las siguientes:

- **Resolución SBS N° 513-2009 del 30 de enero de 2009.** Se aprobó el Reglamento de Clasificación y Valorización de las Inversiones de las Empresas de Seguros y se modificó el Plan de Cuentas para las Empresas del Sistema Asegurador.

- **Resolución SBS N° 514-2009 del 30 de enero de 2009.** Se aprobó el Reglamento para la Negociación y Contabilización de Productos Financieros Derivados en las Empresas de Seguros.

- **Resolución SBS N° 2084-2009 del 02 de abril de 2009.** Se estableció que las empresas de seguros y/o reaseguros podrán adecuarse, hasta junio de 2009, a las disposiciones establecidas en el Reglamento de Clasificación y Valorización de las Inversiones de las Empresas de Seguros, aprobado por intermedio de la Resolución SBS N° 513-2009; y en el Reglamento para la Negociación y Contabilización de Productos Financieros Derivados en las Empresas de Seguros, aprobado mediante la Resolución SBS N° 514-2009. A partir de la presentación de la información financiera correspondiente al mes de junio de 2009, deberá contemplar las disposiciones aprobadas por los referidos reglamentos.

Al término del plazo de adecuación descrito en el párrafo anterior, quedarán derogados el anterior Reglamento de Clasificación, Valorización y Provisiones de las Inversiones Financieras de las Empresas de Seguros, aprobado por la Resolución SBS N° 1047-99 del 29 de noviembre de 1999, así como las Resoluciones SBS N° 778-2000 y N° 1149-2002, la Circular S-560-95 y cualquier otra disposición que se oponga a lo establecido en los reglamentos señalados en el párrafo anterior.

- **Resolución SBS N° 2116-2009 del 02 de abril de 2009.** Se aprobó el nuevo Reglamento para la Gestión del Riesgo Operacional y se incorporaron el procedimiento N° 122 “Autorizaciones Especiales para la Gestión del Riesgo Operacional” y el procedimiento N° 123 “Autorización del Procesamiento Principal en el Exterior”, en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, a su vez aprobado mediante la Resolución SBS N° 131-2002.

Dicho reglamento otorgó para su cumplimiento un plazo de adecuación vigente hasta el 31 de marzo de 2010, fecha a partir de la cual quedarán sin efecto la Resolución SBS N° 006-2002 y sus normas modificatorias, la Circular G-130-2007, así como todas aquellas disposiciones que se le opongan de manera total o parcial.

- **Resolución SBS N° 5860-2009 del 12 de junio de 2009.** A cargo de la SBS, crea el Registro de Empresas Especializadas en Servicios de Microarchivos (REMA), en el cual deberán inscribirse las empresas de servicios de archivos especializados que requieran ser autorizadas para prestar sus servicios a las empresas supervisadas por esta superintendencia que no cuenten con sistemas de microarchivo propio, conforme con las disposiciones contenidas en el Decreto Legislativo N° 681 y con su reglamento, aprobado por el Decreto Supremo N° 009-92-JUS y por sus correspondientes normas modificatorias. Asimismo, se modificó el TUPA de la SBS, aprobado mediante la Resolución SBS N° 131-2002. Este sustituye el procedimiento N° 69, cuya nueva denominación será “Autorización para la Conservación y Sustitución de Archivos de los Supervisados mediante la Tecnología de Microformas”; y agrega el procedimiento N° 113, denominado “Inscripción en el Registro de Empresas Especializadas en Servicios de Microarchivos (REMA)”, cuyos textos se anexan a la presente resolución y se publican conforme lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 004-2008-PCM, reglamento de la Ley N° 29091.

- **Resolución SBS N° 6561-2009 del 22 de junio de 2009.** Modifica a los artículos 2°, inciso b), 4°, 7°, 8°, 9°, 12°, 12A° y 21° de las Normas Complementarias para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, aprobadas por la Resolución SBS N 838-2008.

- **Resolución N° 11052-2009 del 18 de agosto de 2009.** Se modificó el artículo 19° del Reglamento de las Inversiones Elegibles de las Empresas de Seguros, aprobado mediante la Resolución SBS N° 039-2002. Asimismo, se aprobaron los anexos del Reglamento de las Inversiones Elegibles de las Empresas de Seguros, aprobado mediante la Resolución SBS N° 039-2002.

Estas se publicarán en el portal institucional (www.sbs.gob.pe) conforme con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS. Se estableció que la resolución entraría en vigencia a partir del primero de septiembre de 2009.

- **Resolución SBS N° 12565-2009 del 7 de septiembre de 2009.** Se aprobaron los “Lineamientos para la Difusión de las Resoluciones del Consejo de Seguridad de la Organización de las Naciones Unidas relativas a la Prevención y Supresión del Financiamiento del Terrorismo”.
-

- **Resolución SBS N° 14283-2009 del 29 de octubre de 2009.** Se aprobó el Nuevo Reglamento de Microseguros Aplicables a las Compañías de Seguros.
-

- **Resolución SBS N° 14353-2009 del 30 de octubre de 2009.** Se realizan modificaciones al nuevo Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, aprobado por la Resolución SBS N° 11356-2008, y se amplía hasta julio de 2010 el plazo de entrada en vigencia de normas relacionadas.
-

- **Resolución SBS N° 15178-2009 del 23 de noviembre de 2009.** Se modifican diversos artículos del Reglamento de los Regímenes Especiales y de la Liquidación de las Empresas del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, aprobado por la Resolución SBS N° 455-99.
-

- **Resolución SBS N° 16130-2009 del 30 de diciembre de 2009.** Modifica el Reglamento de las Inversiones Elegibles de las Empresas de Seguros, aprobado mediante la Resolución SBS N° 039-2002.
-

- **Resolución SBS N° 16131-2009 del 30 de diciembre de 2009.** Modifican el Plan de Cuentas para Empresas del Sistema Asegurador. Prorrogan la aplicación de NIIF 4, 7 y 8 hasta que la SBS emita las disposiciones correspondientes en el marco del proceso de armonización de su normativa contable a las Normas Internacionales de Información Financiera.

▪ Principales normas con efectos laborales

Durante el presente año, se han dictado diversas normas de relevancia en el campo laboral:

- **Decreto Supremo N° 005-2009-TR, publicado el 24 de abril de 2009.** Se aprobó el Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo de los Estibadores Terrestres y Transportistas Manuales.

- **Ley N° 29351, publicada el primero de mayo de 2009.** Por medio de dicha ley se confiere una bonificación especial extraordinaria y temporal no remunerativa ni pensionable, equivalente al monto que abonon los empleadores por concepto de aportaciones al Seguro Social de Salud (EsSalud) con relación a las gratificaciones de julio y diciembre (durante los ejercicios 2009 y 2010). Dicha norma legal fue reglamentada mediante el Decreto Supremo N° 007-2009-TR, publicado el 20 de junio de 2009.

- **Ley N° 29352, publicada el primero de mayo de 2009.** Por medio de dicha ley se estableció la libre disponibilidad temporal del 100% de los depósitos efectuados en los meses de mayo y noviembre de 2009. A partir de 2010, se restringirá progresivamente la libre disposición de los depósitos por concepto de Compensación por Tiempo de Servicios (CTS), de acuerdo con el siguiente cronograma:

a) De los depósitos efectuados en mayo de 2010, podrá disponerse hasta del cuarenta por ciento (40%).

b) De los depósitos efectuados en noviembre de 2010, podrá disponerse hasta del treinta por ciento (30%).

A partir de mayo de 2011 y hasta la extinción del vínculo laboral, los trabajadores podrán disponer, de sus cuentas individuales de CTS, solo del setenta por ciento (70%) del excedente de seis (06) remuneraciones brutas.

Para efecto de lo dispuesto en el párrafo anterior, los empleadores deberán comunicar a las instituciones financieras respecto del equivalente al monto intangible de cada trabajador.

- **Ley N° 29409, publicada el 20 de septiembre de 2009.** Estableció el derecho del trabajador de la actividad pública y privada, incluidas las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Perú, en armonía con sus leyes especiales, a una licencia remunerada por paternidad, en caso de alumbramiento de su cónyuge o conviviente, a fin de promover y fortalecer el desarrollo de la familia. Dicha licencia es otorgada por el empleador al padre durante cuatro (04) días hábiles consecutivos. El inicio de la licencia se computa desde la fecha que el trabajador indique, comprendida entre la fecha de nacimiento del nuevo hijo o hija y la fecha en que la madre o el hijo o hija sean dados de alta por el centro médico respectivo.

- **Resolución Ministerial N° 322-2009-TR, publicada el 06 de noviembre de 2009.** Aprobó el nuevo Texto Oficial de la Síntesis de la Legislación Laboral.

▪ Principales normas con efectos tributarios

Asimismo, entraron en vigencia diversas normas de injerencia tributaria:

- **Resolución de Superintendencia N° 233-2008/SUNAT, publicada el 7 de enero de 2009.** Se modifican las tasas de interés aplicables desde el primero de de enero hasta el 31 de diciembre de 2009 a las devoluciones por pagos realizados indebidamente o en exceso por concepto de tributos internos y aduaneros en moneda nacional y extranjera (0.60% y 0.34% mensual, respectivamente), así como por las retenciones y/o percepciones no aplicadas del IGV (1.5% mensual).

- **Resolución de Superintendencia N° 001-2009/SUNAT, publicada el 9 de enero de 2009.** Aprueba disposiciones y formularios para la Declaración Jurada Anual del Impuesto a la Renta y del Impuesto a las Transacciones Financieras del Ejercicio Gravable 2008.

