



# MEMORIA 2010



# **MEMORIA 2010**

# CONTENIDO

pág. 6	Declaración de responsabilidad
pág. 8	Carta del Presidente
pág. 14	Directorio
pág. 18	Gerencia
pág. 28	Entorno económico
pág. 32	El mercado asegurador peruano
pág. 38	Misión, Visión y Principios
pág. 40	Estrategia corporativa
pág. 42	Informe de Gestión Pacífico Seguros: Resumen
pág. 48	Productos y Servicios (Autos y SOAT, Salud, Líneas Personales y Líneas Comerciales)
pág. 64	Suscripción y Reaseguros
pág. 66	Administración de Riesgos
pág. 70	Canales de Distribución
pág. 72	Informe de Gestión Pacífico Salud EPS
pág. 74	Informe de Gestión Pacífico Vida
pág. 80	Áreas de Soporte
pág. 80	División de Planeamiento, Procesos y Tecnología
pág. 82	Marketing (Comunicación, Publicidad y Fidelización)
pág. 86	Responsabilidad Social Empresarial
pág. 88	Administración y Gestión y Desarrollo Humano
pág. 92	Datos generales de nuestra compañía
pág. 96	Entorno jurídico
pág. 102	Gobierno Corporativo
pág. 104	Capital social
pág. 105	Política de dividendos
pág. 106	Principales oficinas en Lima y provincias
pág. 108	Informe Conasev sobre principios de Buen Gobierno Corporativo
pág. 142	Anexos

# PACÍFICO

# DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros durante el año 2010. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables de su contenido, conforme a los dispositivos legales aplicables.

Lima, 10 de febrero de 2011



David Saettone Watmough  
Gerente General



Pablo Rojas Soto  
Gerente Central de Finanzas

# CARTA DEL PRESIDENTE

Estimados accionistas:

En nombre del Directorio de Pacífico Grupo Asegurador, me complace dirigirme a ustedes y presentarles el informe de gestión correspondiente al año 2010, uno de los mejores de la historia de la economía peruana. Tras superar la más grave crisis financiera mundial, ocurrida entre 2008 y 2009, el año 2010 fue para el Perú un período de avance económico que se pudo graficar en un crecimiento del PBI cercano a 9%, que nos ubicó entre las economías más dinámicas a nivel internacional. Este logro fue posible porque nuestro país enfrentó los efectos postcrisis con una economía equilibrada; cuentas públicas ordenadas, que evitaron problemas fiscales; un sistema financiero bien regulado; y una baja morosidad, que impulsó una amplia recuperación del crédito para las familias y las empresas. A ello hay que

añadir el bajo nivel de endeudamiento y la elevada liquidez del sector empresarial, que hicieron posible retomar planes de inversión postergados en el pasado.

Fue en este 2010 que el Perú empezó a distinguirse como un país poseedor de una economía sólida, que permitió un amplio crecimiento de la inversión privada tanto nacional como internacional.

En este contexto, Credicorp y su subsidiaria, Grupo Crédito, llevaron a cabo la transacción financiera más importante en la historia del mercado asegurador peruano, al adquirir, por un monto de más de US\$ 169 millones, el paquete accionario que American Life Insurance Company (Alico) tenía en El Pacífico Vida Cía. de Seguros y Reaseguros (38%) y El Pacífico Peruano Suiza Cía. de Seguros y Reaseguros (20.5%). De esta manera, pasamos a controlar el

96% de Pacífico Seguros y el 100% de Pacífico Vida, lo que significó que Pacífico Grupo Asegurador consolidara la gestión integral de sus tres líneas de negocios: Riesgos Generales, Salud y Vida.

## Contexto económico

Uno de los principales factores que contribuyó a la solidez de la economía peruana durante el año 2010 fue el adecuado diseño del plan anticrisis que se puso en marcha en 2009. A partir de dicho plan, se generó un intenso impulso fiscal que dinamizó el consumo y la inversión pública, hasta llevar a nuestra economía a un extraordinario nivel de crecimiento a fines del segundo trimestre.

A su vez, la inversión privada creció a tasas nunca antes registradas, que superaron el 20%. Este progreso fue encabezado por los sectores Manufactura y Construcción, con tasas cercanas al

17%, mientras que el sector Comercio alcanzó una tasa de 10%.

Por otro lado, el acelerado crecimiento de la demanda a lo largo de 2010 originó que algunas empresas empezaran a operar a altos niveles de capacidad, con lo cual generaron mayor inversión, lo que, a su vez, se vio directamente reflejado en las tasas de crecimiento del empleo (de casi 6%). El efecto fue el aumento del consumo privado, que se evidenció en la compra de vehículos, inmuebles y electrodomésticos.

El positivo desempeño de la economía nacional en 2010 también permitió que la Bolsa de Valores de Lima se posicionara como una de las de mayor crecimiento a nivel mundial, al otorgar a los inversionistas ganancias acumuladas en el año de hasta 68%. En cuanto a la inflación, esta se ubicó en niveles de



2.1%, con lo cual alcanzó la meta propuesta por el Banco Central de Reserva (BCR). En lo que respecta al dólar, se percibió una apreciación del tipo de cambio a raíz de un mayor ingreso de dicha moneda por efecto del aumento en el comercio exterior, el alza en el precio de los metales y el ingreso de capitales extranjeros. Todo ello colocó el tipo de cambio, al cierre del año, en 2.816 soles/dólar, en comparación con los 2.878 soles/dólar de inicios de 2010.

La gran *performance* lograda por la economía nacional augura un 2011 con tasas de crecimiento similares a las registradas en 2010, y con saludables expectativas por parte de los consumidores y los empresarios.

## El mercado de seguros

La industria aseguradora peruana, que no estuvo ajena a la vigorosa economía de 2010, creció a tasas cercanas

al 30% con respecto a 2009, con un nivel total de primas directas de casi US\$ 2,260 millones. Los negocios de Seguros Generales alcanzaron un nivel aproximado de US\$ 1,150 millones en primas directas, 11% por encima de lo alcanzado en 2009; mientras tanto, los negocios de Salud y Vida registraron crecimientos en primas de más de 20% y 60%, respectivamente, en comparación con el año anterior. De este modo, la utilidad del sector superó los US\$ 200 millones, es decir, 40% más que la cifra alcanzada en 2009.

En tanto, la industria aseguradora mundial experimentó mayores índices de siniestralidad debido a los eventos catastróficos registrados, principalmente, durante la primera mitad del año, como la tormenta Xynthia en Europa, la explosión de la plataforma petrolera Deepwater Horizon en el Golfo de México, y los terremotos en Chile y Haití. Es-

tas situaciones, que en un inicio generaron un elevado grado de incertidumbre en la industria, fueron revertidas gracias a la recuperación de los retornos de las inversiones en los mercados financieros en general, así como a la liberación de reservas en parte de estos eventos.

## Resultados

Los resultados de Pacífico Grupo Asegurador en sus diferentes segmentos —Seguros Generales, Salud y Vida— han sido altamente positivos. De acuerdo con los Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), logramos una utilidad neta de US\$ 55.5 millones después de interés minoritario, monto superior en 12.8% a la ganancia de US\$ 49.2 millones registrada en 2009.

## Pacífico Seguros

En el negocio de Seguros Generales, Pacífico Seguros alcanzó una producción total de US\$ 333.6 millones, con

una prima neta ganada de US\$ 201.6 millones, cifras que superaron en 5% a las obtenidas en el año anterior. Este crecimiento se presentó, principalmente, en los negocios de Seguros Vehiculares y de Asistencia Médica, en línea con nuestro objetivo estratégico de lograr una mayor participación en el rubro de riesgos atomizados.

En lo que respecta a la siniestralidad, logramos un buen nivel de reducción, y alcanzamos un 50.5% frente al 53.1% registrado en 2009. Este resultado tiene un claro sustento: hemos continuado y perfeccionado, de manera muy profesional, la estrategia de contar con una adecuada suscripción, hemos mejorado nuestro portafolio de riesgo y hemos efectuado continuas migraciones a negocios sobre la base de nuestro apetito de riesgo, lo que diversifica y fortalece nuestro portafolio.

En cuanto al negocio de Seguros Generales, la cartera de inversiones registró ingresos financieros por US\$ 24.6 millones frente a los US\$ 22.6 millones obtenidos en 2009.

## Pacífico Salud EPS

El negocio de Prestaciones de Salud mostró, a diciembre de 2010, una participación de mercado aproximada de 47.7%, un logro muy importante en la medida que consolidamos nuestro liderazgo y superamos, con holgura, los resultados del año anterior.

Esta vez, nuestro amplio avance quedó reflejado en una producción de US\$ 146.4 millones, que superó en 16.9% a la obtenida en 2009, en un ratio combinado de 95.2% y en una utilidad neta de US\$ 6.4 millones. En resumen, ello significó que superamos largamente la utilidad de US\$ 2.7 millones lograda en 2009.

Las razones del crecimiento de este negocio surgen de las correcciones en los procesos operativos, las apropiadas políticas de suscripción, la adecuada constitución de reservas y los mecanismos de control en los gastos.

## Pacífico Vida

Las cifras del negocio de Seguros de Vida revelan también un gran avance. A diciembre de 2010, contamos con una participación de mercado aproximada de 24.9% y un volumen total de primas de US\$ 276.6 millones, mayor en un 46.5% al obtenido en 2009. De la misma manera, las líneas de negocio experimentaron un incremento importante en su producción, sobre todo Vida Individual (+16.8%), Vida Crédito (+40.7%), Accidentes Personales (+10.1%) y Vida Grupo (+11.0%).

Un factor que impulsó notoriamente este mercado durante 2010 fue la puesta en

marcha del Régimen de Jubilación Anticipada, a través del cual más peruanos pudieron acceder a los servicios y productos de Pacífico Vida. Finalmente, a diciembre de 2010, Pacífico Vida obtuvo una utilidad neta de US\$ 33.9 millones antes de participación minoritaria, 3% superior a la cifra registrada en 2009.

## Cumplimiento de objetivos

Podemos decir con satisfacción que, en 2010 —que ha de quedar registrado como el año en que el Perú se distinguió por ser un país con una economía en constante crecimiento y con inversionistas peruanos que generaron negocios y fuentes de trabajo—, Pacífico Grupo Asegurador se ubicó entre las empresas más sólidas y confiables del país, en función de sus resultados financieros obtenidos gracias al cumplimiento eficiente de los diversos objetivos planteados a inicios de año.

En efecto, logramos un resultado técnico de casi US\$ 94 millones, cifra superior en 17% a los US\$ 80 millones obtenidos el año anterior. Así, alcanzamos una utilidad neta de US\$ 55.5 millones frente a los US\$ 49.2 millones de 2009, lo que nos consolida como un importante generador de utilidades para Credicorp (10% de sus utilidades).

En el frente de calidad de servicio, a lo largo de 2010 ofrecimos una propuesta de valor tangible para nuestros clientes, a fin de que perciban la atención que les brindamos así como nuestro compromiso de construir relaciones de largo plazo, ser sus especialistas en la gestión de riesgos, pagar sus siniestros de manera justa y oportuna, buscar la excelencia en la atención y darles la confianza de que están respaldados por la aseguradora con la mayor solidez financiera del mercado.

## “Para nosotros, es tarea fundamental participar en el desarrollo de un mercado asegurador con criterios de honestidad y solidez, que aporte al desarrollo del país y logre llevar los beneficios del seguro a la mayor cantidad de ciudadanos”.

Por el lado de nuestros productos, en 2010 incrementamos aún más nuestra oferta de efectividad en los tiempos de atención de los productos SOAT Delivery, al ofrecer a nuestros asegurados un bono de SOAT indefinido en caso de no llegar a entregarles el seguro solicitado en un máximo de 30 minutos. Otro avance importante fue nuestra expansión hacia las ciudades del interior, cuyos mercados, por el desarrollo alcanzado, empezaron a necesitar la presencia del seguro. Así, entre junio y julio se implementó el Plan Provincias en las ciudades de Arequipa, Trujillo, Chiclayo y Piura, plazas a las que extendimos nuestro Servicio de Asistencia Vehicular con las mismas características de calidad y eficiencia desarrolladas en Lima.

De otro lado, la gestión de Pacífico Seguros fue reconocida también en

el mercado internacional al obtener el Grado de Inversión otorgado por Moody's, el cual, junto con el que ya nos había otorgado Fitch Ratings, nos convirtió en la primera empresa aseguradora peruana en contar con un doble grado de inversión otorgado por dos clasificadoras de riesgo de prestigio mundial. Del mismo modo, durante este 2010 Pacífico Vida vio elevada, producto de su solidez empresarial, su clasificación de BBB- a BBB por parte de Fitch Ratings, con lo cual se convirtió en la empresa de seguros peruana con el más alto grado de calificación a nivel internacional.

Asimismo, por tercer año consecutivo fuimos distinguidos, en la Encuesta Anual de Ejecutivos de la Cámara de Comercio de Lima, como la mejor compañía de seguros empresariales.

Además, obtuvimos galardones en las demás categorías de seguros: Personales y Salud.

Otra distinción provino de los estudios de mercado que efectúa la principal empresa encuestadora del país, Ipsos-Apoyo, en los que la opinión pública, los líderes de opinión y los empresarios nos percibieron como la mejor empresa de seguros del país.

### Responsabilidad social

Hemos continuado con este importante aporte, contribuyendo a la inclusión social de los sectores menos favorecidos, mediante programas y proyectos orientados a promover la salud y la educación como parte del desarrollo socioeconómico. En línea con este objetivo, a lo largo de 2010 hemos reforzado nuestro programa

*Pacífico te cuida*, a través del cual realizamos campañas de salud con énfasis en niños menores de 14 años, y participamos en la construcción de centros comunitarios, conjuntamente con *Un techo para mi país*, en diferentes asentamientos humanos, donde buscamos establecer programas permanentes de educación que sirvan como focos de conocimiento alrededor de los cuales se desarrolle el poblado.