- **Resolución de Superintendencia N° 004-2009/SUNAT, publicada el 15 de enero de 2009.** Dicta normas relativas a la excepción y a la suspensión de la obligación de efectuar retenciones o pagos a cuenta del Impuesto a la Renta por rentas de cuarta categoría correspondientes al Ejercicio Gravable 2009.

- **Resolución de Superintendencia N° 017-2009/SUNAT, publicada el 24 de enero de 2009.** Suspende hasta el 31 de diciembre de 2009 la obligación de consignar la información mínima en los libros y registros vinculados a asuntos tributarios, así como los formatos aprobados mediante la Resolución de Superintendencia N° 234-2006/SUNAT y modificatorias.

- **Decreto Supremo N° 040-2009-EF, publicado el 17 de febrero de 2009.** Modifica el Apéndice II del Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto General a las Ventas e Impuesto Selectivo al Consumo.

- **Resolución de Superintendencia N° 055-2009/SUNAT, publicada el 21 de febrero de 2009.** Establece disposiciones para que los donatarios informen a la SUNAT sobre la aplicación de los fondos y bienes recibidos por concepto de donaciones.

- **Ley N° 29342, publicada el 7 de abril de 2009.** Se establece un régimen especial de depreciación para edificios y construcciones iniciados a partir del primero de enero de 2009 (20% anual), y se modifica la tasa de depreciación para los demás edificios y construcciones (5% anual). Esta norma entra en vigencia a partir del primero de enero de 2010.

- **Ley N° 29351, publicada el primero de mayo de 2009.** Reduce el costo laboral a los aguinaldos y gratificaciones por fiestas patrias percibidos hasta el 31 de diciembre de 2010.

- **Decreto Supremo N° 007-2009-TR, publicado el 20 de junio de 2009.** Reglamenta la norma anterior.

- **Resolución de Superintendencia N° 138-2009/SUNAT, publicada el 25 de junio de 2009.** Modifica la relación de medios de pago.

- **Resolución de Superintendencia N° 169-2009/SUNAT**, publicada el 25 de junio de 2009. Aprueba las disposiciones para la presentación de la Declaración Jurada Anual Informativa de Precios de Transferencia.

 - **Resolución de Superintendencia N° 244-2009/SUNAT, publicada el 18 de noviembre de 2009.** Modifica la relación de medios de pago.

 - **Decreto Supremo N° 186-2009-EF, publicado el 18 de agosto de 2009.** Modifica el artículo 34° del Reglamento de la Ley del Impuesto a la Renta con respecto a las operaciones en moneda extranjera.

 - **Resolución de Superintendencia N° 276-2009/SUNAT, publicada el 29 de diciembre de 2009.** Establece los cronogramas para el cumplimiento de las obligaciones tributarias correspondientes al año 2010.

 - **Decreto Supremo N° 311-2009-EF, publicado el 30 de diciembre de 2009.** Establece en S/. 3,600.00 el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente para 2010.

 - **Decreto Supremo N° 313-2009-EF, publicado el 30 de diciembre de 2009.** Modifica el Reglamento del Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta a partir del primero de enero de 2010 en los siguientes aspectos:
 - instrumentos financieros derivados celebrados con fines de intermediación financiera;
 - costo computable de bienes inmuebles y bienes enajenados a plazo;
 - deducciones de la renta neta del trabajo;
 - aplicación de la renta neta de fuente extranjera;
 - determinación de créditos contra el Impuesto a la Renta;
 - pagos por rentas de la segunda categoría;
 - reglas aplicables en la enajenación de inmuebles o derechos sobre estos; y
 - métodos de determinación de incremento patrimonial cuyo origen no puede ser justificado.

 - **Resolución de Superintendencia N° 286-2009/SUNAT, publicada el 31 de diciembre de 2009.** Dicta disposiciones para la implementación de determinados libros y registros vinculados a asuntos tributarios de manera electrónica. Asimismo, se prorroga hasta el 30 de junio de 2010 la obligación de consignar la información mínima en los libros y registros vinculados a asuntos tributarios, además de los formatos aprobados mediante la Resolución de Superintendencia N° 234-2006/SUNAT y modificatorias.

 - **Resolución de Superintendencia N° 289-2009/SUNAT, publicada el 31 de diciembre de 2009.** Se modifican las tasas de interés aplicables desde el primero de enero hasta el 31 de diciembre de 2010 a las devoluciones por pagos realizados indebidamente o en exceso por concepto de tributos internos y aduaneros en moneda nacional y extranjera (0.50% y 0.30% mensual, respectivamente), así como por las retenciones y/o percepciones no aplicadas del IGV (1.5% mensual).
- **Ley N° 29491, publicada el 31 de diciembre de 2009.** Prorroga hasta el 30 de junio de 2010 las exoneraciones contenidas en los Apéndices I y II de la Ley del Impuesto General a las Ventas.

 - **Ley N° 29492, publicada el 31 de diciembre de 2009.** Modifica el Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta a partir del primero de enero de 2010 en los siguientes aspectos:
 - habitualidad en la enajenación de inmuebles;
 - otras rentas de fuente peruana;
 - no afectación de intereses y ganancias;
 - exoneraciones en el caso de ventas de valores mobiliarios por personas naturales, sucesiones indivisas o sociedades conyugales que optaron por tributar como tal;
 - costo computable de acciones y participaciones, y otros valores mobiliarios;
 - rentas de segunda categoría;
 - rentas de tercera categoría;
 - atribución de rentas;
 - rentas de primera y segunda categorías;
 - intereses y gastos financieros deducibles;
 - consolidación de resultados de personas naturales;
 - inversiones permanentes y diferencias de cambio;
 - agentes de retención;
 - retenciones por rentas de segunda categoría;
 - retenciones a sujetos no domiciliados;
 - reserva de identidad; y
 - costo computable de valores mobiliarios adquiridos con anterioridad al primero de enero de 2010.
- Asimismo, se confirma la entrada en vigencia a partir del primero de enero de 2010 del Decreto Legislativo N° 972 en lo concerniente a la eliminación de las exoneraciones del Impuesto a la Renta sobre la ganancia de capital generada por la venta valores mobiliarios, los intereses provenientes de valores mobiliarios, e intereses sobre depósitos en el Sistema Financiero Nacional obtenidos por personas jurídicas.

■ Procesos legales

Pacífico Seguros es parte de algunos procesos civiles en los cuales interviene como demandante o demandada por razones propias de su actividad económica. Como demandada, los procesos judiciales se refieren fundamentalmente a reclamos derivados de las Pólizas de Seguro de Responsabilidad Civil. Como demandante, las acciones legales interpuestas se refieren al cobro de primas a asegurados deudores, al pago de renta por contratos de arrendamiento y a las derivadas de las acciones de recupero a terceros por indemnizaciones pagadas a nuestros asegurados, principalmente en las pólizas de automóviles y transportes.

Los montos implicados en los referidos procesos no significan una contingencia importante para la compañía, por lo que ninguno de ellos podría afectarla significativamente.

GOBIERNO CORPORATIVO

El buen gobierno corporativo es y seguirá siendo un sistema sustancial que actúa sobre las sociedades con el objetivo de respaldar una atmósfera de credibilidad y transparencia. Para Pacífico Seguros es indispensable cumplir permanentemente con las políticas de un buen gobierno corporativo y de una adecuada responsabilidad social. Para ello, contamos con normas recopiladas en el Reglamento Interno y en la Memoria Anual de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social.

Pacífico Seguros, en su calidad de prestador de respaldo económico a sus asegurados ante eventualidades inesperadas y como herramienta de transferencia de riesgos, pone especial énfasis en su responsabilidad no solo con sus clientes, sino también con la comunidad en su conjunto y con sus proveedores, colaboradores y accionistas.

Por ello, durante el año 2009 se han ejecutado diversas actividades para mejorar nuestro gobierno corporativo y conducir de manera más eficiente nuestras labores de responsabilidad social y apoyo a la comunidad.

Como práctica adoptada a partir de 2005, Pacífico Seguros continúa mejorando la calidad de su información de acuerdo a lo solicitado por la Resolución Conasev N° 140-2005/EF, para que los inversionistas cuenten con la información más veraz respecto del grado de implementación de mejores prácticas de gobierno corporativo.

“ ... Durante 2008 y 2009, la compañía obtuvo la certificación de la Ley Sarbanes-Oxley y cumplió con la Norma Internacional de Información Financiera N° 7... ”.

Directorio y administración interna

Para cumplir con nuestras atribuciones y responsabilidades y optimizar la administración de la compañía, el Directorio de Pacífico Seguros cuenta con dos comités especiales: el Comité de Auditoría y el Comité de Riesgos.

En el ámbito gerencial, se cuenta con comités de administración, iniciativa que forma parte de una práctica de gobierno corporativo del Banco de Crédito del Perú: se trata del Comité de Gestión, del Comité de Riesgos de Mercado y del Comité de Inversiones.

Desde hace más de cinco años, en Pacífico Seguros contamos con el Sistema de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, con lo cual gestionamos el riesgo relativo a la reputación y establecemos acciones tendientes a prevenir el lavado de activos. También se ha reforzado el conocimiento de los colaboradores en aspectos relacionados al sistema de prevención de lavado de activos y la importancia de identificar y comunicar oportunamente transacciones sospechosas.

Pacífico Seguros ha establecido una filosofía de excelencia en la atención de siniestros mediante la cual se busca cubrir las pérdidas de nuestros clientes de forma justa y oportuna. Considerando que el impacto potencial de los fraudes en seguros es muy alto, el objetivo es restablecer la situación en la que se hallaban nuestros clientes antes del siniestro. Para ello, desde 2008 nuestra Unidad Especial de Investigación realiza una investigación profesional y objetiva, que asegure el cumplimiento de esta oferta de servicio.