Asimismo, en nuestro afán por crear conciencia y ampliar los conocimientos sobre la categoría, se estableció el programa *Conociendo de seguros*, que busca asesorar a clientes y potenciales clientes sobre las características y beneficios de un seguro, cómo usarlo mejor y factores claves sobre el cuidado de su salud y la de su familia.

Finalmente, pero no por ello menos importante, hemos desarrollado una alianza estratégica con el Cuerpo General de Bomberos del Perú para promover y coordinar acciones y herramientas de prevención, tales como charlas, publicaciones, seminarios y talleres destinados a la comunidad, con la participación de personal experto de ambas instituciones.

### Lineamientos y perspectivas

El gran avance peruano en 2010 nos impone una agenda llena de retos para 2011, y ese es nuestro principal estímulo porque, sobre la base de desafíos, hemos logrado que Pacífico Grupo Asegurador obtenga el éxito y el liderazgo que hoy ostenta.

En 2011, la gran meta es integrar nuestra oferta de servicios financieros con

una amplia gama de productos de Vida, Generales y Salud. Esta meta viene de la mano de nuestra estrategia fundamental: continuar con la disciplina en la suscripción, fortalecer el portafolio de negocios con un enfoque agudo en los riesgos atomizados; controlar eficientemente los gastos, mantener un portafolio ordenado y diversificado de inversiones, y fortalecer nuestra oferta de servicios, con productos simples y servicios integrados a través canales apropiados bajo una perspectiva de rentabilidad y eficiencia.

Otra meta es desarrollar, cada vez más, la excelencia en la atención a los clientes, hasta lograr que Pacífico Grupo Asegurador se convierta en un referente latinoamericano en dicho rubro.

En 2011, continuaremos trabajando para el bienestar de nuestros accio-

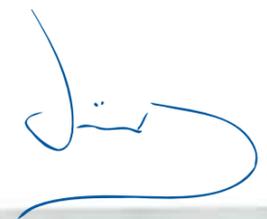
nistas, acrecentando la relación con nuestros corredores, enfocándonos en nuestros clientes y, sobre todo, reafirmando la relación con nuestros colaboradores. Y es que la lealtad y el alto grado de profesionalismo de Pacífico Grupo Asegurador constituyen el activo más valioso que sustenta nuestro éxito presente y futuro.

Para nosotros, es tarea fundamental participar en el desarrollo de un mercado asegurador con criterios de honestidad y solidez, que aporte al desarrollo del país y logre llevar los beneficios del seguro a la mayor cantidad de ciudadanos.

En nombre del Directorio, concluyo agradeciendo, por su constante apoyo, a nuestros señores accionistas, a nuestros corredores de seguros, a nuestros

colaboradores y a nuestros clientes, con quienes hacemos posible el éxito de Pacífico Grupo Asegurador.

Muchas gracias,



Dionisio Romero Paoletti  
Presidente del Directorio

# DIRECTORIO

## Presidente

• Dionisio Romero Paoletti

## Vicepresidente

• José Raimundo Morales Dasso

## Directores

- Walter Bayly Llona
- Gianfranco Ferrari de las Casas
- Eduardo Hochschild Beeck
- Javier Ernesto Maggiolo Dibos
- José Miguel Morales Dasso
- José Antonio Onrubia Holder
- Ricardo Rizo-Patrón de la Piedra
- Luis Enrique Romero Belismelis

## Dionisio Romero Paoletti

Es Presidente del Directorio del Banco de Crédito del Perú S.A.–BCP, de Credicorp Ltd.–Corporación BCP desde el 1 de abril de 2009 y, desde 2001, Presidente del 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.

## José Raimundo Morales Dasso

Es bachiller en Economía y Administración por la Universidad del Pacífico, y magíster en Administración de Negocios por The Wharton School de la Universidad de Pensilvania. 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 Pacifico 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

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 of 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 10 años en Citicorp en Lima, Nueva York, México y Caracas, donde trabajó, principalmente, en Finanzas Corporativas y Préstamos Sindicados.

## Gianfranco Ferrari de las Casas

Es administrador y MBA en Finanzas y Mercadeo por J.L. Kellogg Graduate School of Management, Northwestern University. En 1995 ingresó al BCP como Jefe de Proyectos de Finanzas Corporativas. Posteriormente, 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

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 (Comexperu), 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.

## Javier Ernesto Maggiolo Dibos

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 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, Credititulos y Credifondo. Actualmente ocupa el cargo de Gerente Central de Administración de Activos del BCP.

## José Miguel Morales Dasso

Es abogado y graduado de Sloan Program Graduate School of Business, 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 de la Confiep. Es Director de nuestra compañía desde setiembre de 1980.

## José Antonio Onrubia Holder

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.

## Ricardo Rizo-Patrón de la Piedra

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 Platanal 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

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 de Universal Textil S.A., donde también ocupa el cargo de Vicepresidente. Es Director de Inversiones Centenario S.A., del Consorcio Naviero Peruano S.A., de Pacifico Seguros y del Banco de Crédito del Perú, entre otras empresas vinculadas con el Grupo. Ocupó los cargos de Director Corporativo, de Finanzas, de Seguros y de Coberturas de Mercado, así como 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.

# GERENCIA





## David Saettone Watmough

### Gerente General

ACII, CPCU, CLU, ARM, AU, ARe, AMIM, AIC, AIAF

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.

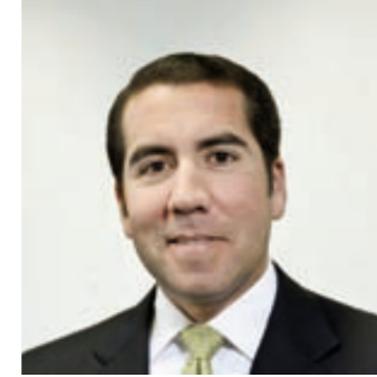
Se ha desempeñado como Gerente General del Banco de Crédito de Bolivia, Jefe del Gabinete de Asesores del Ministerio de Economía y Finanzas del Perú, Gerente de Finanzas Corporativas del Banco de Crédito del Perú y Gerente General de Credibolsa SAB S.A., subsidiaria del BCP. Fue profesor de Economía Internacional y Mercado de Capitales en la Universidad de Lima y 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, Estados Unidos. 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 MBA por The Wharton Business School de la Universidad de Pensilvania, 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, Estados Unidos. Se incorporó al BCP en 1998 y a nuestra compañía en 2009. Actualmente ocupa el cargo de Gerente Central de Finanzas.



## 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 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 Pacífico Seguros 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.



## Ricardo Mulanovich Barrios

### Gerente Central de Líneas Personales

Es graduado en Administración de Empresas por la Universidad del Pacífico. Realizó estudios de especialización en Identidad e Imagen Corporativa en San Diego, California, Estados Unidos. Se ha desempeñado como Subgerente de Marketing del Banco Wiese Sudameris, Gerente de Marketing del NBK Bank y 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. Fue Gerente de Marketing y, actualmente, es Gerente Central de Líneas Personales de nuestra compañía.



**Carlos Navarro Arméstar**  
Gerente Central de Canales de Distribución

Es bachiller en Administración de Empresas por la Universidad de Lima y 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 del Grupo Altas Cumbres, Gerente de Medios de Pago del Banco del Trabajo, y Vicepresidente de Tarjetas de Crédito, Core Banking, Branches y Auto Lending de Citibank. Actualmente se desempeña como Gerente Central de Canales de Distribución de Pacífico Seguros.



**Luciano Bedoya Corazzo**  
Gerente División Planeamiento, Procesos y Tecnología  
ACII, CPCU, CLU, RHU, ARM, ARe, AU, AIC, AIAF

Es ingeniero industrial titulado por la Universidad de Lima; MBA y Master of Engineering in Manufacturing (MEng) por University of Michigan, 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. Certified Six Sigma Black Belt por American Society for Quality.

Desempeñó cargos en la industria aseguradora desde 2003 en Planeamiento Estratégico, Gerencia de Proyectos e Ingeniería de Procesos. Ingresó a Pacífico Seguros en 2006 como Gerente de Gestión Estratégica. En 2007 asumió la Gerencia de Estrategia y Planeamiento Comercial; en 2008 asumió la Gerencia de la División de Servicio al Cliente y, desde julio de 2010, ocupa el cargo de Gerente División Planeamiento, Procesos y Tecnología.



**Michel Flit Pait**  
Gerente División Negocios de Salud

Es bachiller en Ingeniería Industrial por la Pontificia Universidad Católica del Perú y MBA por The Wharton Business School de la Universidad de Pensilvania, Estados Unidos. Entre 1997 y 2005 ocupó diversos cargos en el BCP, 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 División Negocios de Salud de Pacífico Seguros y como Gerente General Adjunto de Pacífico Salud.



**Eduardo Tirado Hart**  
Gerente División Inversiones

Es administrador de empresas por American University, Washington D.C., Estados Unidos, universidad por la que también obtuvo un 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 BCP y Administrador de Portafolios en Credifondo SAFI S.A. Se incorporó a Pacífico Seguros en 2006 para liderar la Gerencia División Inversiones.



**Ivo Bravo Soldevila**  
Gerente División Negocios Vehiculares

Es bachiller en Ingeniería Industrial por la Universidad de Lima, y se graduó como máster en Administración de Empresas con la distinción de Mejor Egresado 2003 en la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile. Cuenta con más de 15 años de experiencia gerencial en Retail, Industria Aerocomercial y Banca, y se ha desempeñado en empresas como Maestro Home Center, LAN Airlines y Citibank N.A.

Ha liderado equipos de trabajo multidisciplinarios para la gestión de negocios bancarios de personas y de tesorería, así como para el planeamiento estratégico y control de gestión de servicios. Actualmente se desempeña como Gerente División Negocios Vehiculares de Pacífico Seguros.



**Sergio Luis Hanna Zubieta**  
Gerente División Asistencia

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., Estados Unidos. Lleva 12 años de servicio en Credicorp, durante los cuales se desempeñó 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 como Gerente de la División de Administración y Gestión Humana, y en la actualidad ocupa el cargo de Gerente División Asistencia.



**Leoncio Loayza Ponce**  
Gerente División 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 22 años de servicio en Credicorp, donde recientemente se desempeñó como Gerente de la División de Riesgos del Banco de Crédito de Bolivia. Ocupó diversos cargos de alta responsabilidad en el BCP: fue Jefe de Grupo de la Banca Comercial, Subgerente de Riesgo Crediticio y Subgerente de Cuentas Especiales. Actualmente ocupa el cargo de Gerente División Siniestros–Riesgos Generales de Pacífico Seguros.



**Karim Mitre Calderón**  
Gerente División Administración y Gestión de Desarrollo Humano

Es bachiller en Ciencias Económicas con especialidad en Relaciones Internacionales y magíster con especialización en Política y Desarrollo Latinoamericano, ambos grados por el London School of Economics de Inglaterra.

Por su trayectoria es especialista en asesoría y negociación con clientes y en gestión comercial de productos de mercado de capitales. Desde 2005 se desenvuelve en el ámbito de gestión y desarrollo humano. Antes de ser parte de Pacífico Seguros, se desempeñó como Gerente del Área de Planeamiento y Desarrollo del Banco de Crédito del Perú y, previamente, como Jefe del Servicio de Gestión Comercial de la misma entidad, así como en Conasev, la entidad reguladora del mercado de valores. Actualmente se desempeña como Gerente de Administración y Gestión de Desarrollo Humano.



**Miguel Delgado Barreda**  
Gerente División Legal

Es abogado titulado por la Universidad de Lima con especialización en Comercio Internacional, y es 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 División Legal de Pacífico Seguros.



**Juan Carlos González-Maertens Norris**  
Gerente División de Gestión Integral de Riesgos

Es bachiller en Economía con Estudios Latinoamericanos, Francés y Literatura Española, graduado con honores Summa Cum Laude del Hampden-Sydney College. Ganador del Wall Street Journal Student Achievement Award y nombrado a la sociedad de honores académicos Phi Beta Kappa en 1995. Completó sus estudios de magíster en Servicio Exterior, con especialización en Finanzas Internacionales, en la Universidad Georgetown, Estados Unidos. Desde 1997 ha desempeñado diversos cargos en el grupo Credicorp, entre ellos Administrador de Portafolios de Inversión en Credifondo, Oficial de Créditos y Oficial Senior de Créditos del BCP, Gerente de Contratos de Reaseguros, Gerente de Proyecto de Control de Riesgos de Suscripción y Gerente del Proyecto de Consultoría de Mc Kinsey & Co. en Gestión Integral de Riesgos en Pacífico Seguros. Actualmente se desempeña como Gerente de la División de Gestión Integral de Riesgos de Pacífico Grupo Asegurador.



**Javier Frisancho Pendavis**  
Gerente de Gestión de Siniestros Riesgos Generales

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 nuestra compañía a inicios de 2006 y, actualmente, ocupa el cargo de Gerente de Gestión de Siniestros Riesgos Generales.



**Carlos Miguel Vidal Buckley**  
Gerente de Proyectos Estratégicos

Es licenciado en Administración y Marketing por Bentley College, Boston, Estados Unidos, y cursó el Programa de Desarrollo Directivo (PDD) de la Universidad de Piura. Cuenta con más de 18 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 Sinistros 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 Estratégicos de Pacífico Seguros.



**Vanessa Ratto Grellaud**  
Gerente de Marketing

Es graduada 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. Cuenta con más de 15 años de experiencia en Marketing y Comunicaciones. Fue Directora de Cuentas en McCann-Erickson Corp. Publicidad S.A., donde lideró la relación con empresas 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.



**Gerardo Sánchez Franco**  
Gerente Área Corredores

Es asegurador con más de 25 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. Actualmente lidera la Gerencia Área Corredores.



**Jorge Ostolaza Ascenzo**  
Gerente Área 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 de 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 Área de Operaciones.



**Guillermo Zegarra Cerna**  
Gerente de Auditoría Interna

Es contador público colegiado, auditor independiente y magister en Administración Estratégica de Empresas por Centrum, el Centro de Negocios de la Pontificia Universidad Católica del Perú. También es miembro del Instituto de Auditores Internos - IIA Global y de ISACA (Information Systems Audit & Control Association). Desde julio de 2002 es certificado por International Register of Certificated Auditors - IRCA. Se desempeñó durante 13 años, en distintas posiciones, en la División de Auditoría del BCP. Ingresó a nuestra compañía en febrero de 2006. Actualmente ocupa el cargo de Gerente de Auditoría Interna.



**Aldo Pereyra Villanueva**  
Gerente Corporativo de Contabilidad

Es contador público colegiado por la Universidad de Lima y magister en Dirección de Empresas (MBA) por la Universidad de Piura. Se desempeñó como Subgerente Adjunto del Área de Contabilidad General del BCP y como Auditor Senior de Arthur Andersen. Se incorporó a nuestra compañía en 2006. Actualmente se desempeña como Gerente Corporativo de Contabilidad.

# ENTORNO ECONÓMICO

## Panorama económico 2010

A pesar de la incertidumbre internacional, la economía peruana mostró un ritmo destacado de crecimiento, y lideró la expansión de las principales economías de América Latina. El crecimiento económico del Perú en 2010 fue cercano a 9.0%, retomando los niveles previos a la crisis de ese año. Su componente más dinámico

fue la inversión privada, a pesar de que aumentó menos que la pública. Por el lado externo, la contribución al crecimiento fue, como es usual, negativa, pues, si bien las exportaciones se recuperaron marginalmente, las importaciones aumentaron 20.5%, lo que refleja el crecimiento de la demanda interna. En los sectores productivos, el rubro más dinámico fue Construcción, debido a obras tanto privadas como públicas a nivel nacional. Otro sector destacado fue Manufactura, que se re-

cuperó de su caída de 7.2% en 2009 y creció 17.0% gracias, sobre todo, a las ramas orientadas al mercado local. En cambio, los sectores que responden principalmente a condiciones de oferta (Agropecuaria, Pesca y Minería) se mostraron rezagados (incluso Pesca cayó por segundo año consecutivo).

Por el lado de los precios, pese a las presiones generadas por el alza de los alimentos (impulsada tanto por factores de índole local como internacional), la

inflación de 2010 terminó alineada con el objetivo del BCR. Ello se vio favorecido por la estabilidad de la inflación subyacente, a pesar del fuerte aumento de la demanda interna. En todo caso, el BCR inició, desde mayo, la subida de la tasa referencial, que estaba en 1.25%, para moderar las posibles presiones inflacionarias. De esta manera, el BCR aplicó tres incrementos sucesivos de 25 pbs (puntos básicos) y dos de 50 pbs, hasta llegar a una tasa referencial de 3.0% en setiembre.

Sin embargo, dado el contexto de mayor incertidumbre mundial del último trimestre de 2010, asociado a la crisis de Irlanda y a su posible extensión a Portugal y España, el BCR mantuvo la tasa referencial en 3.0%, aunque en enero implementó un incremento adicional de 25 pbs.

En las cuentas fiscales y externas, los desequilibrios fueron relativamente moderados y financiados. El déficit fiscal, cercano a 0.5% del PBI, fue favorecido por la mayor recaudación y una postura

fiscal de ajuste manifestada con mayor fuerza en el último trimestre de 2010. Por el lado externo, a pesar del déficit en cuenta corriente agudizado por el crecimiento de las importaciones, la cuenta financiera se mostró superavitaria, y reflejó el ingreso de capitales por inversión extranjera directa. Así, se observó un saldo positivo en balanza de pagos y, sobre todo, una acumulación de reservas internacionales del BCR superior a US\$ 11,000 millones (equivalentes a la cuarta parte del saldo total).

Aun cuando las cuentas externas se mostraron sólidas, la sensación de agudización de la crisis mundial estimuló el *flight-to-quality* e influyó en la depreciación de monedas en mercados emergentes hacia el cierre de 2010. Perú no fue la excepción, y el tipo de cambio, que a inicios de octubre cayó por debajo de S/. 2.79, cerró noviembre por encima de S/. 2.83. Sin embargo, ello respondió, más que nada, al uso del dólar como refugio de valor ante la debilidad del euro. Así, tras elevarse

las perspectivas de la economía estadounidense con una nueva ronda de estímulos monetarios y la ampliación del paquete fiscal de Bush, el ánimo de los inversionistas mundiales mejoró y el dólar se depreció nuevamente hacia fines de año, con lo que el tipo de cambio cerró el año 2010 en S/. 2.80, con una apreciación anual de 3.1%.



**9.0%**  
aproximadamente fue el  
crecimiento económico del  
Perú en 2010.

## Perspectivas 2011

La salida de la recesión mundial, a pesar de estar en marcha, es aún lenta. Sin embargo, en el caso de Estados Unidos, las expectativas han mejorado significativamente, en la medida que los estímulos monetario y fiscal parecen haber prendido. Es posible que la economía norteamericana crezca en 2011, incluso por encima de su potencial; sin embargo, los países emergentes seguirían siendo el motor del

crecimiento mundial, teniendo en cuenta que las expectativas en otras naciones desarrolladas no son tan optimistas.

El tema clave es la velocidad en la generación de empleo en Estados Unidos, pues esta influye en el consumo, que representa el 70.0% de la economía norteamericana y alrededor del 15.0% de la economía mundial. Aunque parece estar recuperándose, el ritmo de la generación de empleo no sería suficiente para reducir la tasa de desempleo: cerca de 9.5%, más del doble que al inicio de

la crisis. Por otro lado, se perciben riesgos significativos que provienen tanto de la zona del euro como de China. En el caso de la primera, la incertidumbre sobre el posible contagio de la crisis de los llamados PIIGS (Portugal, Italia, Irlanda, Grecia y España) al resto de Europa sigue latente, con amenazas sobre la calificación crediticia de países como Bélgica, Holanda y Francia. En el caso de China, las medidas de política monetaria destinadas a moderar el ritmo de crecimiento, en un contexto inflacionario y ante la declaración oficial de que tal

política pasaría de “expansiva” a “moderada”, han generado temores sobre un posible *hard-landing* en dicha economía. No obstante, consideramos que los eventos en la zona del euro y en China se han de tener en cuenta en escenarios de riesgo, pero no en el escenario base.

En función de una economía mundial que sigue creciendo gracias al impulso de los países emergentes, se estima que la economía peruana crecerá 7.0% en 2011. Este crecimiento seguiría siendo liderado por el sector

Construcción, no solo beneficiado por el continuo aumento de la inversión pública, sino también por el dinamismo del componente privado. Esto se manifiesta en obras de vivienda y de no vivienda (comercio y remoción de tierras para proyectos mineros, entre otras), que parecen crecer al margen del contexto electoral. Otros sectores dinámicos serían Manufactura, que respondería tanto a la demanda interna como a la mejora de la economía mundial, y Servicios. En el campo del gasto, la inversión privada se muestra

como el principal componente de la demanda, con una importante actividad descentralizada geográficamente y desconcentrada sectorialmente. Asimismo, el consumo se mantendría en una tasa de crecimiento cercana a 6.0%, favorecido por su comportamiento en provincias.

Dadas las presiones inflacionarias que se perciben en los países emergentes, la inflación se ubicaría, al cierre de 2011, cerca del techo del rango objetivo (2.0% +/- 1.0%). Este resultado se vería favore-

cido, en parte, por la continua normalización de las condiciones de la oferta, que afectaron el abastecimiento de alimentos e incidieron en una mayor inflación en la primera mitad de 2010.

Por otro lado, la meta se alcanzaría en virtud de la política monetaria del BCR, que seguiría subiendo su tasa referencial en función de los riesgos inflacionarios percibidos. Por el lado externo, podría haber presiones al alza provenientes del precio del petróleo. Es importante señalar que las expectativas inflacionarias de

2011 son moderadas, lo que refleja la credibilidad del BCR. Sin embargo, dadas las leyes de prudencia fiscal, se estima una postura fiscal menos expansiva, lo que *ceteris paribus* moderaría la velocidad del ajuste monetario. De todos modos, de acuerdo con nuestro escenario base, en un contexto de déficit en cuenta corriente financiado con entrada de capitales y con la consiguiente acumulación de reservas internacionales, se mantendrían las presiones para el fortalecimiento del nuevo sol, con lo que se espera una apreciación de, aproximadamente, 4.0%.



**7.0%**  
sería el crecimiento de la  
economía peruana en 2011.

# EL MERCADO ASEGURADOR PERUANO



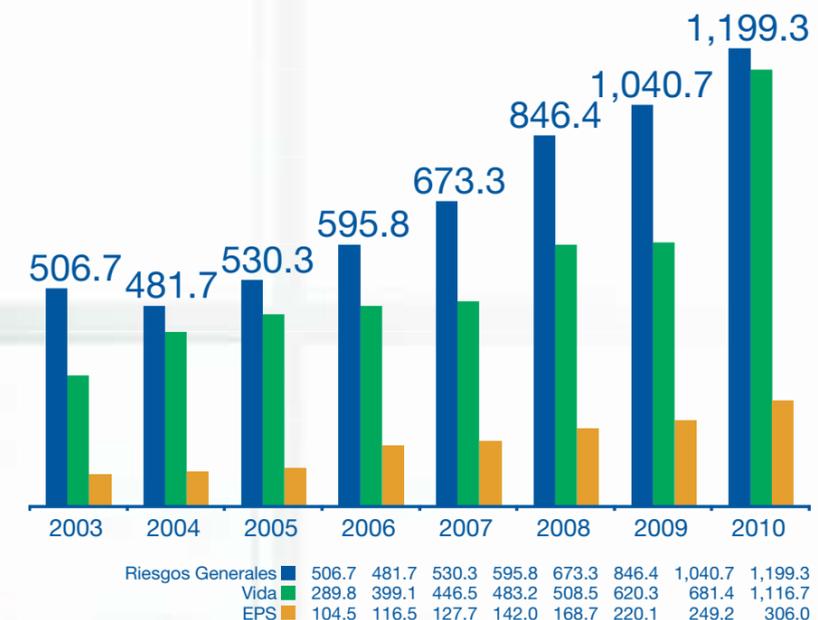
**15.2% fue el crecimiento de las primas correspondientes a los Seguros Generales del mercado asegurador peruano en 2010.**

Conforme a la información que publica la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (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 alcanzó los S/. 6,552.1 millones a diciembre de 2010, un 26.2% más que la de diciembre de 2009. Para el cálculo de las cifras del mercado, se recurre a la

información publicada por la SBS en nuevos soles y se presenta en dólares, usando el tipo de cambio SBS promedio. Cabe señalar que Pacífico Seguros utiliza, para su gestión, las primas de seguros netas y de reaseguro aceptado. En términos de producción, las primas de seguros netas del mercado asegurador ascendieron a US\$ 2,316.0 millones a diciembre de 2010, 34.5% mayores que las del mismo período

del año anterior. Las primas correspondientes a los Seguros Generales crecieron en 15.2%, totalizando US\$ 1,199.3 millones; mientras que las vinculadas a los negocios de Vida, Previsionales y Rentas Vitalicias sumaron US\$ 1,116.7 millones, un 63.9% más que las del año anterior. Por otro lado, los aportes de Salud crecieron en 22.8% a diciembre de 2010, con lo cual totalizaron US\$ 306.0 millones.

Evolución de primas y aportes (US\$ millones)  
Mercado asegurador peruano



Fuente: elaboración propia sobre la base del avance del boletín SBS de diciembre de 2010.  
Nota: para el cálculo de la prima en dólares, se consideró el tipo de cambio SBS promedio.

El mercado total de Seguros Generales, Accidentes Personales, Vida y Prestaciones de Salud totalizó más de US\$ 2,622.0 millones a diciembre de 2010, con lo cual alcanzó un crecimiento de 33.0% con respecto al mismo período del año anterior.

En línea con el crecimiento de la economía peruana durante 2010, la industria de seguros obtuvo un crecimiento de

33.0%, mucho mayor al de 16.9% correspondiente a 2009.

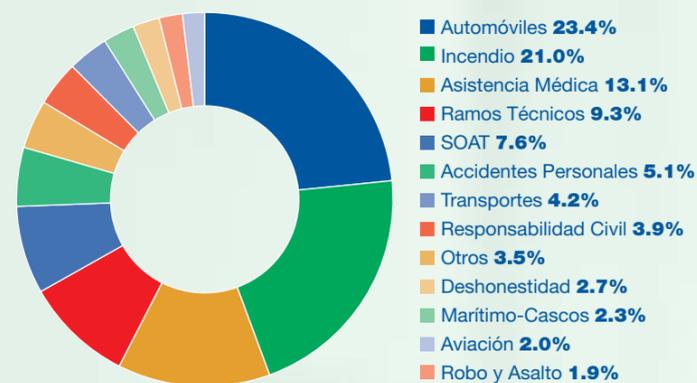
El crecimiento a diciembre de 2010 con relación al mismo período del año anterior en el segmento de Ramos Generales estuvo liderado por las primas de Deshonestidad, Transportes, Automóviles e Incendio, que crecieron 27.3%, 23.1%, 22.4% y 21.2%, respectivamente. Otros ramos con un crecimiento significativo fueron Asistencia

Médica (16.4%), SOAT (15.8%), y Ramos Técnicos (13.0%).

Cabe mencionar que, entre los ramos que mostraron una reducción en el mercado, destaca el de Cascos Marítimos, con una caída de 11.2%, explicada por la aplicación de la Ley de Cuotas Pesqueras y su efecto en el número de embarcaciones disponibles para la captura de anchoveta.

### Distribución de cartera de primas netas de Ramos Generales, Accidentes y Enfermedades Mercado asegurador peruano

(a diciembre de 2010)



Fuente: elaboración propia sobre la base del avance del boletín SBS de diciembre de 2010.