Durante el ejercicio de 2008, la compañía cumplió con el reto de obtener la certificación de la Ley Sarbanes-Oxley, referida al cumplimiento de estándares internacionales en la presentación, la divulgación y los controles internos para la elaboración de sus informes financieros. Durante 2009 se enfrentó también con éxito el reto del cumplimiento de la Norma Internacional de Información Financiera N° 7, relacionada a la relevancia de los instrumentos financieros en la situación económica de la empresa, así como a la naturaleza, el alcance y la gestión de los riesgos de los instrumentos financieros a los que la compañía está expuesta.

CAPITAL SOCIAL

Al 29 de enero de 2009, los accionistas suscribieron y pagaron la totalidad de las 4,329,705 acciones resultantes del Aumento de Capital por Aportes en Efectivo por un importe de S/. 43,297,050 de capital social y S/. 11,847,974 de capital adicional.

El capital social de la compañía, inscrito al 31 de diciembre de 2009, asciende a S/. 313,903,610, cifra representada por 31,390,361 acciones comunes con valor nominal de S/. 10 cada una.

POLÍTICA DE DIVIDENDOS

La Modificación de la Política de Dividendos fue aprobada durante la Junta General de Accionistas del 14 de marzo de 2001. Según ella, la compañía anunciará y entregará en circunstancias normales un dividendo en efectivo no menor al 35% de las utilidades netas obtenidas en el ejercicio precedente. Sin embargo, este pago dependerá de la situación general de los negocios, de los planes de desarrollo y expansión de la empresa, de su situación financiera en forma individual y de la situación financiera consolidada con sus subsidiarias.



PRINCIPALES OFICINAS DE LIMA Y PROVINCIAS

▪ Oficina principal

Avenida Juan de Arona 830
San Isidro, Perú
Casilla Postal 595, Lima 27
☎ 518 4000 / 518 4295 (fax)
www.pacificoseguros.com

▪ Oficinas regionales

Arequipa

Alberto Muñoz-Nájar F. – Gerente
Avenida Bolognesi 301, Yanahuara
☎ (054) 252 230 (directo)
255 858 / 252 235 / 252 283 / 252 285 /
(054) 252 221 (fax)
Desde Lima ☎ 518 4000 / anexos
5401 ó 5402
☎ (054) 959 652 151
✉ amunoz-najar@pacifico.com.pe

Chiclayo

Marco Vásquez Castro – Gerente
San José 857, Chiclayo
☎ (074) 273 246 (directo)
233 961 / 227 724 / (074) 224 683 (fax)
Desde Lima ☎ 518 4000 / anexos
5410 ó 5411
☎ (074) 979 997 007
RPM # 552368
✉ mvasquez@pacifico.com.pe

▪ Agencias exclusivas

Chacarilla

Representante
La Previsora Asesores y
Corredores de Seguros
Jaime León y Fiorella Protto
Avenida Montegrande 113
Chacarilla del Estanque
Santiago de Surco
☎ 255 6363 / 372 7272
✉ jaimel@pacificocorredores.com

Miraflores

César Bamonde G.
Avenida Larco 1150
Miraflores
☎ 242 7788
✉ cbamondeg@pacifico.com.pe

▪ Oficinas de provincias

Camaná

Representante
Stenica S.A.
Gino Magagna Sicheri
Valentín Valencia – Administrador
Avenida Lima 661, Cercado
☎ (054) 571 551 / 571 477 /
(054) 571 183 (fax)
☎ (054) 954 375 385
RPM # 561889
✉ gmagagna@stenica.com /
vvalencia@stenica.com

Chincha

Milagros Aguayo
Jirón Lima 278, Chincha
☎ (056) 26 7 354 /
(056) 263 091 (fax)
☎ (056) 956 594 146
RPM # 712857
✉ maguayo@pacifico.com.pe

Chimbote

Representante
Rodepain Representaciones E.I.R.L.
Roque de Paz Infante
Francisco Bolognesi 504, Chimbote
☎ (043) 321 921 / (043) 325 671 (fax)
☎ (043) 943 474 428
RPM # 221761 / RPM # 552287
Nextel 839*4832
✉ rdepaz@pacifico.com.pe

Cusco

Marvin Peña
Urbanización Mariscal Gamarra
1-D, Primera Etapa
Cercado, Cusco
☎ (084) 22 8512 / (084) 26 3148 (fax)
☎ (084) 984 622 002
RPM # 558940
✉ mapeña@pacifico.com.pe

Huancayo

Representante
Elva Ávila Álvarez E.I.R.L.
Elva Ávila Álvarez
Paseo La Breña 125-133, piso 2
oficinas 202 y 203
☎ (064) 224 409 / (064) 225 549 (fax)
☎ (064) 964 409 697
✉ elvaavila@pacifico.com.pe

Huánuco

Representante
Seguros Huánuco E.I.R.L.
Víctor Hugo Minaya
Isabel Mazzini
Jirón Dámaso Beraún 910, Huánuco
☎ (062) 511 459 / (062) 511 108 (fax)
☎ (062) 962 527 798
RPM # 434256
✉ hminaya@pacifico.com.pe

Huaraz

Representante
Rodepain Representaciones E.I.R.L.
Rodolfo Chacón
Avenida Mariscal Luzuriaga 1054
Plazuela Belén, Huaraz
☎ (043) 425 831 / (043) 427 833 (fax)
☎ (043) 943 677 948
RPM # 552285
✉ drios@pacifico.com.pe

Ica

Orestes Salazar Bernaldes
Urbanización Santa María E-226
☎ (056) 233 436 (fax)
☎ (056) 956 739 589
✉ osalazar@pacifico.com.pe

Iquitos

María Angélica Anderson
Yavarí 363, oficina 4
Edificio El Dorado, Iquitos
☎ (065) 235 341 / (065) 236 539 (fax)
☎ (065) 965 602 395
RPM # 623392
✉ manderson@pacifico.com.pe

Ilo

Representante
Pedro Zuta Tafur E.I.R.L.
Pedro Zuta Tafur
Jirón Zepita 411, Ilo
☎ (053) 482 762 / 482 351 /
(053) 483 470 (fax)
☎ 953 611 067
RPM # 558938
✉ pzuta@pacifico.com.pe

Piura

Carlos Alberto Amayo Abanto
Libertad 657, Cercado, Piura
☎ (073) 301 885 / (073) 327 811 (fax)
☎ (073) 969 415 247
RPM # 393383
✉ camayo@pacifico.com.pe

Puno

Representante
Distribuciones y Servicios
Múltiples Virgen de Guadalupe
E.I.R.L.
Dante Ayestas La Torre
Jirón Moquegua 219, Puno
☎ (051) 365 638
☎ (051) 951 623 117
RPM # 558939
✉ dayestas@pacifico.com.pe

Tacna

Rolando Cáceres P.
Plaza Zela 975, Cercado, Tacna
☎ (052) 244 241 / 241 754 /
(052) 428 051 (fax)
☎ (052) 952 294 036
RPM # 558937
✉ rcaceres@pacifico.com.pe

Trujillo

Benjamín Vereau
Avenida España 240
Oficinas 101 y 102, Trujillo
☎ (044) 235 041 /
(044) 292 848 (fax)
☎ (044) 949 652 665 / 949 892 827
RPM # 393384
✉ bvereau@pacifico.com.pe

INFORME CONASEV SOBRE PRINCIPIO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

INFORMACIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE BUEN GOBIERNO PARA LAS SOCIEDADES PERUANAS

Correspondiente al ejercicio 2009

RAZÓN SOCIAL	El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros
RUC	20100035392
DIRECCIÓN	Av. Juan de Arona N° 830 Lima, Perú
TELÉFONOS	518-4000
FAX	518-5798
PÁGINA WEB	www.pacificoseguros.com
CORREO ELECTRÓNICO	projas@pacifico.com.pe
REPRESENTANTE BURSÁTIL	Pablo Rojas Soto
RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA REVISORA ¹	

I. SECCIÓN PRIMERA: EVALUACIÓN DE 26 PRINCIPIOS

LOS DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS

PRINCIPIOS	CUMPLIMIENTO				
	0	1	2	3	4
1. Principio (I.C.1. segundo párrafo).- No se debe incorporar en la agenda asuntos genéricos, debiéndose precisar los puntos a tratar de modo que se discuta cada tema por separado, facilitando su análisis y evitando la resolución conjunta de temas respecto de los cuales se puede tener una opinión diferente.					X
2. Principio (I.C.1. tercer párrafo).- El lugar de celebración de las Juntas Generales se debe fijar de modo que se facilite la asistencia de los accionistas a las mismas.					X

a. Indique el número de juntas de accionistas convocadas por la empresa durante el ejercicio materia del presente informe.

TIPO	NÚMERO
Junta General De Accionistas	1
Junta Especial De Accionistas	

¹ Solo es aplicable en el caso en que la información contenida en el presente informe haya sido revisada por alguna empresa especializada (por ejemplo: sociedad de auditoría, empresa de consultoría).

b. De haber convocado a juntas de accionistas, complete la siguiente información para cada una de ellas.

Fecha de aviso de convocatoria*	Fecha de junta	Lugar de la junta	TIPO DE JUNTA		Quorum%	N° de Acc. Asistentes	DURACIÓN	
			Especial	General			Hora de inicio	Hora de término
09/02/09	25/02/09	Juan de Arona N° 830 San Isidro	()	(X)	97.08%	7	4:30 PM	5:30 PM

c. ¿Qué medios, además del contemplado en el artículo 43 de la Ley General de Sociedades, utiliza la empresa para convocar a las juntas?