### Distribución de cartera de primas netas de Ramos de Vida Mercado asegurador peruano

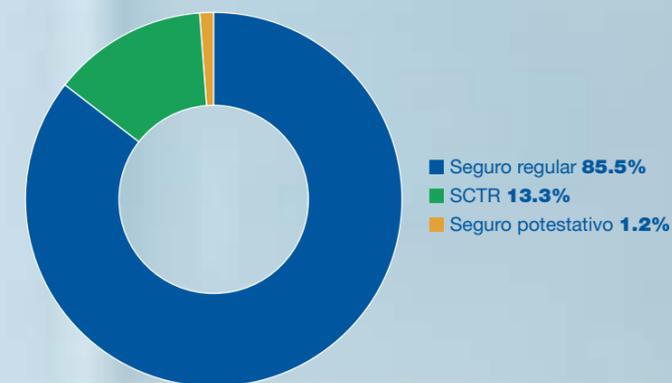
(a diciembre de 2010)



Fuente: elaboración propia sobre la base del avance del boletín SBS de diciembre de 2010.

### Distribución de la cartera de aportes Mercado peruano de Entidades Prestadoras de Salud EPS

(a diciembre de 2010)



Fuente: elaboración propia sobre la base del avance del boletín SBS de diciembre de 2010.

Las primas netas ganadas de la industria (Ramos Generales y Vida) se incrementaron en 16.9%, muy por encima del crecimiento del PBI. Esta expansión se explica, básicamente, por la demanda de seguros de propiedad, relacionada directamente con el crecimiento de los principales sectores económicos del país.

El índice de resultado técnico en primas netas ganadas del mercado, a diciembre

de 2010, fue de 13.9%, que incluye una compensación a los asegurados que alcanzó un índice de siniestralidad de 61.1%. Cabe resaltar que el índice de resultado técnico del año anterior fue de 14.0%, con una siniestralidad de 63.2%.

Los gastos administrativos del sector alcanzaron 25.6% en primas netas ganadas a diciembre de 2010, que se incrementaron en 23.3% con relación a

lo alcanzado en 2009. Por otro lado, los ingresos financieros del sistema asegurador peruano mostraron un crecimiento de 35.2% con respecto al año anterior, debido al sostenido aumento del mercado de valores local, la pujante demanda interna y las perspectivas de crecimiento para los años siguientes.

# Principales indicadores financieros del mercado asegurador peruano en 2010

A continuación presentamos los principales indicadores financieros de Pacífico Seguros, Pacífico Vida y del mercado, utilizando la información de la SBS al 31 de diciembre de 2010, calculada bajo los principios locales de Contabilidad.

	Pacífico Seguros	Pacífico Vida	Mercado
<b>De liquidez</b>			
• Liquidez corriente (número de veces)	1.1	0.9	1.3
<b>De gestión técnica</b>			
• Resultado técnico anualizado / primas retenidas anualizadas (%)	29.1	1.1	8.8
• Siniestralidad retenida anualizada (%)	48.4	37.4	38.8
<b>De gestión administrativa</b>			
• Índice combinado (%)	90.3	53.9	67.1
• Índice de manejo administrativo (%) Gastos de administración anualizados / primas retenidas anualizadas	25.6	12.8	17.7
• Primas de seguros netas / número de personal (miles de dólares)*	467.9	172.3	275.3
<b>De rentabilidad (%)</b>			
• ROE	19.8	20.4	18.8
• ROA	9.4	3.1	3.8

Fuente: elaboración propia sobre la base del avance del boletín SBS de diciembre de 2010.  
\* Primas de seguros netas acumuladas y número de personal a diciembre de 2010. Se usó el tipo de cambio SBS promedio a diciembre de 2010 (S/. 2,831).



# MISIÓN, VISIÓN Y PRINCIPIOS



## Nuestra Misión

Servir al cliente.

## Nuestra Visión

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

## Nuestros Principios

- Construimos relaciones de largo plazo.
- Somos especialistas en la gestión de riesgos.
- Pagamos los siniestros de manera justa y oportuna.
- Buscamos la excelencia en el servicio al cliente.
- Ofrecemos la más amplia solidez financiera.



# ESTRATEGIA CORPORATIVA

La estrategia de Pacífico Seguros tiene como objetivo principal servir a nuestros clientes con soluciones de gestión de riesgos que protejan aquello que valoran y aseguren el logro de sus metas. Para enfocar y guiar todos nuestros esfuerzos y ser exitosos en el cumplimiento de esta misión, era necesario establecer competencias en las que debíamos alcanzar un alto grado de madurez.

En ese sentido, y tomando como referencia las prácticas de algunas de las mejores compañías de seguros del mundo, definimos cinco principios de gestión que actúen como derrotero en nuestra búsqueda por ser una de las aseguradoras preferidas a nivel latinoamericano. Estos principios forman parte de nuestra filosofía como organización, y orientan todas las acciones que emprendemos. Al hacerlos de público conocimiento, representan los compromisos que como Pacífico Seguros asumimos con nuestros clientes y, por lo tanto, lo que ellos pueden esperar de nosotros.

## 1 Construimos relaciones de largo plazo.

Creemos en las relaciones de largo plazo y nos enfocamos en desarrollarlas con nuestros asegurados, corredores y canales de distribución.

## 2 Somos especialistas en la gestión de riesgos.

Trabajamos junto a nuestros clientes para entender sus necesidades y les ofrecemos soluciones que les permitan manejar sus riesgos de manera eficiente.

## 3 Pagamos los siniestros de manera justa y oportuna.

Resolvemos los siniestros de nuestros clientes con un alto criterio de justicia y los pagamos de forma oportuna.

## 4 Buscamos la excelencia en el servicio al cliente.

Asesoramos a nuestros clientes en la gestión de sus riesgos y nos esforzamos, día a día, para darles la calidad de servicio que merecen.

## 5 Ofrecemos la más amplia solidez financiera.

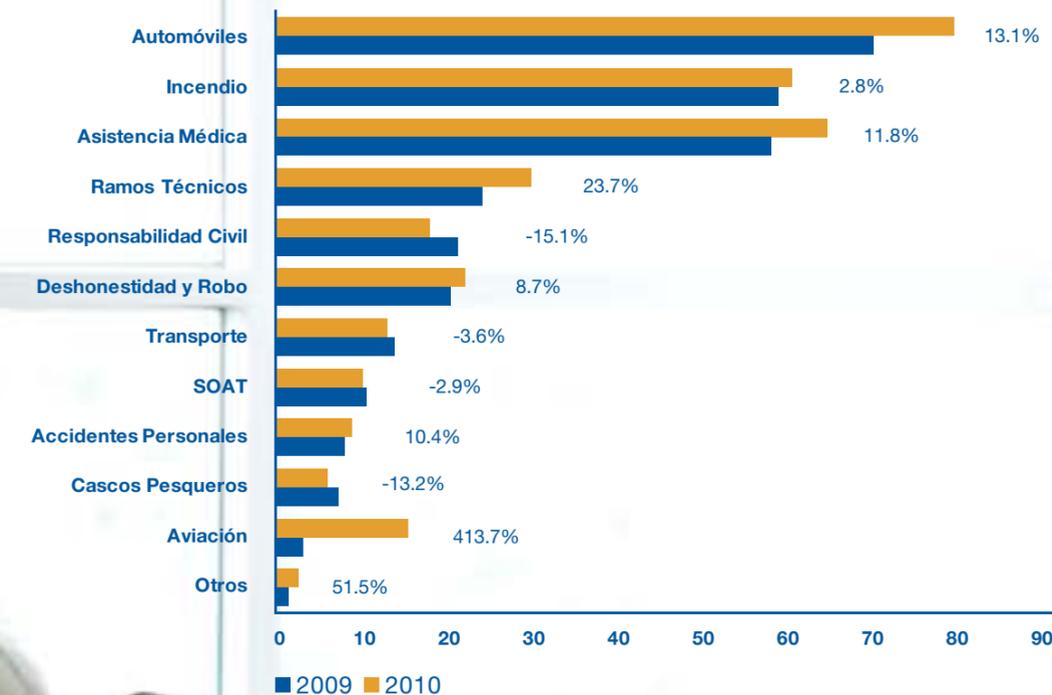
Nuestra fortaleza financiera, así como una gestión profesional y prudente del negocio de seguros, garantizan la más alta capacidad de pago de nuestras obligaciones ahora y en el futuro.

# INFORME DE GESTIÓN PACÍFICO SEGUROS

En 2010 la producción total de primas por venta de Seguros Generales fue de US\$ 333.6 millones, lo que significó un crecimiento de 11.6% con respecto al año anterior.

Los ramos relacionados con los Seguros de Personas, como Asistencia Médica, Automóviles y Accidentes Personales, crecieron 11.8%, 13.1% y 10.4%, respectivamente, logrando, así, una mayor diversificación y una cartera de Seguros Generales más atomizada. Por otro lado, en ramos como Transportes, Cascos y Responsabilidad Civil, que están relacionados, en su mayoría, con coberturas de riesgo de empresas e industrias, la compañía redujo su exposición de acuerdo con su estrategia de mejora continua en su portafolio de riesgo y con la búsqueda de negocios sobre la base de su apetito de riesgo.

Distribución de la cartera de primas  
Pacífico Seguros primas totales  
Crecimiento 2010 versus 2009 (US\$ millones / %)

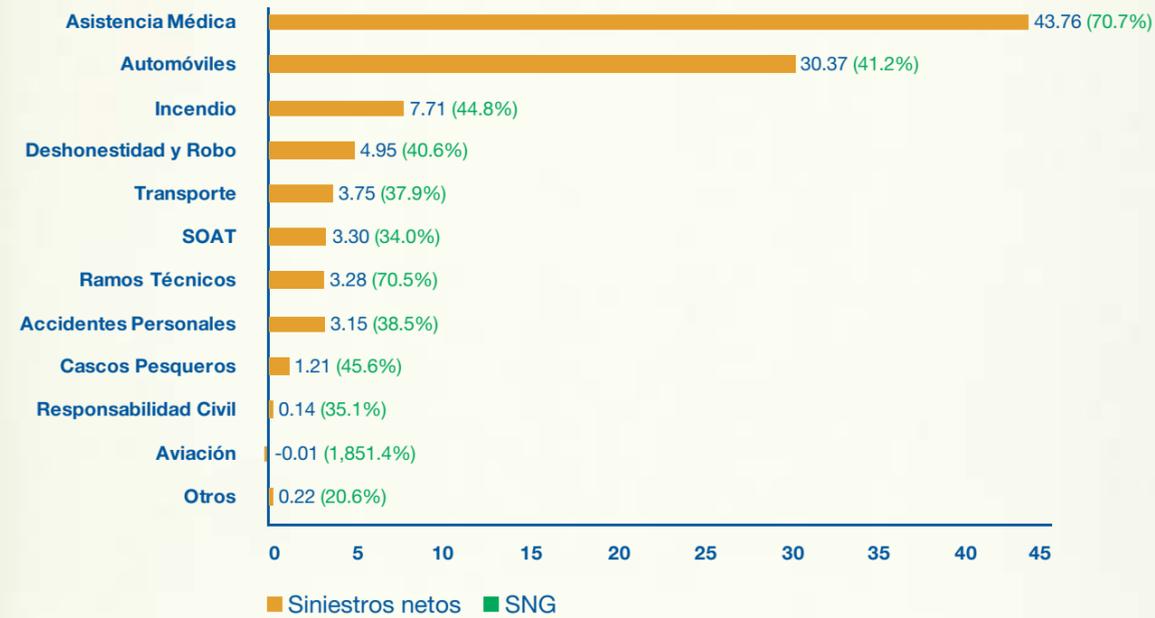


Fuente: elaboración propia sobre la base de Pacífico Seguros.

Por otro lado, los gastos por indemnizaciones y atenciones de siniestros netos alcanzaron, en 2010, la suma de US\$ 101.8 millones. La siniestralidad neta registrada de 50.5% muestra una reducción importante en comparación con el 53.1% obtenido el año anterior. Este logro es resultado del constante manejo de la gestión de la suscripción y los controles operativos, así como de la continua migración del portafolio hacia mejores riesgos, a través de la diversificación y desconcentración de riesgo que sigue implementando la compañía desde 2006.

El siguiente gráfico muestra la siniestralidad obtenida en los ramos de Seguros Generales. En ese aspecto, cabe mencionar que las principales mejoras se observaron en Responsabilidad Civil, Automóviles, SOAT, Transporte, Robo y Asalto.

### Distribución de la cartera de Pacífico Seguros Siniestros netos / Siniestralidad neta ganada 2010 (US\$ millones / %)



Fuente: elaboración propia sobre la base de Pacífico Seguros.



En 2010, los ingresos financieros netos en términos anuales registraron un total de US\$ 24.5 millones, 8.5% por encima de los US\$ 22.6 millones obtenidos en el año anterior.

En tanto, los gastos generales y remuneraciones totalizaron US\$ 58.2 millones, 11.9% por encima del monto registrado en 2009. Por ello, en términos relativos, los gastos de remuneraciones y generales por primas netas ganadas aumentaron de 27.1% a 28.9%. Este incremento en gastos con respecto a los ingresos por primas se debe, principalmente, a mayores gastos de personal —alineados con el fortalecimiento de la compañía—, a gastos extraordinarios presentados durante el año y al incremento de recursos destinados al crecimiento en los riesgos atomizados.

El resultado técnico de US\$ 69.0 millones y los ingresos financieros de US\$ 24.5 millones, luego de los gastos generales, las remuneraciones y los impuestos, dieron una utilidad neta de US\$ 28.2 millones en el negocio de Seguros Generales durante el año.

A diciembre de 2010, la participación en el mercado alcanzó 27.3% en Seguros Generales, mostrando una reducción con respecto a la participación de 28.2% obtenida un año atrás.

# Resultados bajo contabilidad local

Al 31 de diciembre de 2010, la siniestralidad a prima bruta en el mercado de Seguros Generales se situó en 38.4% frente al 49.4% registrado en el período anterior.

De esta manera, las utilidades de todo el sistema asegurador peruano, a diciembre de 2010, alcanzaron S/. 595.9 millones, un aumento importante en comparación con la utilidad de S/. 491.7 millones de 2009. Bajo principios locales de contabilidad, el resultado neto de la compañía ascendió a una utilidad de S/. 130.7 millones, frente a los S/. 109.5 millones que alcanzó el año anterior.

Por otro lado, al 31 de diciembre de 2010, las primas totales de seguros y reaseguros aceptados ascendieron a S/. 943.2 millones, 4.8% por encima de las primas en soles de 2009. Nuestra participación en el mercado de Seguros Generales, Accidentes

y Enfermedades fue de 27.3%, de acuerdo con las estadísticas publicadas por la SBS al 31 de diciembre de 2010, mientras que en un similar período de 2009 la participación fue de 28.2%.

Durante 2010, la compañía registró siniestros totales por S/. 374.1 millones y siniestros netos por S/. 295.5 millones, montos inferiores en 19.9% y 7.2%, respectivamente, en comparación con el año anterior.

Además, los ingresos por inversiones y financieros netos, al 31 de diciembre de 2010, fueron de S/. 135.5 millones, un monto bastante superior a los S/. 104.8 millones obtenidos al 31 de diciembre de 2009. Cabe mencionar que los ingresos por valorización de subsidiarias se incrementaron en S/. 69.9 millones como consecuencia de la utilidad generada por Pacífico Salud EPS y Pacífico Vida, mientras que la utilidad por venta de valores se incrementó en S/. 16.7 millones.

Los gastos generales netos representaron el 29.2% de las primas netas ganadas, contra el 24.2% al 31 de diciembre de 2009.

# Nuestras inversiones

Al 31 de diciembre de 2010, las inversiones elegibles para propósitos de cobertura de obligaciones técnicas estaban compuestas de la siguiente manera:

## Inversiones - Pacífico Seguros

(miles de nuevos soles, fin de período)	2010	%
• Caja y depósito a plazo	S/. 83,866	8.0%
• Primas por cobrar	S/. 285,476	28.0%
• Inversiones en valores	S/. 588,985	59.0%
• Inversiones en inmuebles	S/. 45,798	5.0%
<b>Total</b>	<b>S/. 1'004,125</b>	<b>100.0%</b>

De acuerdo con lo establecido por el Reglamento de Clasificación, Valorización y Provisión de las Inversiones Financieras de las Empresas de Seguros, nuestra inversión en subsidiarias y las inversiones permanentes se encuentran valorizadas bajo el método patrimonial.



**S/. 135.5 millones** fueron los ingresos por inversiones y financieros netos al 31 de diciembre de 2010.

# Productos y Servicios

## Autos y SOAT

Alineados con la visión de ser la mejor opción de aseguramiento vehicular del mercado peruano, en 2010 en Pacífico Seguros nos enfocamos en extender y perfeccionar los servicios y productos que ofrecemos a nuestros clientes. Como sabemos que, para ello, necesitamos ganar la preferencia de los clientes y que esta depende de ofrecer servicios y productos de gran calidad a precios competitivos, la optimización de procesos y el desarrollo de canales alternativos de venta han acompañado el trabajo realizado. Así, hemos logrado alcanzar eficiencias de costo que, a su vez, permiten ofrecer precios adecuados.

### Servicios

En el rubro Servicios, donde nuestro enfoque es la excelencia, desde mediados de 2010 Pacífico Seguros implementó

en las ciudades de Piura, Chiclayo, Trujillo y Arequipa el servicio de Asesores en Accidentes, que venía brindándose en Lima desde hacía algún tiempo, que nos permite acompañar a nuestros clientes en un momento particularmente difícil: los minutos inmediatamente posteriores a un accidente de tránsito. En 2010 más de 36 mil clientes fueron asesorados en el lugar del accidente por nuestros expertos, que cumplieron, en más del 97.0% de los casos, con nuestra promesa de llegar en menos de 15 minutos. Este servicio distintivo de la compañía vino acompañado de otros como Auxilio Mecánico, Grúas, Ambulancia y Auto de Reemplazo, todos altamente valorados por nuestros clientes de Lima y que ya están también a disposición, sin costo adicional alguno, de nuestros clientes de las referidas ciudades del interior.

### Productos

En el rubro Productos, desde agosto de 2010 un nuevo paquete de bienvenida acompaña nuestro seguro de todo riesgo vehicular. La fácil lectura y entendimiento del seguro contratado es la piedra angular de una relación cliente-compañía basada en la confianza. Por eso, el principal componente de este paquete es un manual del usuario que, con términos simples y un ordenamiento de temas que facilita las consultas, permite a los clientes conocer claramente las coberturas contratadas, los beneficios adquiridos y los pasos a seguir para hacer uso de ellos. Más de 50 mil de nuestros actuales clientes ya han recibido el referido manual, y la mejor comprensión del producto adquirido se refleja en una importante disminución de las consultas relacionadas con los temas indicados en nuestros Centros de

Atención a Clientes. Otro componente del paquete de bienvenida es nuestro programa de beneficios, que ofrece una serie de descuentos en la adquisición de productos y servicios vinculados con el mantenimiento y protección del auto, entre otros beneficios.

Dado que la protección del auto es lo que motiva la compra de un seguro, el proceso de atención de accidentes tenía que ser el foco de cualquier mejora de procesos. Es aquí donde resaltamos uno de nuestros principios estratégicos: pagamos los siniestros de manera justa y oportuna.

El rediseño del proceso de procuración de accidentes, evaluación de coberturas y peritaje de daños, basado en nuevas herramientas de gestión de actividades y comunicación con los clientes, nos ha permitido alcanzar excelentes niveles



de respuesta, en términos de calidad y oportunidad. En 2010, de un total de 36 mil coberturas tramitadas, el 75.0% fueron evaluadas en menos de tres días. Por el lado del peritaje de daños, actividad que nos permite iniciar los trabajos de reparación de un auto, las mejoras de procesos se han traducido también en altos estándares de servicio. Así, el 70.0% de las reparaciones se inicia dentro de las 24 horas siguientes al momento en que el cliente deja su auto en el taller de su elección.

### Innovaciones

Para que nuestros clientes perciban el impacto positivo de estas mejoras, es indispensable contar con un sistema de comunicación fluido. Es por ello que, desde mediados de setiembre de 2010, pusimos a su disposición Autos en Línea: con solo ingresar la placa del

auto que sufrió el accidente, este portal web ([www.pacificoseguros.com](http://www.pacificoseguros.com)) informa sobre la situación en que se encuentra la aprobación de la cobertura y la posterior reparación del auto, incluyendo datos del taller en que se halla, monto de la reparación en curso, fotos del avance de los trabajos y fecha de entrega. La información mostrada en el portal se complementa con un sistema de correos electrónicos, mensajes de texto y llamadas telefónicas que nos permiten, proactivamente, informar a nuestros asegurados y agentes de seguros sobre el estado en que se encuentra el auto accidentado.

Facilitar la compra de los seguros es un ítem altamente valorado por los clientes. En este contexto, Pacífico Seguros, desde hace ya cierto tiempo, ha innovado con su SOAT Delivery, canal de venta

que permite a los clientes adquirir un SOAT desde la comodidad de su casa u oficina, además de poder contar con el producto de manera inmediata, pues se hace la entrega en no más de 30 minutos. Los niveles de cumplimiento de nuestra promesa de entrega son tan altos que, en 2010, elevamos significativamente nuestra propuesta de valor al cliente: 30 minutos o gratis por todos los años que tenga su auto. Los resultados de la campaña, lanzada en julio de 2010, confirman que los clientes respondieron positivamente a la propuesta: más de 13 mil certificados vendidos en dos meses de campaña y menos de 0.5% de fallas en la entrega. La comodidad que da el servicio y la competitividad del precio han convertido al SOAT Delivery de Pacífico Seguros en uno de los principales canales de venta de SOAT del mercado. A los excelentes resultados alcanzados

por el SOAT en el rubro distribución, hay que agregar lo logrado por Seguros Vehiculares, donde la alianza comercial con un importante *retail* del mercado ha permitido a Pacífico Seguros extender su oferta a horarios y plazas propias de este canal, con el plus de un componente premio, lo que hace aún más atractiva la oferta.

En 2011 el negocio de Seguros Vehiculares de Pacífico Seguros seguirá trabajando para destacarse por la calidad de su servicio y para hacer más eficientes sus procesos, de manera que el valor de sus productos para los clientes se incremente. En la innovación de productos y canales de venta se redoblarán esfuerzos, y se buscará, así, satisfacer las demandas de aseguramiento de ciertos segmentos del mercado hoy desatendidos, y acercar el seguro vehicular a más consumidores.



**De 20 mil** coberturas tramitadas, el 79.0% fueron aprobadas en menos de dos días y el 98.0%, en menos de tres días.



# Servicios de Asistencia Vehicular

## Asesores en Accidentes

En caso de 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 a nuestro cliente no le fuera posible conducir su automóvil, podrá 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 a los clientes que cuenten con un Seguro Vehicular de Pacífico Seguros, y podrá solicitarse tres veces al año, sin costo alguno, durante las 24 horas del día, con dos horas de anticipación. En 2010 más de seis mil clientes se vieron beneficiados con este servicio.

## Autos de Reemplazo

En caso de un accidente vehicular (choque, vuelco, incendio o robo total), nuestros clientes pueden solicitar un auto en calidad de alquiler mientras sus vehículos son reparados, servicio brindado a más de dos mil clientes el año pasado. Las condiciones varían de acuerdo con la póliza del automóvil.

## 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 se requiera remolcar el vehículo, también enviaremos una grúa para transportarlo al taller mecánico de preferencia del asegurado. Durante 2010, más de 24 mil clientes se beneficiaron con este servicio.

## Taller de Mecánica Ligera

**(exclusivo en temporada de verano)**  
Si nuestro cliente se encontrase en el balneario de Asia y requiriese servicios de mecánica ligera (cambio de neumáticos, recarga de batería o recuperación de llaves dentro del automóvil), podemos atenderlo en nuestro Pit de Servicios, que se encuentra al lado de la Clínica San Pablo-Pacífico ubicada en el Centro Comercial Boulevard de Asia.

## Pacífico Móvil

**(exclusivo en temporada de verano)**  
Si se requiriese trasladar el vehículo asegurado a un taller debido a un desperfecto mecánico ocurrido en la autopista Panamericana Sur (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.

## Autos en Línea

Presentamos un nuevo servicio web por el cual nuestros clientes pueden conocer, paso a paso, el estado en que se encuentra su vehículo después de haber sufrido un accidente. Solo deben ingresar el número de la placa en [www.pacificoseguros.com](http://www.pacificoseguros.com).

## Garantía en Reparaciones

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

## SOAT Delivery

Nos comprometemos a entregarlo en un tiempo máximo de 30 minutos, o, de lo contrario, nuestro cliente lo recibirá sin costo alguno por todos los años que tenga su auto. Para acceder a este servicio, solo debe comunicarse con la central de Pacífico Asiste, brindar sus datos y esperar la llegada de nuestro asesor con su tarjeta de propiedad y DNI, o con su SOAT anterior. El pago se puede realizar en el mismo lugar de entrega, sea en efectivo (nuevos soles o dólares), con tarjetas de débito Visa o Maestro, o tarjetas de crédito Visa, MasterCard o American Express.



**01 415 1515**  
es el número de Pacífico Asiste, nuestra central telefónica de emergencias y asistencia.



# Salud

En Pacífico Seguros demostramos nuestro alto compromiso en el momento de la verdad. En el negocio de Salud, esto lo evidenciamos aplicando nuestro conocimiento y experiencia en todo el rango de necesidades de nuestros clientes: proporcionamos programas de prevención que controlan enfermedades o evitan que estas se desarrollen; en asistencia médica y emergencias, aseguramos atención pronta y traslados seguros; y, en atenciones y tratamientos médicos, brindamos acceso a las mejores redes de centros de atención.

## Prevención

Conocedores de que la mejor manera de cuidar la salud es mediante la prevención, ofrecemos nuevos chequeos preventivos integrales y oncológicos con importantes descuentos para nuestros afiliados, que se suman a programas existentes de prevención como Maxisalud y Nutrisalud.

## Servicios de emergencia

Pacífico Seguros ofrece una amplia gama de servicios de emergencia que

alcanza su punto más alto con el traslado aeromédico en casos de emergencia. Estos servicios se complementan con el acceso a una excelente red de clínicas a nivel nacional e internacional, en las que la atención y el tratamiento médico son acompañados por ejecutivos de servicio en las principales clínicas, y, en los casos en los que es necesario, por la segunda opinión experta de los mejores especialistas.

## Nuevos planes

Estos servicios de salud son parte de un amplio grupo de productos destinados a cubrir las diferentes necesidades de las personas y de sus familias, que se mantienen en constante desarrollo. Así, en abril de 2010 incorporamos a nuestros productos los nuevos planes con deducible anual, que permiten a nuestros clientes contar con un seguro de salud integral con diversas opciones de prima, ofreciendo, de esta manera, diferentes combinaciones que aumentan el acceso de los asegurados a diversas coberturas. Adicionalmente,

se realizaron importantes mejoras en los productos, se amplió el número de centros y clínicas para la atención de nuestros asegurados, y se mejoraron sus condiciones y coberturas. Finalmente, es preciso mencionar que la oferta de seguros integrales se fortaleció con productos complementarios dirigidos a coberturas catastróficas, principalmente para la del cáncer, caso en el cual todas las medicinas, tratamientos y procedimientos oncológicos brindados a nuestros asegurados se rigen por guías de prácticas clínicas internacionales sustentadas en medicina basada en evidencia.

## Comunicación

Con el fin de lograr una mejor comunicación con nuestros asegurados, hemos creado un manual que hace más sencillo entender las coberturas básicas y los beneficios especiales de nuestros seguros, para que nuestros clientes puedan utilizarlos de la mejor manera; del mismo modo, se mejoró el diseño de nuestros *Welcome Pack*

para hacerlos más amigables, funcionales y modernos.