- (X) Correo electrónico
- (...) Directamente en la empresa
- (...) Vía telefónica
- (...) Página de internet
- (X) Correo postal
- (X) Otros. Detalle: Correo Interno, Publicación en diario local.
- (...) Ninguno

d. Indique si los medios señalados en la pregunta anterior se encuentran regulados en algún documento de la empresa.

ESTATUTO	REGLAMENTO	MANUAL	OTROS	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO*
(...)	(...)	(...)	(...)	

(X) No se encuentran regulados.

e. En caso la empresa cuente con una página web corporativa, ¿es posible obtener las actas de las juntas de accionistas a través de dicha página?

	SÍ	NO
Solo para accionistas	(...)	(X)
Para el público en general	(...)	(X)

(...) No cuenta con página web.

PRINCIPIO	CUMPLIMIENTO				
	0	1	2	3	4
3. Principio (I.C.2).- Los accionistas deben contar con la oportunidad de introducir puntos a debatir, dentro de un límite razonable, en la agenda de las Juntas Generales. Los temas que se introduzcan en la agenda deben ser de interés social y propios de la competencia legal o estatutaria de la Junta. El Directorio no debe denegar esta clase de solicitudes sin comunicar al accionista un motivo razonable.					X

a. Indique si los accionistas pueden incluir puntos a tratar en la agenda mediante un mecanismo adicional al contemplado en la Ley General de Sociedades (artículo 117 para sociedades anónimas regulares y artículo 255 para sociedades anónimas abiertas).

(X) Sí (...) No

b. En caso la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa detalle los mecanismos alternativos.

A través de un pedido personal o de la correspondiente comunicación vía carta.

c. Indique si los mecanismos descritos en la pregunta anterior se encuentran regulados en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

ESTATUTO	REGLAMENTO	MANUAL	OTROS	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO*
(X)	(...)	(...)	(...)	Art. 11 y 12 Estatuto

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

d. Indique el número de solicitudes presentadas por los accionistas durante el ejercicio materia del presente informe para la inclusión de temas a tratar en la agenda de juntas.

NÚMERO DE SOLICITUDES

RECIBIDAS	ACEPTADAS	RECHAZADAS
Ninguna	Ninguna	Ninguna

PRINCIPIO	CUMPLIMIENTO				
	0	1	2	3	4
4. Principio (I.C.4.i.)- El estatuto no debe imponer límites a la facultad que todo acciona con derecho a participar en las Juntas Generales pueda hacerse representar por la persona que se designe.					X

a. De acuerdo con lo previsto en el artículo 122 de la Ley General de Sociedades, indique si el estatuto de la EMPRESA limita el derecho de representación, reservándolo:

- (...) A favor de otro accionista
- (...) A favor de un director
- (...) A favor de un gerente
- (X) No se limita el derecho de representación

b. Indique para cada Junta realizada durante el ejercicio materia del presente informe la siguiente información:

TIPO DE JUNTA		Fecha de junta	PARTICIPACIÓN (%) SOBRE EL TOTAL DE ACCIONES CON DERECHO A VOTO	
Especial	General		A través de poderes	Ejercicio directo
(...)	(X)	13/12/08	97.66%	
(X)	(...)	25/02/09	97.08%	

c. Indique los requisitos y formalidades exigidas para que un accionista pueda representarse en una junta.

Formalidad (Indique si la empresa exige carta simple, carta notarial, escritura u otros)	Carta Simple
Anticipación (Número de días previos a la junta con que debe presentarse el poder)	1 Día
Costo (Indique si existe un pago que exija la empresa para estos efectos y a cuánto asciende)	Sin Costo

d. Indique si los requisitos y formalidades descritas en la pregunta anterior se encuentran regulados en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

ESTATUTO	REGLAMENTO	MANUAL	OTROS	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO*
(X)	(...)	(...)	(...)	

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

(...) No se encuentran regulados

TRATAMIENTO EQUITATIVO DE LOS ACCIONISTAS

PRINCIPIO	CUMPLIMIENTO				
	0	1	2	3	4
5. Principio (II.A.1, tercer párrafo).- Es recomendable que la sociedad emisora de acciones de inversión u otros valores accionarios sin derecho a voto, ofrezca a sus tenedores la oportunidad de canjearlos por acciones ordinarias con derecho a voto o que prevean esta posibilidad de su emisión.					X

a. ¿La EMPRESA ha realizado algún proceso de canje de acciones de inversión en los últimos cinco años?

(...) Si (...) No (X) No aplica

PRINCIPIO	CUMPLIMIENTO				
	0	1	2	3	4
6. Principio (II.B).- Se debe elegir un número suficiente de directores capaces de ejercer un juicio independiente, en asuntos donde haya potencialmente conflictos de interés, pudiéndose, para tal efecto, tomar en consideración la participación de los accionistas carentes de control. Los directores independientes son aquellos seleccionados por su prestigio profesional y que no se encuentran vinculados con la administración de la sociedad ni con los accionistas principales de la misma.					X

a. Indique el número de directores dependientes e independientes de la EMPRESA² .

DIRECTORES	NÚMERO
Dependientes	9
Independientes	3
Total	12

b. Indique los requisitos especiales (distintos de los necesarios para ser director) para ser director independiente de la EMPRESA

.....

.....

(X) No existen requisitos especiales

c. Indique si los requisitos especiales descritos en la pregunta anterior se encuentran regulados en algún (os) documento (s) de la empresa.

ESTATUTO	REGLAMENTO	MANUAL	OTROS	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO*
(...)	(...)	(...)	(...)	No aplicable

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.
 (...) No se encuentran regulados

d. Indique si los directores de la EMPRESA son parientes en primer grado o en segundo grado de consanguinidad, o parientes en primer grado de afinidad, o cónyuge de:

Nombres y apellidos del director	VINCULACIÓN CON:			Nombres y apellidos del Accionista ^{1/} / Director / Gerente	Afinidad	Información adicional ^{2/}
	Accionista ^{1/}	Director	Gerente			
Dionisio Romero Paoletti	(...)	(X)	(...)	Dionisio Romero Seminario	1er grado	
José Miguel Morales Dasso	(...)	(X)	(...)	Raimundo Morales Dasso	2do grado	
Raimundo Morales Dasso	(...)	(X)	(...)	José Miguel Morales Dasso	2do grado	

^{1/} Accionistas con una participación igual o mayor al 5% de las acciones de la empresa (por clase de acción, incluidas las acciones de inversión).

^{2/} En el caso exista vinculación con algún accionista incluir su participación accionaria. En el caso la vinculación sea con algún miembro de la plana gerencial, incluir su cargo.

e. En caso algún miembro del Directorio ocupe o haya ocupado durante el ejercicio materia del presente informe algún cargo gerencial en la EMPRESA, indique la siguiente información:

Nombres y apellidos del director	Cargo gerencial que desempeña o desempeño	FECHA EN EL CARGO GERENCIAL	
		Inicio	Término
No aplicable	N.A.	N.A.	N.A.

f. En caso algún miembro del Directorio de la EMPRESA también sea o haya sido durante el ejercicio materia del presente informe miembro de Directorio de otra u otras empresas inscritas en el Registro Público del Mercado de Valores, indique la siguiente información:

Nombres y apellidos del director	Denominación social de la(s) empresa(s)	FECHA	
		Inicio	Término
Dionisio Romero Paoletti	Alicorp S.A.A., Banco de Crédito del Perú, Prima AFP, Compañía Universal Textil, Industria Textil Piura, Inversiones Centenario S.A., Cementos Pacasmayo S.A. El Pacífico Vida S.A., Palmas del Espino S.A., Ransa Comercial S.A.	2009	
Eduardo Hochschild Beeck	Cementos Pacasmayo S.A., Cía., Banco de Crédito del Perú, Inversiones Pacasmayo S.A	2009	
Reynaldo Llosa Barber	Edelnor, Banco de Crédito del Perú, Credicorp Ltd.	2009	
Raimundo Morales Dasso	El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, Credicorp Ltd. Banco de Crédito BCP, Alicorp S.A.A., Cementos Pacasmayo S.A.A.	2009	
José Antonio Onrubia Holder	Alicorp S.A.A., Compañía Universal Textil S.A., Industria Textil Piura S.A., Inversiones Centenario S.A.A., Ransa Comercial S.A., Palmas del Espino S.A.	2009	
Luis Romero Belismelis	Alicorp S.A.A., Compañía Universal Textil S.A., Inversiones Centenario S.A.A., Industria Textil Piura S.A., Banco de Crédito BCP, Ransa Comercial S.A.	2009	
Walter Bayly Llona	Prima AFP.	2009	
Gianfranco Ferrari de las Casas	Prima AFP.	2009	
Javier Ernesto Maggiolo Dibos	Prima AFP.	2009	
Ricardo García Holtz	El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros.	2009	
Ricardo Rizo-Patrón	Cementos Lima S.A., Cemento Andino S.A.	2009	

COMUNICACIÓN Y TRANSPARENCIA INFORMATIVA

PRINCIPIO	CUMPLIMIENTO				
	0	1	2	3	4
<p>7. Principio (IV.C, segundo, tercer y cuarto párrafo).- Si bien, por lo general las auditorías externas están enfocadas a dictaminar información financiera, éstas también pueden referirse a dictámenes o informes especializados en los siguientes aspectos: peritajes contables, auditorías operativas, auditorías de sistemas, evaluación de proyectos, evaluación o implantación de sistemas de costos, auditoría tributaria, tasaciones para ajustes de activos, evaluación de cartera, inventarios, u otros servicios especiales.</p> <p>Es recomendable que estas asesorías sean realizadas por auditores distintos o, en caso las realicen los mismos auditores, ello no afecte la independencia de su opinión. La sociedad debe revelar todas las auditorías e informes especializados que realice el auditor.</p> <p>Se debe informar respecto a todos los servicios que la sociedad auditora o auditor presta a la sociedad, especificándose el porcentaje que representa cada uno, y su participación en los ingresos de la sociedad auditora o auditor.</p>					X
					X

a. Indique la siguiente información de las sociedades de auditoría que han brindado servicios a la EMPRESA en los últimos 5 años.