Dado que los prestadores de salud son el pilar de los servicios médicos, este año hemos trabajado de la mano con ellos para mejorar la calidad del servicio, a través de círculos de calidad y la ampliación de nuestra presencia con un mayor número de plataformas de atención en clínicas. Desde el punto de vista médico, el compromiso de Pacífico Seguros con la calidad y seguridad de las atenciones es tan alto, que se ha desarrollado una unidad específicamente encargada de investigación, proyectos e iniciativas dirigidas a mejorar el cumplimiento de los más altos estándares médicos en los próximos años.

## Mejoras en procesos internos

La búsqueda del pago oportuno y justo a nuestros asegurados nos impulsó a realizar mejoras en nuestros procesos internos, y logramos, a través de fábricas de siniestros, mejorar sustancialmente

nuestros tiempos de atención: alcanzamos, en el cuarto trimestre del año, tiempos promedio de menos de un día para reembolsos, de menos de dos horas para la aprobación de cartas de garantía *express* y de menos de cuatro horas para la aprobación de cartas de garantía complejas. Ello, sumado a las mejoras en nuestro procesamiento de siniestros con calidad y a la suscripción de riesgos experta, nos permitió mantener ratios de siniestralidad a niveles adecuados.

En 2011, queremos enfocarnos en el bienestar de nuestros asegurados: acompañarlos, asesorarlos y brindarles la tranquilidad que necesitan para que puedan disfrutar de cada uno de los momentos de su vida. Para ello, continuaremos con el diseño de productos que cubran sus diferentes necesidades, buscaremos seguir influyendo positivamente en los niveles de servicio de atención médica, y desarrollaremos vínculos más cercanos con nuestros afiliados a través de programas de bienestar y salud.





**PACIFICO**  
COMROMETIDOS DE VERDAD

## Servicios de Asistencia Médica

### Médicos en Línea

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

### Médicos a Domicilio

Durante las 24 horas del día los 365 días del año, 122 mil clientes accedieron al servicio de visitas médicas a domicilio y recibieron atención en la comodidad de su hogar. 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.

### Flota de Ambulancias

Nuestras unidades están equipadas para atender cualquier tipo de emergencia médica. Este servicio está disponible durante las 24 horas del día los 365 días del año.

### Clínica San Pablo - Pacífico

**(exclusivo en 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, la única en el Centro Comercial Boulevard de Asia. Esta clínica atiende durante las 24 horas del día y cuenta con una sala debidamente equipada para realizar cirugías menores y estabilizar pacientes críticos. También se ofrecen consultas especializadas en traumatología y emergencias pediátricas, así como el servicio de ambulancias para traslados a clínicas de Lima.

### Transporte Aeromédico

Nuestros asegurados tienen la posibilidad de acceder a un avión para traslados a centros especializados de Lima y provincias.

La aeronave cuenta con una exclusiva tripulación aeromédica 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 en temporada de verano)**  
Ofrecemos un helicóptero con todos los equipos médicos necesarios para efectuar evacuaciones en casos de extrema urgencia, previa solicitud de un médico de la Clínica San Pablo-Pacífico del Centro Comercial Boulevard de Asia.

### Ejecutivas de Servicio en Clínicas

Ponemos a disposición de nuestros asegurados la mayor cantidad de ejecutivas de servicio en clínicas a nivel nacional, para orientarlos en todas sus consultas.

# Líneas Personales

La Gerencia Central de Líneas Personales fue creada en junio de 2010 con el objetivo de consolidar los esfuerzos de masificación de los seguros, contribuir con la atomización de la cartera de Pacífico Seguros y reforzar el enfoque en la gestión integral de productos, todo ello basado en el conocimiento integral del cliente y del mercado.

Con este fin, se reforzó la estructura de productos y se conformaron equipos especializados por línea de negocio enfocados en cuatro tareas principales:

- Desarrollo de ofertas de valor de cada producto y definición de la estrategia comercial orientada a los segmentos del mercado.
- Definición y ajuste de los parámetros y políticas de tarificación, suscripción, comisiones y siniestralidad para los riesgos.
- Diseño de los procesos y del soporte operativo de punta a punta.
- Análisis estadístico y actuarial de las carteras de riesgo.

Adicionalmente, se incorporó el área de Investigación de Mercado dentro de la Gerencia de Marketing, con el objetivo de potenciar el análisis de la información y desarrollar un modelo sistemático de monitoreo del mercado y entendimiento integral del cliente. También se creó la Unidad de Asesoría Financiera con miras a implementar un modelo que permita transformar a nuestros Asesores de Venta en Asesores Financieros.



**US\$ 25.4 millones**  
logró la producción de la  
Gerencia de Líneas  
Personales al  
cierre de 2010.



## Resultados de Productos

Al cierre de 2010, la Gerencia de Líneas Personales alcanzó una producción de US\$ 25.4 millones y un resultado técnico de US\$ 7.2 millones, lo que representa un crecimiento de 29.0% y 25.0%, respectivamente, con respecto a 2009, con lo cual se alcanzó un ratio de 36.0% de resultado técnico a prima neta ganada.

En el producto Accidentes Personales se logró un crecimiento de 11.0% con respecto a 2009, y se alcanzaron US\$ 8.16 millones de primas en el año. Este resultado, junto con los de Pacífico Vida, permitieron a Pacífico Seguros mantener el liderazgo en la categoría de Accidentes Personales, con un 33.75% de *market share* frente a un 29.59% de nuestro más

cercano competidor, lo que significó un crecimiento de 4.0% con relación a 2009.

Adicionalmente, hacia finales del año, se integraron exitosamente los equipos y negocios de Accidentes Personales de Pacífico Vida y Pacífico Seguros, lo que nos permitirá crear sinergias en la gestión y desarrollo de negocios en 2011.



**Las 24 horas,**  
los 365 días del año, nuestros  
clientes pueden acceder a  
asistencias en cerrajería,  
electricidad y gasfitería.

Con respecto al producto Protección de Tarjetas, se alcanzaron niveles de productividad nunca vistos en el BCP: en meses, se colocaron más de 42 mil seguros. Este negocio creció 93.0% con respecto a 2009, con una producción de US\$ 5.4 millones. Así, se superó su presupuesto en más de 11.0% y se alcanzó un resultado técnico de más de US\$ 1.6 millones, con un ratio de resultado técnico a prima neta ganada de más de 31.0%.

Por su parte, el producto Hogar alcanzó un crecimiento de 36.0% con relación al año anterior, con US\$ 1.3 millones de primas. Dada la baja penetración del seguro domiciliario en el Perú y la mejora

del poder adquisitivo de la población, con estos resultados se ha logrado sentar las bases para un crecimiento aún más agresivo en 2011.

Durante 2010, el producto Multiviaje fue relanzado mediante el desarrollo de una nueva estrategia de producto, su rediseño y la presentación de una campaña publicitaria en medios especializados. Ello nos permitió crecer más de 17.0% durante 2010, además de sentar las bases para la comercialización en un nuevo canal de distribución, el *delivery*, donde se alcanzaron ratios de concreción de ventas de más de 50.0% con respecto a las llamadas recibidas.

### Gestión de Clientes y Asesoría Financiera

En línea con nuestra estrategia de construir relaciones de largo plazo con nuestros clientes a través de la excelencia en la calidad del servicio, en 2010 el área de Gestión de Clientes se enfocó en reforzar sus procesos y protocolos de atención a fin de alcanzar mayores niveles de retención en las diferentes carteras gestionadas.

También administramos más de 30 mil clientes en cuatro carteras, las que son gestionadas por un equipo de 16 ejecutivas especializadas. En estas se alcanzaron índices de retención promedio por cosecha de 91.0% para las carteras

*premium* y de 81.0% para las carteras directas. De cara a 2011, el principal reto es desarrollar el Nuevo Modelo de Atención Masiva de Clientes, que nos permitirá mejorar los niveles de calidad de servicio y retención para un mayor número de clientes con menos esfuerzo y costo.

Por otro lado, en 2010 el área de Asesoría Financiera inició el desarrollo del modelo Financial Planning, que permite entender al detalle las necesidades de nuestros clientes, y, con estos resultados, ofrecer una asesoría integral en el manejo y protección de sus riesgos. Esto permitirá convertir a nuestros Asesores de Venta en Asesores Financieros.

## Servicios de 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 debida a un accidente o a una avería en 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.

# Líneas Comerciales

En una economía creciente como la que vive el Perú, las Líneas Comerciales son de vital importancia como garantía, apoyo y gestión de la administración de riesgos, vehículo que protege la inversión privada y pública tanto para la expansión como para el desarrollo de nueva infraestructura, lo que permite, incluso, dedicar más recursos para que la inversión sea aun mayor.

Alineados con el principio estratégico de ser especialistas en la gestión de riesgos, nuestro equipo está conformado por profesionales de diferentes especialidades (ingenieros de diversas ramas, administradores, economistas y abogados), quienes cuentan con la experiencia suficiente para dar respuesta a las necesidades de aseguramiento de nuestros clientes.

Dentro de las principales Líneas Comerciales, nuestros clientes pueden encontrar los ramos de Incendio, Terremoto y sus respectivas coberturas de Lucro Cesante Consecuencial, Rotura de Maquinaria, Equipo Electrónico y Robo, las cuales, en general, comprenden las coberturas del tipo de "Propiedad". Por otra parte, contamos con las conocidas líneas de Ingeniería, como Todo Riesgo Construcción y Todo Riesgo Montaje. Hay otras líneas de negocio no menos importantes y en constante desarrollo y crecimiento, como los ramos de Deshonestidad, Responsabilidad Civil y Accidentes Personales. A continuación, describiremos brevemente algunos de ellos:

## Incendio y Líneas Aliadas

Como su nombre lo indica, nuestros productos de Incendio protegen al asegurado por pérdidas o daños ocurridos como consecuencia de incendio y/o rayo. En cuanto a Líneas Aliadas, se hace referencia a otro tipo de coberturas muy comunes en el ramo de Incendio y que, típicamente, forman parte de estas pólizas, como Daños por Inundación, Huaycos, Terremoto, Temblor, Erupción Volcánica y Lucro Cesante Consecuencial como cobertura adicional. En conjunto, las pólizas de Incendio y Lucro Cesante han demostrado su efectividad como generadoras de los recursos necesarios para restablecer la operación de un asegurado luego de la ocurrencia de un siniestro.

## Todo Riesgo Construcción y Montaje

El objetivo de estas pólizas es brindar cobertura a todo tipo de proyectos en su fase constructiva. De gran importancia hoy en día, los grandes proyectos de infraestructura cuentan con un seguro de Todo Riesgo Construcción, que protege la inversión pública o privada. En este ramo, los bancos, los constructores y, en general, la empresa privada son nuestros principales socios estratégicos. Desde la construcción de una casa a la de una central hidroeléctrica, Pacífico Seguros participa activamente, brindando soluciones de aseguramiento a nuestros clientes.

## Ingeniería de Riesgos

Con un equipo de ingenieros ubicados en Lima y provincias, brindamos asesoría a nuestros clientes en procesos de administración y gestión de riesgos enfocados en la propiedad. Apoyamos a través de recomendaciones en temas de prevención y sistemas de protección contra incendios, mantenimiento y desarrollo de buenas prácticas, con el único fin de asegurar la continuidad del negocio y preservar los preciados activos de nuestros asegurados.



# Suscripción y Reaseguros



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



## Suscripción

En un entorno cada vez más competitivo, con márgenes de rentabilidad reducidos, es indispensable contar con un equipo motivado y altamente calificado que esté atento a los cambios que nos exige el mercado. Durante 2010, al igual que el año anterior, dedicamos todo el esfuerzo necesario para lograr que la disciplina en la suscripción sea el eje de nuestra área, y, de ahí, que lográramos, una vez más, un excelente resultado técnico.

Desde ya, sabemos que en 2011 los retos serán aun mayores. Por ende, no podemos descuidar la disciplina de suscripción, por lo que seguiremos reforzando a los integrantes del equipo con capacitación y continuaremos tomando las mejores prácticas de suscripción de nuestros socios estratégicos, los reaseguradores. Esta tarea no sería posible si no contáramos con el apoyo de las diferentes áreas de la compañía, especialmente la Comercial y la de Ingeniería, con las que hemos venido trabajando de la mano, unificando los criterios de selección de riesgos y enfatizando el valor agregado al cliente.

Estamos trabajando para que los clientes nos vean como sus socios, que perciban que nuestro negocio es una relación de largo plazo en la cual las dos partes se verán beneficiadas si seguimos atentos a los principios básicos de la suscripción y del manejo de los riesgos.

## Reaseguros

En 2010, a diferencia de años anteriores, América Latina estuvo en el centro de la atención mundial por eventos de la naturaleza de gran impacto. Primero, el terremoto en Haití, que, aunque no ocasionó pérdidas materiales importantes para el mercado reasegurador, sí dejó víctimas mortales cuyas cifras son aterradoras y un país sumido todavía más en la pobreza. Segundo, el terremoto en Chile, cuyas víctimas mortales no alcanzaron al 1.0% de las ocurridas en Haití, pero que ocasionó pérdidas materiales que lo sitúan como uno de los eventos más importantes de la historia aseguradora mundial y, sin lugar a dudas, el más importante de la región. Por ello, América Latina ya no puede seguir siendo considerada como un mercado secundario, más aún cuando se presenta una economía en constante crecimiento como la peruana.

El reflejo de las pérdidas materiales en el vecino país, así como la pujante economía peruana, hacen que el equipo de reaseguros y, en general, las directivas de Pacífico Seguros, busquen constantemente las mejores prácticas de reaseguros, con estructuras de contratos y nómina de reaseguradores altamente calificados que permitan la continuidad del negocio en caso de una catástrofe. Durante la renovación de los contratos automáticos, enmarcada por los hechos mencionados, nos sentimos satisfechos de haber logrado condiciones altamente competitivas en pos del beneficio de nuestros clientes, siempre sobre la base de estándares de cumplimiento de escala mundial.

# Administración de Riesgos

En Pacífico Seguros, la Administración de Riesgos se sustenta en un pilar fundamental de la gestión estratégica: la visión de riesgo. En ese contexto, la compañía ha diseñado una sólida estructura que hace posible administrar de manera global, en una gerencia, tanto los Riesgos Financieros como los Riesgos Operacionales asociados con el desarrollo de las actividades propias de la empresa.

La incorporación del concepto de la gestión integral de riesgos permite a la compañía administrarlos de manera eficiente, protegiendo permanentemente el deterioro de valor de sus procesos y estrategias.

De otro lado, como parte de su compromiso de adecuarse a las mejores prácticas internacionales, y en su calidad de prestador de respaldo económico a

sus asegurados, Pacífico Seguros viene realizando esfuerzos significativos relacionados con el cálculo de requerimiento de capital bajo los estándares de Solvencia II. Dicha iniciativa apunta a asignar, de manera más eficiente y confiable, el capital necesario para la adecuada gestión de los diversos negocios de la compañía, así como para lograr una suficiencia de reservas acorde con su apetito de riesgo.

## Estructura consolidada de la Gestión de Riesgos

### Riesgos Operacionales

Riesgo operacional	Continuidad de negocios	Pérdidas por riesgo operativo	Compliance y prevención	Control técnico
<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOX</li> <li>• Procesos</li> <li>• Productos</li> <li>• Canales</li> <li>• Proveedores</li> <li>• Proyectos</li> <li>• Estructura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BIA-RA</li> <li>• Planes de continuidad</li> <li>• Gestión de crisis</li> <li>• Planes de emergencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación</li> <li>• Mejora de procesos</li> <li>• Registros de incidentes</li> <li>• Gestión de información</li> <li>• Tendencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuación a regulaciones</li> <li>• Control de cumplimiento</li> <li>• Riesgos de Incumplimiento</li> <li>• Prevención de lavado de activos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de suscripción</li> <li>• Gestión de información</li> <li>• Monitoreo de riesgos</li> </ul>

### Riesgos Financieros

Crédito y contraparte	Riesgo técnico	Riesgo de mercado
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de morosidad</li> <li>• Análisis crédito</li> <li>• Reaseguradores / Brokers</li> <li>• Adecuación solvencial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgo de insolvencia</li> <li>• Monitoreo variables técnicas</li> <li>• Riesgo estratégico (tendencias del mercado)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medición</li> <li>• Control límites</li> <li>• Valorización</li> <li>• Impairment</li> <li>• Indicadores</li> </ul>



**Hemos desarrollado** una sólida estructura que permite administrar, en una gerencia, tanto los Riesgos Financieros como los Operacionales.

## Riesgos Operacionales

La madurez alcanzada por la compañía en este aspecto nos ha permitido prepararnos para un salto hacia las mejores prácticas, pues, gracias al perfeccionamiento de las herramientas metodológicas y al dominio de los mapas de procesos, con sus riesgos y controles asociados, podemos orientarnos hacia un horizonte de eficiencia, acompañando a las gerencias de negocios en su cada vez más desafiante labor de satisfacer a los *stakeholders*.

La Gestión de Riesgos Operacionales se viene desarrollando en variados frentes, tales como la gestión de riesgos en la generación de nuevos productos, el acercamiento a clientes por nuevos canales, y la mejora continua de sus propias estructuras y proyectos, así como la protección de los intereses propios y de la nación con la prevención eficiente del lavado de activos a través de la compañía.

Un aspecto importante que fortalece la gestión de riesgos en Pacífico Seguros es la instauración de un enfoque descentralizado para el estricto cumplimiento de la

regulación externa, que, hoy por hoy, se ve incrementada en los diferentes sectores en protección de los *stakeholders*. Por otra parte, el rol de *compliance* se viene trabajando con una perspectiva estricta y de cumplimiento regulatorio.

Finalmente, adoptando las mejores prácticas en gestión de riesgos, Pacífico Seguros desarrolla acciones dirigidas a lograr un modelo moderno basado en una declaratoria de principios, el fortalecimiento de la estructura y la aplicación adecuada de procesos en un ámbito de permanente culturización de todo el personal.

## Riesgos Financieros

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

La gestión del riesgo técnico cumple con medir y proyectar los indicadores de cobertura de nuestras obligaciones

técnicas y requerimientos patrimoniales a nivel de cada línea de negocio (Riesgos Generales, Salud y Vida), de la misma forma que vigila la suficiencia de primas y de reservas de siniestros, asegurando, así, los más altos estándares en la suscripción, tarificación y gestión de las reservas. Por su parte, nuestras políticas de control del riesgo de crédito se aplican tanto a los valores que componen nuestra cartera de inversiones como a indicadores internos de gestión, con el propósito de gestionar las cobranzas de manera más eficaz y de mantener controlada la morosidad a niveles aceptables. En tanto, la supervisión del riesgo de contraparte contempla la aplicación de criterios estrictos en la selección de reaseguradores, tanto para el negocio facultativo como para la renovación de los contratos automáticos de los diversos programas de reaseguros con los

que se cuenta. En lo que compete a los riesgos vinculados con el manejo de nuestras inversiones, la gestión del riesgo de liquidez monitorea constantemente el estado de los vencimientos de activos y pasivos para mantener un calce adecuado entre los flujos de ingresos y pagos futuros, todo con el fin de contar con instrumentos financieros de fácil y oportuna realización. De igual forma, el riesgo de tasa de interés es seguido muy de cerca mediante el control de límites internos de duración y vencimiento, así como a través de cálculos de sensibilidad para cuantificar la magnitud de pérdidas potenciales.

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

# Canales de Distribución

Durante 2010 se creó la Gerencia Central de Canales de Distribución, con el fin de diseñar una estrategia comercial única que permita consolidar el crecimiento sostenido de Pacífico Seguros. Para ello, se creó una estrategia multicanal que ayude a atender las necesidades específicas de los segmentos de empresas y personas, con ofertas de valor para satisfacer sus necesidades.

## Corredores

La Gerencia de Corredores es responsable del desarrollo del Canal Corredores de Seguros en todo el ámbito nacional, y de promover su estrategia de crecimiento a través de un servicio de excelencia. Para lograr este objetivo y contribuir a la evolución sostenida de la

compañía, la Gerencia divide su atención en corredores de negocios corporativos, medianos y pequeños, y seguros personales. Cuenta con un equipo de ejecutivos con amplia experiencia, solidez técnica y agresividad comercial, y se especializa en atender las necesidades en función de una segmentación de la cartera.

A lo largo del año pasado, la producción alcanzó US\$ 232.1 millones, cifra superior en 5.2% a la del año anterior. Se logró un resultado técnico de US\$ 40.7 millones, cifra mayor en 4.6% a la de 2009. Como consecuencia del mejor control de gastos y riesgos a suscribir, prácticamente se mantuvo el ratio combinado de 93.0% para 2009 y 94.0% para 2010.

Cabe mencionar que la Gerencia de Negocios Medianos, Pequeños y Seguros Personales representó el 44,7% de la prima directa de la Gerencia de Corredores, que pasó de US\$ 93.9 millones en 2009 a US\$ 103.8 millones en 2010, hecho que representa un aumento de 10.6% en los resultados de dicho canal, así como una contribución de 63.6% del resultado técnico de la Gerencia de Corredores.

## Institucional

La Gerencia Institucional es responsable de la captación y administración de negocios de seguros provenientes de empresas y entidades del Estado. Para ello, cuenta con ejecutivos especializados que participan en los procesos de selección convocados por dichas organizaciones.

Durante 2010 la producción alcanzó US\$ 31.1 millones, cifra mayor en 68.3% a la del año anterior. Se logró un resultado técnico de US\$ 5.9 millones, monto 95.7% mayor al del 2009, lo que llevó el ratio combinado de 88.0% para 2009 a 70.0% para 2010.

## Negocios Estratégicos

La Gerencia de Negocios Estratégicos se enfoca en fidelizar y desarrollar a los principales clientes corporativos y empresariales de la compañía, así como en captar nuevos clientes considerados estratégicos. Para lograrlo, trabaja en coordinación permanente con las áreas de Corredores y Suscripción. Parte importante de su estrategia está basada en brindar asesoría en

gestión integral de riesgos y servicios de valor agregado, principalmente, a través del Programa Riesgo Empresa, que pone especial énfasis en el impacto económico que resulta de la aplicación de recomendaciones para la mejora en la gestión y control de los riesgos de las empresas.

En 2010 se trabajó en la consolidación del equipo de ejecutivos especializados por sectores y en el establecimiento de una metodología, lo que ha permitido contribuir con el objetivo de crecimiento de la compañía.

## Alianzas

La Gerencia de Alianzas es responsable de generar un crecimiento sólido y rentable de la venta de seguros y micro-seguros a través de empresas que cuentan con gran afluencia de clientes, sobre todo de los sectores *retail* y financiero.

Para ello se concentró en crear ofertas de valor que satisfagan condiciones específicas para el cliente y el consumidor, y el soporte operativo para lograr la excelencia en el proceso, lo que permitió afianzar relaciones sólidas de largo plazo con estos socios de negocio.

Durante 2010, la producción a través de este canal alcanzó US\$ 38.2 millones en prima, cifra superior en 11.6% a la del año anterior, que representó el 75.6% de la producción de canales minoristas. Se logró un resultado técnico de US\$ 9.9 millones, monto 14.5% más alto que el de 2009.

## Canales Directos

La Gerencia de Canales Directos es responsable de gestionar la venta de seguros para los segmentos de personas y pymes mediante una fuerza de ventas propia enfocada en la captación

de nuevos clientes a través de asesoría en planificación financiera.

En el transcurso de 2010, la producción alcanzó US\$ 12.3 millones, cifra superior en 63.5% a la del año anterior. Se logró un resultado técnico de US\$ 4.4 millones, monto superior en 126.8% al de 2009.

## Provincias

A fines de 2010 se creó la Gerencia de Provincias con el objetivo de lograr el crecimiento y penetración del negocio de seguros en el interior del país, y contribuir, así, con el objetivo de atomización de la cartera de Pacífico Seguros.

La estrategia de esta Gerencia se asienta en el desarrollo de ofertas de valor específicas de productos y servicios para provincias basadas en la estrategia de marca. Para ello continúa con el crecimiento del Canal Corredores, así como

de canales de distribución propios como Fuerza de Ventas y Alianzas.

La Gerencia de Provincias cuenta con 16 oficinas propias y de representación en todo el territorio nacional. En 2010 la producción alcanzó US\$ 19.7 millones, cifra superior en 27.2% a la del año anterior; y se logró un resultado técnico de US\$ 5.2 millones, cantidad mayor en 26.5% a la de 2009.

## Canales Virtuales

En 2010 se creó también la Gerencia de Canales Virtuales con el objetivo de promover la venta de seguros por canales electrónicos y virtuales a través de herramientas de autoservicio amigables, didácticas, simples, efectivas y de fácil acceso. A lo largo de ese año la Gerencia estuvo centrada en el desarrollo del plan y la identificación de las herramientas necesarias.



**US\$ 232.1 millones** alcanzó la producción de la Gerencia de Corredores, cifra superior en 5.2% a la de 2009.

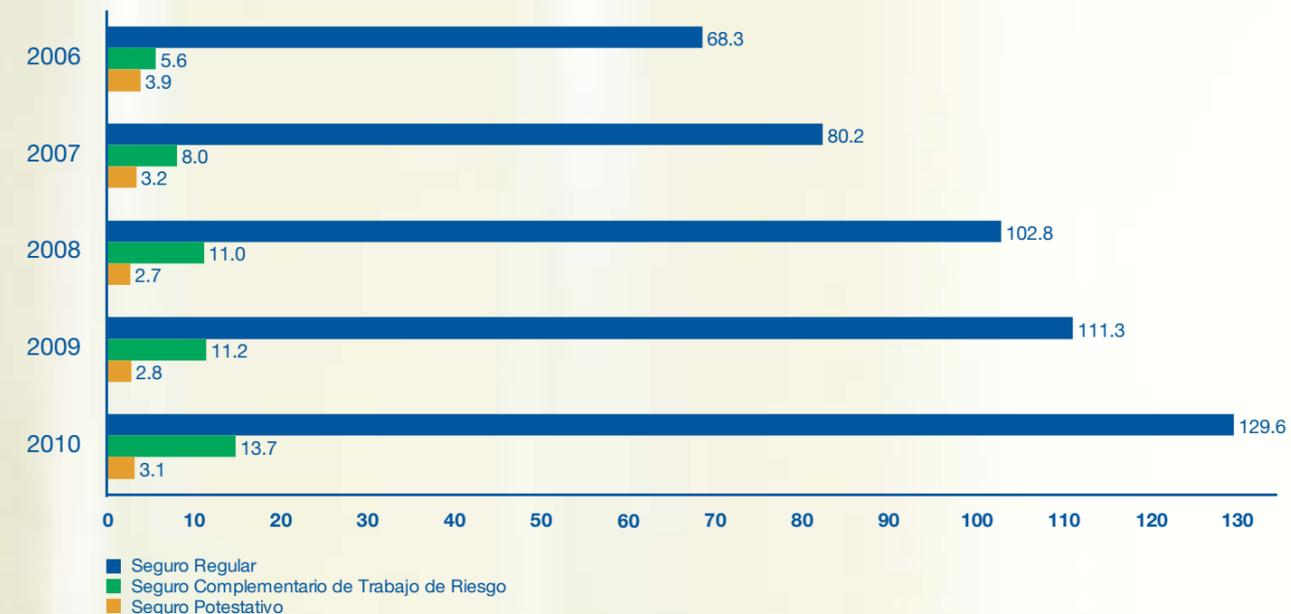
# INFORME DE GESTIÓN PACÍFICO SALUD EPS



**US\$ 146.4 millones** alcanzó la producción total de Pacífico Salud en el año 2010, lo que significó un crecimiento de 16.9%.