RAZÓN SOCIAL DE LA SOCIEDAD DE AUDITORÍA	SERVICIO *	PERÍODO	RETRIBUCIÓN
Medina Zaldivar, Paredes y Asociados miembros de Ernst & Young Global	Dictamen EEFF	2009	US\$ 160,220
Medina Zaldivar, Paredes y Asociados miembros de Ernst & Young Global	Dictamen EEFF	2008	US\$ 114,216
Medina Zaldivar, Paredes y Asociados miembros de Ernst & Young Global	Dictamen EEFF	2007	US\$ 120,690
Medina Zaldivar, Paredes y Asociados miembros de Ernst & Young Global	Dictamen EEFF	2006	US\$ 88,700
Medina Zaldivar, Paredes y Asociados miembros de Ernst & Young Global	Dictamen EEFF	2005	US\$ 89,000

* Incluir todos los tipos de servicios tales como dictámenes de información financiera, peritajes contables, auditorías operativas, auditorías de sistemas, auditoría tributaria u otros servicios especiales.

** Del monto total pagado a la sociedad de auditoría por todo concepto, indicar el porcentaje que corresponde a retribución por servicios de auditoría financiera.

b. Describa los mecanismos preestablecidos para contratar a la sociedad de auditoría encargada de dictaminar los estados financieros anuales (incluida la identificación del órgano de la EMPRESA encargado de elegir a la sociedad auditora).

Las designación de Auditores Externos se realiza a través de un concurso de méritos organizado por Credicorp y ratificado en la Junta Obligatoria Anual de Accionistas ó en el Directorio en el caso que fuera delegado.

(...) No existen mecanismos preestablecidos

c. Indique si los mecanismos descritos en la pregunta anterior se encuentran contenidos en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

ESTATUTO	REGLAMENTO	MANUAL	OTROS	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO*
(...)	(...)	(...)	(X)	Actas de Junta General de Accionistas y Actas de Directorio

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

(...) No se encuentran regulados

d. Indique si la sociedad de auditoría contratada para dictaminar los estados financieros de la EMPRESA correspondientes al ejercicio materia del presente informe, dictaminó también los estados financieros del mismo ejercicio para otras empresas de su grupo económico.

(X) Si

(...) No

RAZÓN SOCIAL DE LA(S) EMPRESA(S) DEL GRUPO ECONÓMICO

Pacífico Vida

Pacífico S.A. EPS

Credicorp LTD.

e. Indique el número de reuniones que durante el ejercicio materia del presente informe el área encargada de auditoría interna ha celebrado con la sociedad auditora contratada.

NÚMERO DE REUNIONES

0	1	2	3	4	5	Más de 5	No aplica
(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(...)	(X)	(...)

PRINCIPIO	CUMPLIMIENTO				
	0	1	2	3	4
8. Principio (IV.D.2).- La atención de los pedidos particulares de información solicitados por los accionistas, los inversionistas en general o los grupos de interés relacionados con la sociedad, debe hacerse a través de una instancia y/o personal responsable designado al efecto.					X

a. Indique cuál (es) es (son) el (los) medio (s) o la (s) forma (s) por la que los accionistas o los grupos de interés de la EMPRESA pueden solicitar información para que su solicitud sea atendida.

	ACCIONISTAS	GRUPOS DE INTERÉS
Correo Electrónico	(X)	(X)
Directamente en la empresa	(X)	(X)
Vía Telefónica	(X)	(X)
Página de internet	(...)	(...)
Correo Postal	(X)	(X)
Otros. Detalle	(...)	(...)

b. Sin perjuicio de las responsabilidades de información que tienen el Gerente General de acuerdo con el artículo 190 de la Ley General de Sociedades, indique cuál es el área y/o persona encargada de recibir y tramitar las solicitudes de información de los accionistas. En caso sea una persona la encargada, incluir adicionalmente su cargo y área en la que labora.

ÁREA ENCARGADA		GERENCIA DIVISIÓN PLANEAMIENTO Y FINANZAS	
PERSONA ENCARGADA			
Nombres y Apellidos	Cargo	Área	
Ana María Moreno de Abad	Jefe de control de inversiones	Inversiones	

c. Indique si el procedimiento de la EMPRESA para tramitar las solicitudes de información de los accionistas y/o los grupos de interés de la EMPRESA se encuentra regulado en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

ESTATUTO	REGLAMENTO	MANUAL	OTROS	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO*
(...)	(...)	(...)	(...)	

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

(X) La empresa cuenta con un procedimiento pero este no se encuentra regulado
 (...) No aplica. No existe un procedimiento preestablecido.

d. Indique el número de solicitudes de información presentadas por los accionistas y/o grupos de interés de la EMPRESA durante el ejercicio materia del presente informe.

NÚMERO DE SOLICITUDES

RECIBIDAS	ACEPTADAS	RECHAZADAS
2	2	0

e. En caso la EMPRESA cuente con una página web corporativa ¿incluye una sección especial sobre gobierno corporativo o relaciones con accionistas e inversores?

() Si (X) No (...) No cuenta con página web

f. Durante el ejercicio materia del presente informe indique si ha recibido algún reclamo por limitar el acceso de información a algún accionista.

(...) Si (X) No

PRINCIPIO	CUMPLIMIENTO				
	0	1	2	3	4
9. Principio (IV.D.3).- Los casos de duda sobre el carácter confidencial de la información solicitada por los accionistas o por los grupos de interés relacionados con la sociedad deben ser resueltos. Los criterios deben ser adoptados por el Directorio y ratificados por la Junta General, así como incluidos en el estatuto o reglamento interno de la sociedad. En todo caso la revelación de información no debe poner en peligro la posición competitiva de la empresa ni ser susceptible de afectar el normal desarrollo de las actividades de la misma.					X

a. ¿Quién decide sobre el carácter confidencial de una determinada información?

(X) El Directorio
 (...) El Gerente General
 (...) Otros . Detalle

b. Detalle los criterios preestablecidos de carácter objetivo que permiten calificar determinada información como confidencial. Adicionalmente indique el número de solicitudes de información presentadas por los accionistas durante el ejercicio materia del presente informe que fueron rechazadas debido al carácter confidencial de la información.

De acuerdo a las normas de conducta y códigos de ética vigentes

No se han recibido solicitudes de información

(...) No existen criterios preestablecidos

c. Indique si los criterios descritos en la pregunta anterior se encuentran contenidos en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

ESTATUTO	REGLAMENTO	MANUAL	OTROS	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO*
(...)	(...)	(X)	(...)	Normas Internas de Conducta

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

(...) No se encuentran regulados

PRINCIPIO	CUMPLIMIENTO				
	0	1	2	3	4
10. Principio (IV.F, primer párrafo).- La sociedad debe contar con auditoría interna. El auditor interno, en el ejercicio de sus funciones, debe guardar relación de independencia profesional respecto de la sociedad que lo contrata. Debe actuar observando los mismos principios de diligencia, lealtad y reserva que se exigen al Directorio y la Gerencia.					X

a. Indique si la EMPRESA cuenta con un área independiente encargada de auditoría interna.

(X) Si (...) No

b. En caso la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa, dentro de la estructura orgánica de la EMPRESA indique, jerárquicamente, de quién depende auditoría interna y a quién tiene la obligación de reportar.

Depende de:	Sr. Guillermo Zegarra Cerna
Reporta a:	Directorio

c. Indique cuáles son las principales responsabilidades del encargado de auditoría interna y si cumple otras funciones ajenas a la auditoría interna.

- Elaborar el Plan de Trabajo Anual.
- Remitir a la División de Auditoría del Banco de Crédito - BCP, el Plan de Trabajo Anual para su revisión antes que sea sometido a la aprobación del Comité de Auditoría.
- Ejecutar las auditorías extraordinarias solicitadas por el Comité de Auditoría, sus diferentes Gerencias o por iniciativa propia.
- Concurrir periódicamente al Comité de Auditoría del Directorio para exponer el resultado de los exámenes practicados.
- Ejecutar los exámenes de auditoría con total independencia, cumpliendo un rol fundamentalmente preventivo y correctivo. En los exámenes de auditoría se aplicarán las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA's), determinándose el alcance respectivo en cada evaluación. Para el desarrollo de estas actividades tendrá libre acceso a la contabilidad, archivos y documentos, así como a otras fuentes de información relacionadas con las mismas, cuya revisión se estime necesaria.
- Verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en las normas emitidas por las autoridades competentes del país, y el Sistema Normativo respectivo.
- Informar mediante un documento dirigido a la Presidencia del Directorio, con copia a las Gerencias responsables de la organización, el resultado de las auditorías practicadas. Copia del referido informe se remitirá además a la Gerencia de la División de Auditoría del Banco de Crédito - BCP.
- Realizar el seguimiento de las observaciones y recomendaciones efectuadas como consecuencia de los exámenes practicados así como, las efectuadas por los organismos supervisores y los auditores externos.
- Analizar los procesos y proponer, cuando fuera pertinente, las modificaciones a los procedimientos y la incorporación de controles que permitan minimizar riesgos, elevar la calidad del servicio al cliente e incrementar la eficiencia y eficacia de la organización.
- Coordinar con la Unidad de Inspectorado todos los procesos de investigación de fraudes contra el patrimonio de Pacífico Seguros y Pacífico Salud EPS y contra cuentas de la clientela, con el objetivo de determinar la cuantía del ilícito, las fallas del sistema de control operativo o administrativo, así como la asignación de responsabilidades del personal involucrado directa o indirectamente y con la Gerencia de Tecnología la implementación de las medidas de seguridad incluidas en los informes emitidos.

d. Indique si las responsabilidades descritas en la pregunta anterior se encuentran reguladas en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

ESTATUTO	REGLAMENTO	MANUAL	OTROS	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO*
(...)	(...)	(X)	(...)	Manual de Organización y Funciones

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

LAS RESPONSABILIDADES DEL DIRECTORIO

PRINCIPIO	CUMPLIMIENTO				
	0	1	2	3	4
11. Principio (V.D.1).- El Directorio debe realizar ciertas funciones claves, a saber: Evaluar, aprobar y dirigir la estrategia corporativa; establecer los objetivos y metas así como los planes de acción principales, la política de seguimiento, control y manejo de riesgos, los presupuestos anuales y los planes de negocios; controlar la implementación de los mismos; y supervisar los principales gastos, inversiones, adquisiciones y enajenaciones.					X

a. En caso el Directorio de la EMPRESA se encuentre encargado de la función descrita en este principio, indicar si esta función del Directorio se encuentra contenida en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

ESTATUTO	REGLAMENTO	MANUAL	OTROS	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO*
(X)	(...)	(...)	(...)	Comités Especiales

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

(...) El directorio se encarga de la función descrita pero esta no se encuentra regulada
 (...) No aplica el directorio no se encarga de esta función

PRINCIPIOS	CUMPLIMIENTO				
	0	1	2	3	4
El Directorio debe realizar ciertas funciones claves, a saber:					
12. Principio (V.D.2).- Seleccionar, controlar y, cuando se haga necesario, sustituir a los ejecutivos principales, así como fijar su retribución.					X
13. Principio (V.D.3).- Evaluar la remuneración de los ejecutivos principales y de los miembros del Directorio, asegurándose que el procedimiento para elegir a los directores sea formal y transparente.					X

a. En caso el Directorio de la EMPRESA se encuentre encargado de las funciones descritas en este principio, indique si ellas se encuentran reguladas en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

ESTATUTO	REGLAMENTO	MANUAL	OTROS	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO*
(X)	(...)	(...)	(...)	Comités Especiales

• Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

(...) El Directorio se encarga de las funciones descritas pero estas no se encuentran reguladas

(...) No aplica. El Directorio no se encarga de estas funciones

b. Indique el órgano que se encarga de:

FUNCIÓN	DIRECTORIO	GERENTE GENERAL	OTROS (INDIQUE)
Contratar y sustituir al gerente general	(X)		
Contratar y sustituir a la plana general	(X)		
Fijar la remuneración de los principales ejecutivos	(X)	(X)	
Evaluar la remuneración de los principales ejecutivos		(X)	
Evaluar la remuneración de los directores			Junta General de Accionistas

c. Indique si la EMPRESA cuenta con políticas internas o procedimientos definidos para:

POLÍTICAS PARA:	SÍ	NO
Contratar y sustituir a los principales ejecutivos	(X)	(...)
Fijar la remuneración de los principales ejecutivos	(X)	(...)
Evaluar la remuneración de los principales ejecutivos	(X)	(...)
Evaluar la remuneración de los directores	(X)	(...)
Elegir a los directores	(...)	(X)

d. En caso la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa para uno o más de los procedimientos señalados, indique si dichos procedimientos se encuentran regulados en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

ESTATUTO	REGLAMENTO	MANUAL	OTROS	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO*
(...)	(...)	(...)	(...)	

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

(...) No se encuentran regulados

PRINCIPIO	CUMPLIMIENTO				
	0	1	2	3	4
14.El Directorio debe realizar ciertas funciones claves, a saber: Principio (V.D.4).-Realizar el seguimiento y control de los posibles conflictos de intereses entre la administración, los miembros del Directorio y los accionistas, incluidos el uso fraudulento de activos corporativos y el abuso en transacciones entre partes interesadas.					X

a. En caso el Directorio de la EMPRESA se encuentre encargado de la función descrita en este principio, indique si esta función del Directorio se encuentra contenida en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

ESTATUTO	REGLAMENTO	MANUAL	OTROS	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO*
(...)	(...)	(...)	(...)	

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

(X) El directorio se encarga de la función descrita pero esta no se encuentra regulada

(...) No aplica el directorio no se encarga de esta función

b. Indique el número de casos de conflictos de intereses que han sido materia de discusión por parte del Directorio durante el ejercicio materia del presente informe.

NÚMERO DE CASOS	Ninguno
-----------------	---------

c. Indique si la EMPRESA o el Directorio de ésta cuenta con un Código de Ética o documento (s) similar (es) en el (los) que se regulen los conflictos de intereses que pueden presentarse.

(X) Si

(...) No

En caso su respuesta sea positiva, indique la denominación exacta del documento:

Código de Ética Credicorp.
Código de Ética y Estándares de Conducta para profesionales con responsabilidad financiera.

d. Indique los procedimientos preestablecidos para aprobar transacciones entre partes relacionadas.

De acuerdo con lo establecido en el literal E, del artículo Trigésimo Cuarto del Estatuto Social, las principales atribuciones de la Gerencia, incluida la Gerencia General y la Gerencia General Adjunta, esta la de decidir la promoción, continuación, desistimiento y transacción de procedimientos judiciales y someter a arbitraje las reclamaciones interpuestas por o en contra de la Compañía, estipulando las condiciones y formulas de arbitraje. Las gerencias podrán delegar estas atribuciones a otros funcionarios mediante la Escritura Pública de Poder correspondiente.

PRINCIPIO	CUMPLIMIENTO				
	0	1	2	3	4
15. El Directorio debe realizar ciertas funciones claves, a saber: Principio (V.D.5).-Velar por la integridad de los sistemas de contabilidad y de los estados financieros de la sociedad, incluida una auditoría independiente, y la existencia de los debidos sistemas de control, en particular, control de riesgos financieros y no financieros y cumplimiento de la ley.					X

a. En caso el Directorio de la EMPRESA se encuentra encargado de la función descrita en este principio, indique si esta función del Directorio se encuentra contenida en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

ESTATUTO	REGLAMENTO	MANUAL	OTROS	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO*
(...)	(...)	(...)	(X)	Procedimiento de Auto evaluación Anual PAAERO

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

(...) El directorio se encarga de la función descrita pero esta nose encuentra regulada

(...) No aplica. El directorio no se encarga de esta función.

b. Indique si la EMPRESA cuenta con sistemas de control de riesgos financieros y no financieros.

(X) Si

(...) No

c. Indique si los sistemas de control a que se refiere la pregunta anterior se encuentran regulados en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

ESTATUTO	REGLAMENTO	MANUAL	OTROS	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO*
(X)	(...)	(...)	(...)	

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

(...) No se encuentran regulados

PRINCIPIO	CUMPLIMIENTO				
	0	1	2	3	4
16. El Directorio debe realizar ciertas funciones claves, a saber: Principio (V.D.6).-Supervisar la efectividad de las prácticas de gobierno de acuerdo con las cuales opera, realizando cambios a medida que se hagan necesarios.					X

a. ¿El Directorio de la EMPRESA se encuentra encargado de la función descrita en este principio?

(X) Si

(...) No

b. Indique los procedimientos preestablecidos para supervisar la efectividad de las prácticas de gobierno, especificando el número de evaluaciones que se han realizado durante el período.

Las políticas y metodología están especificadas en el PAAERO, proceso anual de auto evaluación de Riesgos Operativos.

c. Indique si los procedimientos descritos en la pregunta anterior se encuentran regulados en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

ESTATUTO	REGLAMENTO	MANUAL	OTROS	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO*
(...)	(...)	(X)	(...)	Procedimiento Anual de Auto Evaluación PAAERO

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

(...) No se encuentran regulados

PRINCIPIO	CUMPLIMIENTO				
	0	1	2	3	4
17. El Directorio debe realizar ciertas funciones claves, a saber: Principio (V.D.7).-Supervisar la política de información.					X

a. En caso el Directorio se encuentre encargado de la función descrita en este principio, indicar si esta función del Directorio se encuentra contenida en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

ESTATUTO	REGLAMENTO	MANUAL	OTROS	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO*
(...)	(...)	(X)	(...)	Manual de Organización y Funciones

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

(...) El directorio se encarga de la función descrita pero esta no se encuentra regulada

(...) No aplica. El directorio no se encarga de esta función

b. Indique la política de la EMPRESA sobre revelación y comunicación de información a los inversionistas.

c. Estricto cumplimiento del Reglamento de Información por Hechos de Importancia de la CONASEV y normas de información de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP.

(...) No aplica, la empresa no cuenta con la referida política.

d. Indique si la política descrita en la pregunta anterior se encuentra regulada en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

ESTATUTO	REGLAMENTO	MANUAL	OTROS	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO*
(...)	(...)	(X)	(...)	Manual de Organización y Funciones

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

(...) No se encuentra regulada

PRINCIPIO	CUMPLIMIENTO				
	0	1	2	3	4
<p>18. Principio (V.E.1).- El Directorio podrá conformar órganos especiales de acuerdo a las necesidades y dimensión de la sociedad, en especial aquélla que asuma la función de auditoría. Asimismo, estos órganos especiales podrán referirse, entre otras, a las funciones de nombramiento, retribución, control y planeamiento.</p> <p>Estos órganos especiales se constituirán al interior del Directorio como mecanismos de apoyo y deberán estar compuestos preferentemente por directores independientes, a fin de tomar decisiones imparciales en cuestiones donde puedan surgir conflictos de intereses.</p>					X

a. En caso la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa, indique la siguiente información respecto de cada comité del Directorio con que cuenta la EMPRESA

COMITÉ DE AUDITORÍA

I. FECHA DE CREACIÓN: FEBRERO DE 2006			
II. FUNCIONES:			
<p>a) Velar por el cumplimiento de las disposiciones señaladas en la Resolución SBS N° 11699-2008.</p> <p>b) Vigilar el adecuado funcionamiento del sistema de control interno.</p> <p>c) Mantener informado al Directorio sobre el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos y sobre la detección de problemas de control y administración interna, así como de las medidas correctivas implementadas en función de las evaluaciones realizadas por la División de Auditoría Interna, los auditores externos y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.</p> <p>d) Aprobar el Plan Anual de Trabajo de la División de Auditoría y supervisar su cumplimiento.</p> <p>e) Evaluar que el desempeño de la División de Auditoría Interna y de los auditores externos corresponda a las necesidades de la Compañía.</p> <p>f) Coordinar permanentemente con la División de Auditoría Interna y con los auditores externos los aspectos relacionados con la eficacia y eficiencia del sistema de control interno.</p> <p>g) Otras funciones que le delegue el Directorio.</p>			
III. PRINCIPALES REGLAS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO:			
<p>El Comité de Auditoría se reunirá en forma periódica, por lo menos cada dos meses, o cuando lo estime necesario el propio Comité o a solicitud del Gerente General, del Auditor Interno o de los Auditores Externos. Estas reuniones podrán ser llevadas a cabo en forma presencial o no-presencial, utilizando para ello los medios de comunicación disponibles como correo electrónico, por teleconferencia, videoconferencia, entre otros. En las reuniones también participarán el Gerente General, quien será el Secretario del Comité, el Auditor Interno y los funcionarios que el Comité de Auditoría considere oportuno invitar. El Comité de Auditoría revisará los informes de la División de Auditoría, las medidas adoptadas para superar observaciones efectuadas y los avances trimestrales del Plan Anual de Trabajo.</p>			
IV. MIEMBROS DEL COMITÉ			
Nombres y Apellidos	Fecha inicio	Fecha Término	Cargo dentro del comité
Raimundo Morales Dasso	Mayo 2009	Mayo 2012	Presidente
Luis Enrique Romero Belismelis	Mayo 2009	Mayo 2012	Director
José Onrubia Holder	Mayo 2009	Mayo 2012	Director
Número de Sesiones Realizadas: 6			
VI. CUENTA CON FACULTADES DELEGADAS DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 174 DE LA LEY GENERAL DE SOCIEDADES:			SÍ
			NO
			(X)
			(...)

(...) No aplica, la empresa no cuenta con comités de directorio

PRINCIPIO	CUMPLIMIENTO				
	0	1	2	3	4
19. Principio (V.E.3).- El número de miembros del Directorio de una sociedad debe asegurar pluralidad de opiniones al interior del mismo, de modo que las decisiones que en él se adopten sean consecuencia de una apropiada deliberación, observando siempre los mejores intereses de la empresa y de los accionistas.					X

a. Indique la siguiente información correspondiente a los directores de la EMPRESA durante el ejercicio materia del presente informe.

Nombres y apellidos	Formación ²	FECHA		PART. ACCIONARIA ^{3/.}	
		Inicio ^{1/.}	Término	Nº de acciones	Part. (%)
Directores Dependientes					
Dionisio Romero Paoletti	BA en Economía de Brown University y Master en Administración de Empresas de Stanford University.	2005			
Reynaldo Llosa Barber	Administrador de Empresas, con estudios en London School of Economics, Gran Bretaña.				
José Antonio Onrubia Holder	Administrador de Empresas con estudios en St. Michael College y Babson University en Boston.	2007			
Luis Enrique Romero Belismelis	Bachiller en Ciencias Económicas en Boston University, Especialización como Oficial de Créditos en Bankers Trust New York.	2007			
Raimundo Morales Dasso	Master en Administración de Negocios, en la Universidad de Pennsylvania – Wharton Business School.	2007			
Walter Bayly Llona	Administrador, con Maestría en Ciencias Administrativas con mención en Finanzas de Arthur D. Little Management Education Institute.	2009			
Gianfranco Ferrari de las Casas	Administrador, con MBA en Finanzas y Mercadeo en J.L. Kellogg Graduate School of Management Northwestern University.	2009			
Javier Maggiolo Dibos	Economista, con Maestría en Administración de Negocios con especialización en Finanzas de la Universidad de Nueva York.	2009			
Ricardo García Holtz	Economista de la Universidad Católica de Chile con un Magíster en Economía en la misma Universidad Católica de Chile y Master of Arts en Economía de la Universidad de California Los Ángeles, UCLA.	2009			
Directores Independientes					
Eduardo Hochschild Beeck	Ingeniero Mecánico y Físico, graduado en Tufts University en Boston de los Estados Unidos. Presidente Ejecutivo de Hochschild Mining plc; y de Asociación Promotora TECSUP. Presidente del Directorio de Cementos Pacasmayo S.A.A.; Vice Presidente del Patronato de Plata del Perú.				
Ricardo Rizo Patrón de La Piedra	Ingeniero Químico graduado de la Universidad Notre Dame con Maestría en Ingeniería Química en el Massachusetts Institute of Technology (MIT).	2003			
José Miguel Morales Dasso	Abogado. "Sloan Program" Graduate School of Business de la Universidad de Stanford, California, USA.	1980			

^{1/.} Corresponde al primer nombramiento.

^{2/.} Incluir la formación profesional y si cuenta con experiencia en otros directorios.

^{3/.} Aplicable obligatoriamente sólo para los directores con una participación sobre el capital social mayor o igual al 5% de las acciones de la empresa.

PRINCIPIO	CUMPLIMIENTO				
	0	1	2	3	4
20. Principio (V.F, segundo párrafo).- La información referida a los asuntos a tratar en cada sesión, debe encontrarse a disposición de los directores con una anticipación que les permita su revisión, salvo que se traten de asuntos estratégicos que demanden confidencialidad, en cuyo caso será necesario establecer los mecanismos que permita a los directores evaluar adecuadamente dichos asuntos.					X

a. ¿Cómo se remite a los directores la información relativa a los asuntos a tratar en una sesión de Directorio?

- Correo electrónico
- Correo postal
- Otros. Detalle: Se envía la documentación asu oficina o domicilio.
- Se recoge directamente en la empresa

b. ¿Con cuántos días de anticipación se encuentra a disposición de los directores de la EMPRESA la información referida a los asuntos a tratar en una sesión?

	ACCIONISTAS	GRUPOS DE INTERÉS	GRUPOS DE INTERÉS
Información no confidencial	(...)	(X)	(...)
Información confidencial	(X)	(...)	(...)

c. Indique si el procedimiento establecido para que los directores analicen la información considerada como confidencial se encuentra regulado en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

ESTATUTO	REGLAMENTO	MANUAL	OTROS	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO*
(...)	(...)	(...)	(...)	

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

- La empresa cuenta con un procedimiento establecido pero este no se encuentra regulado
- No aplica, la empresa no cuenta con un procedimiento

PRINCIPIO	CUMPLIMIENTO				
	0	1	2	3	4
21. Principio (V.F, tercer párrafo).- Siguiendo políticas claramente establecidas y definidas, el Directorio decide la contratación de los servicios de asesoría especializada que requiera la sociedad para la toma de decisiones.					

a. Indique las políticas preestablecidas sobre contratación de servicios de asesoría especializada por parte del Directorio o los directores.

b. No aplica en el período

(X) No aplica, la empresa no cuenta con las referidas políticas

c. Indique si las políticas descritas en la pregunta anterior se encuentran reguladas en algún (os) documento(s) de la EMPRESA

ESTATUTO	REGLAMENTO	MANUAL	OTROS	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO*
(...)	(...)	(...)	(...)	

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

(X) No se encuentran reguladas

d. Indique la lista de asesores especializados del Directorio que han prestado servicios para la toma de decisiones de la EMPRESA durante el ejercicio materia del presente informe.

No Aplica

d. Indique si los procedimientos descritos en la pregunta anterior se encuentran contenidos en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

ESTATUTO	REGLAMENTO	MANUAL	OTROS	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO*
(X)	(...)	(...)	(...)	

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

(...) No se encuentran regulados

PRINCIPIO	CUMPLIMIENTO				
	0	1	2	3	4
24. Principio (V.I, primer párrafo).- Las funciones del Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo de ser el caso, así como del Gerente General deben estar claramente delimitadas en el estatuto o en el reglamento interno de la sociedad con el fin de evitar duplicidad de funciones y posibles conflictos.					X
25. Principio (V.I, segundo párrafo).- La estructura orgánica de la sociedad debe evitar la concentración de funciones, atribuciones y responsabilidades en las personas del Presidente del Directorio, del Presidente Ejecutivo de ser el caso, del Gerente General y de otros funcionarios con cargos gerenciales.					X

a. En caso alguna de las respuestas a la pregunta anterior sea afirmativa, indique si las responsabilidades del Presidente del Directorio; del Presidente Ejecutivo, de ser el caso; del Gerente General, y de otros funcionarios con cargos gerenciales se encuentran contenidas en algún (os) documento (s) de la EMPRESA.

RESPONSABILIDADES DE:	ESTATUTO	REGLAMENTO	MANUAL	OTROS	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO*	NO ESTÁN REGULADAS	NO APLICA**
Presidente del Directorio	(X)	(...)	(...)	(...)		(...)	(...)
Presidente Ejecutivo	(...)	(...)	(...)	(...)		(...)	(...)
Gerente General	(X)	(...)	(...)	(...)		(...)	(...)
Plana Gerencial	(X)	(...)	(...)	(...)		(...)	(...)

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

** En la EMPRESA las funciones y responsabilidades del funcionario indicado no están definidas.

PRINCIPIO	CUMPLIMIENTO				
	0	1	2	3	4
26. Principio (V.I.5).- Es recomendable que la Gerencia reciba, al menos, parte de su retribución en función a los resultados de la empresa, de manera que se asegure el cumplimiento de su objetivo de maximizar el valor de la empresa a favor de los accionistas.					X

a. Respecto de la política de bonificación para la plana gerencial, indique la(s) forma(s) en que se da dicha bonificación.

- (...) Entrega de acciones
- (X) Entrega de opciones
- (X) Entrega de dinero
- (...) Otros. Detalle
- (...) No aplica. La empresa no cuenta con programas de bonificación para la plana general.

b. Indique si la retribución (sin considerar bonificaciones) que percibe el gerente general y plana gerencial es:

	REMUNERACIÓN FIJA	REMUNERACIÓN VARIABLE	RETRIBUCIÓN (%)*
Gerente General	(...)	(...)	
Plana Gerencial	(...)	(...)	1.94%

* Indicar el porcentaje que representa el monto total de las retribuciones anuales de los miembros de la plana gerencial y el gerente general, respecto del nivel de ingresos brutos, según los estados financieros de la EMPRESA.

c. Indique si la EMPRESA tiene establecidos algún tipo de garantías o similar en caso de despidos del gerente general y/o plana gerencial.

- (...) Si
- (X) No

II. SECCIÓN SEGUNDA: INFORMACIÓN ADICIONAL

LOS DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS

a. Indique los medios utilizados para comunicar a los nuevos accionistas sus derechos y la manera en que pueden ejercerlos.

- (...) Correo electrónico
- (...) Directamente en la empresa
- (X) Vía telefónica
- (...) Página de internet
- (X) Correo postal
- (...) Otros. Detalle
- (...) No aplica. No se comunican a los nuevos accionistas sus derechos ni la manera de ejercerlos.

b. Indique si los accionistas tienen a su disposición durante la junta los puntos a tratar de la agenda y los documentos que lo sustentan, en medio físico.

- (X) Si
- (...) No

c. Indique qué persona u órgano de la EMPRESA se encarga de realizar el seguimiento de los acuerdos adoptados en las Juntas de accionistas. En caso sea una persona la encargada, incluir adicionalmente su cargo y área en la que labora.

ÁREA ENCARGADA	GERENCIA GENERAL	
PERSONA ENCARGADA		
Nombres y Apellidos	Cargo	Área
Sr. David Saettone W.	Gerente General	Gerencia General

d. Indique si la información referida a las tenencias de los accionistas de la EMPRESA se encuentra en:

- La empresa
- Una institución de compensación y liquidación

e. Indique con qué regularidad la EMPRESA actualiza los datos referidos a los accionistas que figuran en su matrícula de acciones.

INFORMACIÓN SUJETA A ACTUALIZACIÓN			
Periodicidad	Domicilio	Correo electrónico	Teléfono
Menor a mensual	(...)	(...)	(...)
Mensual	(X)	(...)	(...)
Trimestral	(...)	(...)	(X)
Anual	(...)	(...)	(...)
Mayor a anual	(...)	(...)	(...)

(...) Otros, especifique

f. Indique la política de dividendos de la EMPRESA aplicable al ejercicio materia del presente informe.

Fecha de aprobación	14 Marzo 2001
Órgano que lo aprobó	Junta Obligatoria Anual de accionistas
Política de dividendos (criterios para la distribución de utilidades)	La Compañía anunciará y entregará en circunstancias normales un Dividendo en Efectivo no menor al 35% de las Utilidades Netas obtenidas en el Ejercicio precedente; sin embargo, el pago de los Dividendos dependerá de la situación general de los negocios, de los planes de desarrollo y expansión de la Empresa, de su situación financiera en forma individual y de la situación financiera consolidada con sus subsidiarias.

g. Indique, de ser el caso, los dividendos en efectivo y en acciones distribuidos por la EMPRESA en el ejercicio materia del presente informe y en el ejercicio anterior.

FECHA DE ENTREGA	DIVIDENDO POR ACCIÓN	
	En efectivo	En acciones
Clase de acción. común.	Miles de Soles	
Ejercicio 2006	S/. 143,136	1,691,223
Ejercicio 2007	S/. 10,000	0
Ejercicio 2008	S/. 0.00	0
Ejercicio 2009	Nd.	Nd.
Acciones de Inversión	No aplica	No aplica
Ejercicio n-1		
Ejercicio n		

DIRECTORIO

h. Respecto de las sesiones del Directorio de la EMPRESA desarrolladas durante el ejercicio materia del presente informe, indique la siguiente información:

Número de sesiones realizadas:	12
Número de sesiones en las cuales uno o más directores fueron representados por directores suplentes o alternos.	No Aplica
Número de directores titulares que fueron representados en al menos una oportunidad.	No Aplica

i. Indique los tipos de bonificaciones que recibe el Directorio por cumplimiento de metas en la EMPRESA.

Se les asigna una participación anual de acuerdo al Artículo 37° del Estatuto Social

(...) No aplica. La empresa no cuenta con programas de bonificación para directores.

j. Indique si los tipos de bonificaciones descritos en la pregunta anterior se encuentran regulados en algún (os) documento (s) de la empresa.

ESTATUTO	REGLAMENTO	MANUAL	OTROS	DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO*
(X)	(...)	(...)	(...)	

* Indicar la denominación del documento, salvo en el caso de los Estatutos de la EMPRESA.

(...) No se encuentran regulados

k. Indique el porcentaje que representa el monto total de las retribuciones anuales de los directores, respecto al nivel de ingresos brutos, según los estados financieros de la EMPRESA.

	RETRIBUCIONES TOTALES (%)
Directores independientes	0.044%
Directores dependientes	0.044%

l. Indique si en la discusión del Directorio, respecto del desempeño de la gerencia, se realizó sin la presencia del gerente general.

(...) Si

(X) No

ACCIONISTAS Y TENENCIAS

m. Indique el número de accionistas con derecho a voto, de accionistas sin derecho a voto (de ser el caso) y de tenedores de acciones de inversión (de ser el caso) de la EMPRESA al cierre del ejercicio materia del presente informe.

CLASE DE ACCIÓN (Incluidas las de inversión)	NÚMERO DE TENEDORES (Al cierre del ejercicio)
Acciones con derecho a voto	194
Acciones sin derecho a voto	0
Acciones de inversión	0
Total	194

n. Indique la siguiente información respecto de los accionistas y tenedores de acciones de inversión con una participación mayor al 5% al cierre del ejercicio materia del presente informe.

Clase de Acción: Común

NOMBRES Y APELLIDOS	NÚMERO DE ACCIONES	PARTICIPACIÓN (%)	NACIONALIDAD
Credicorp LTD.	23,849,292	75.97%	Bermuda
American Life Insurance Company - Alico	4,691,415	14.94%	Bermuda

Acciones de Inversión

NOMBRES Y APELLIDOS	NÚMERO DE ACCIONES	PARTICIPACIÓN (%)	NACIONALIDAD
No Aplica	-	-	-

OTROS

o. Indique si la empresa tiene algún reglamento interno de conducta o similar referida a criterios éticos y de responsabilidad profesional.

(X) Si

(...) No

En caso su respuesta sea positiva, indique la denominación exacta del documento:

Código de Etica Credicorp, Código de Etica y Estándares de Conducta para Profesionales con responsabilidad financiera, Manual para la Prevención del Lavado de Activo

p. ¿Existe un registro de casos de incumplimiento al reglamento a que se refiere la pregunta a) anterior?

(X) Si

(...) No

q. En caso la respuesta a la pregunta anterior sea positiva, indique quién es la persona u órgano de la empresa encargada de llevar dicho registro.

ÁREA ENCARGADA		AUDITORÍAS	
PERSONA ENCARGADA			
Nombres y Apellidos	Cargo	Área	
Guillermo Zegarra Cerna	Gerente de Auditoría Interna	Auditoría	

r. Para todos los documentos (Estatuto, Reglamento Interno, Manual u otros documentos) mencionados en el presente informe, indique la siguiente información:

DENOMINACIÓN DEL DOCUMENTO	ÓRGANO DE APROBACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACIÓN
Manual de organización y funciones	Directorio	Diciembre 2004	Agosto 2009
Manual de administración de riesgos	Directorio	Diciembre 2005	Diciembre 2007
Manual para la prevención del lavado de activos	Directorio	Setiembre 2005	Diciembre 2008

s. Incluya cualquiera otra información que lo considere conveniente.

© El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

Avenida Juan de Arona 830
San Isidro, Lima 27, Perú
www.pacificoseguros.com

Desarrollo editorial

Solar

Calle Elías Aguirre 126, oficina 502
Miraflores, Lima 18, Perú
719 4232
info@solar.com.pe
www.solar.com.pe

Primera edición

Febrero de 2010

Queda prohibida la reproducción total o parcial del presente documento sin autorización expresa de El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.

CONTENIDO DEL DISCO

MEMORIA PACÍFICO SEGUROS 2009

**ESTADOS FINANCIEROS INDIVIDUALES
PACÍFICO SEGUROS**

ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS





PACIF

ayuda