La producción total del año 2010 creció en 16.9% y alcanzó US\$ 146.4 millones. El principal aporte provino de los productos regulares, con US\$ 129.6 millones de producción, seguido por los Seguros Complementarios de Trabajos de Riesgo (SCTR), con US\$ 13.7 millones, y por los aportes de contratos potestativos, con US\$ 3.1 millones. Por su parte, las atenciones de siniestros totales en 2010 alcanzaron la suma de US\$ 114.9 millones, lo que se tradujo en una siniestralidad neta ganada de 78.8% frente al 84.6% obtenido durante el año anterior. Esta reducción de la siniestralidad es el resultado de un mejor manejo técnico de los siniestros y de las adecuadas políticas de suscripción y eficiente control de gastos.

Evolución de la cartera de aportes Pacífico Salud EPS (US\$ millones)



Fuente: elaboración propia sobre la base de Pacífico Salud.

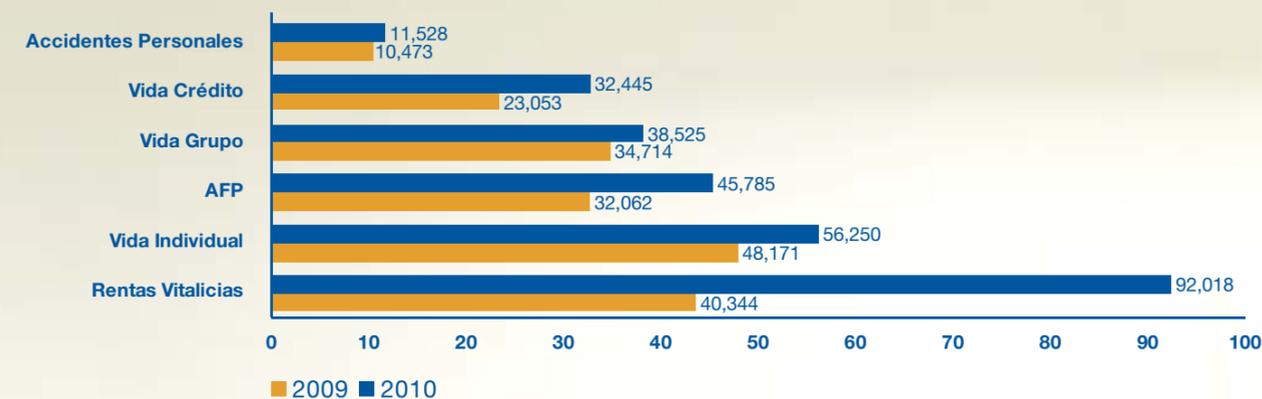
El resultado técnico de US\$ 21.2 millones en 2010 fue significativamente superior a los US\$ 11.1 millones del período anterior, mientras los ingresos financieros de US\$ 1.5 millones presentaron un incremento de 14.9% con respecto al año 2009.

Durante 2010, los gastos generales y las remuneraciones totalizaron US\$ 14.3 millones, cifra 31.9% por encima del gasto registrado en 2009. Al medir los gastos generales y las remuneraciones como porcentaje de la prima neta ganada, se obtiene que estos alcanzaron 9.8% durante el año, superior a los 8.7% del período anterior. Este incremento en gastos con respecto a primas netas ganadas se debe, particularmente, a mayores gastos de personal y de comunicación enfocados en la continua mejora de la atención de los clientes. Al finalizar 2010, la compañía registró una utilidad de US\$ 6.4 millones, en comparación con la de US\$ 2.7 millones de 2009.

# INFORME DE GESTIÓN PACÍFICO VIDA

Durante 2010, la producción total de primas de seguros de vida alcanzó US\$ 276.6 millones, lo que significó un crecimiento de 46.5% con respecto al año anterior (US\$ 188.9 millones), de la mano del crecimiento promedio de la industria del seguro de vida. Esta circunstancia nos permitió alcanzar una participación de mercado de 24.4%. Cabe resaltar que todas las líneas de negocio experimentaron, en 2010, un aumento importante en su producción, lideradas por las primas de Rentas Vitalicias (128.1%), Seguros Previsionales (42.8%) y Vida Crédito (40.8%).

Evolución de la cartera de primas Pacífico Vida (US\$ millones)



Fuente: elaboración propia sobre la base de Pacífico Vida.

Vida Individual mostró un crecimiento en primas de 16.8% con respecto al año anterior, superando largamente al del mercado en dicha línea de negocio (8.8%). Este aumento fue sostenido gracias a la venta de nuestros productos Premium Life Max y Pacífico Ahorro Vida, a la calidad en el servicio de venta, al aporte de la cartera existente y al constante desarrollo de los canales de distribución, liderados por nuestro exclusivo canal de agencias, y seguido por el negocio de Bancaseguros, Brokers, Sponsors y Part Time. El canal de agencias, con presencia en 20 ciudades a nivel nacional, representó el 84.0%

de la producción de esta línea, por lo que resulta ser el canal más productivo y rentable, considerado como la mejor red de agencias en el mercado asegurador peruano.

Es importante mencionar el mejor resultado obtenido en esta línea de negocio, que superó largamente (en 92.0%) al obtenido el año anterior, no solo gracias a la mejor producción de primas de cada uno de sus canales de distribución, sino a los mejores ratios de siniestralidad, gastos técnicos y gastos generales.



Se espera que este crecimiento continúe en 2011, para lo cual se está reclutando a asesores con mayor experiencia que permitan mejorar la persistencia y la productividad. En este punto, cabe destacar el desarrollo de otros canales en este tipo de producto, como Brokers, Sponsors y Part Time.

La línea de negocio Vida Individual representó el 20.3% del total de ingresos del año. Pacífico Vida mantuvo su liderazgo en el mercado de Vida Individual con una participación de mercado de 37.7%, 10 puntos por encima del competidor más cercano.

Durante 2010 la línea de Vida Grupo (Vida Colectivo, Ley y Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo), que representó el 13.9% de los ingresos, aumentó su producción de primas con respecto al año anterior en 11.0%, especialmente la línea de SCTR, cuyo aumento fue de 20.0%, seguida de los productos de Vida Ley (13.3%). Este incremento significativo está directamente relacionado con el crecimiento del país, la mayor formalización de las

empresas y el desarrollo de sectores como Minería y Construcción.

Es importante mencionar la diversificación de los canales con que contamos en esta línea de negocio, entre los que destacan Brokers grandes, Brokers medianos y Bancaseguros. La participación de mercado en Vida Grupo alcanzó el segundo lugar, con un 29.3%.

Rentas Vitalicias, que comprende Rentas de Jubilación, Invalidez y Sobrevivencia, presentó el mayor crecimiento en producción (128.1% con respecto a la cifra obtenida el año anterior). Este aumento se debió, principalmente, al nuevo Régimen de Jubilación Anticipada por Desempleo (REJA), que entró en vigencia a inicios de 2010. Ello nos indujo a incrementar nuestra fuerza de ventas, que, en la actualidad, está conformada por 110 asesores en Lima y provincias.

Las primas de Rentas Vitalicias representaron el 33.3% del total de primas acumuladas de la compañía. Asimismo, nos ubicamos en el cuarto lugar en participación de mercado, con 16.7%.

Otra línea con ingresos significativos fue Seguros Previsionales (AFP), cuya producción representó el 16.5% del total de ingresos de la compañía. Al cierre del año acumulado, nuestros ingresos en esta línea crecieron 42.8% con respecto a lo obtenido el año anterior, mientras que el total de mercado solo se incrementó en 30.5%. La razón fundamental de este importante aumento fue el cambio de tasa de seguro realizado durante 2010 (cobrada a los afiliados al fondo de pensiones): en 2009 la tasa era de 0.87%, mientras que en 2010 fue de 1.06%. Cabe destacar el mejor resultado alcanzado en esta línea de negocio, que superó largamente (en 69.0%) lo obtenido el año anterior, logrando la mejor utilidad dentro de todas las líneas de negocios de la empresa. Pacífico Vida se ubicó en el primer lugar del mercado con un 30.7%.

Vida Crédito o Desgravamen es la línea de negocio que considera los seguros cobrados por créditos hipotecarios, créditos de consumo, tarjetas de crédito y pymes, entre otros. En 2010 alcanzó un aumento en su producción de 40.7%

con respecto al año anterior. Definitivamente, el dinamismo del mercado de créditos del país contribuyó a la buena *performance* de esta línea (tarjetas de crédito y préstamos hipotecarios). Cabe destacar que aquí ocupamos el primer lugar en el mercado con una participación de 26.9%. El menor resultado obtenido en 2010 se debió, principalmente, al incremento de los costos comerciales propios del crecimiento del negocio.

El rubro de Accidentes Personales, si bien presentó una participación menor dentro de los ingresos del año (4.2% del total de ingresos), logró un crecimiento significativo en comparación con el año anterior (10.1%). Vale indicar que esta línea de negocio es comercializada por nuestro canal de agencias —al igual que el ramo de Vida Individual—, bancos y otros canales alternativos (*sponsors* y *telemarketing*), los que permitieron su importante crecimiento.

El desarrollo de canales de distribución tanto tradicionales como alternativos sigue siendo una competencia interna clave en Pacífico Vida. Su diversificación se ha

extendido, en adición a las empresas del sistema financiero, las tiendas por departamentos y las empresas de servicio público, con resultados positivos.

Estamos comprometidos a continuar liderando el desarrollo de los productos que distribuimos a través de nuestros canales tradicionales y no tradicionales, ya que estamos convencidos de que son los vehículos que complementan el crecimiento del mercado.

En cuanto a la composición del portafolio de inversiones, al cierre de 2010 alrededor del 38.0% se encontraba invertido en instrumentos del exterior, 34.0% en instrumentos emitidos por el Gobierno peruano o garantizados por este, y alrededor de 24.0% en instituciones financieras o corporaciones privadas locales. A su vez, más del 71.7% de las inversiones del portafolio correspondían a instrumentos con categoría Grado de Inversión Internacional, mientras que todas las inversiones corporativas locales contaban con la calificación Grado de Inversión Local según los criterios de calificación de las

clasificadoras locales. Adicionalmente, las inversiones en instrumentos de renta variable ascendieron a 4.5%.

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

Alrededor del 82.4% de las inversiones del portafolio correspondió a instrumentos de renta fija, los cuales están invertidos con el propósito de mantenerlos hasta su vencimiento. Asimismo, las inversiones clasificadas como disponibles para la venta ascendieron a 13.3%. Ambos tipos de activos respaldaron líneas de negocio en las que los flujos de obligaciones son conocidos o inferidos (estimación probabilística) y están garantizados por la compañía.

En este tipo de productos, nuestra política de inversiones estuvo enfo-

cada en lograr y mantener un adecuado calce de moneda, tasa y plazo entre activos y pasivos (*cash flow matching*) a fin de mitigar o eliminar el riesgo de reinversión de tasa y el riesgo de liquidez.

En las líneas de negocio en las que no se garantizan retornos mínimos, la política de inversiones se concentró 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 mantuvo inversiones en instrumentos de renta fija y de renta variable, con la intención de mantenerlos o de negociarlos a corto plazo. El comportamiento de estos productos fue evaluado de acuerdo con el *benchmark* de referencia de cada portafolio.

En cuanto a las inversiones inmobiliarias, al cierre de 2010 manteníamos en cartera la torre de oficinas N° 1 del Complejo Empresarial Cronos en el distrito de Surco, una inversión que representaba el 1.2% del portafolio. Esta torre está concluida y fue entregada a los locatarios

para su uso. A la fecha, un 85.0% del área disponible de este inmueble está alquilado. Los locatarios de la Torre 1 son, en su mayoría, empresas subsidiarias de corporaciones extranjeras y empresas locales de elevado perfil crediticio.

Finalmente, la calificadora Fitch Ratings mejoró la calificación de riesgo de Pacífico Vida de BBB- a BBB, con Outlook Estable, como resultado de demostrar, de manera sostenida en el tiempo, una gestión que busca desarrollar la compañía integral y prudentemente, lo que permite su fortalecimiento y crecimiento sobre bases sólidas.

La adecuada gestión de riesgos y las estrictas políticas de suscripción, así como la gestión de inversiones y la fortaleza financiera son las principales variables de negocio que sustentan esta calificación. Pacífico Vida es la única compañía de seguros de vida en el Perú con una calificación de riesgo tan alta, distinción que reafirma, una vez más, nuestro liderazgo, nutre nuestra posición de cara al futuro y nos diferencia de nuestros competidores.



**US\$ 33.9 millones**  
en utilidad neta antes de participación minoritaria alcanzó Pacífico Vida a diciembre de 2010.

Durante 2010, los gastos generales aumentaron en 11.0% frente a los del año anterior (con el rubro Gastos de Personal como el de mayor crecimiento), mientras que Total Primas aumentó en 46.5%. A nivel de ratio estamos en 12.2% frente al 15.1% del año anterior. Continuamos con nuestra política de control de gastos y esperamos alcanzar nuestros objetivos trazados para mejorar, aun más, nuestra

rentabilidad. En el rubro Siniestros estamos por encima de 2009 en 18.2%, dada la ocurrencia de mayores siniestros, especialmente en la línea de negocios de Vida Crédito, Vida Grupo (SCTR) y Accidentes Personales.

Los gastos técnicos se incrementaron 23.6% más que el año anterior, básicamente por el aumento de los costos co-

merciales en el negocio de Desgravamen, tal como lo mencionamos líneas arriba. En lo que respecta a los resultados acumulados a diciembre de 2010, estos fueron mayores a los obtenidos en el mismo período del año anterior en un 5.8%, debido, principalmente, a la mayor producción de primas, los mayores ingresos financieros registrados, las mejores rentabilidades en los

negocios de Vida Individual y Seguros Previsionales, la continua mejora en la política de control de gastos y la ganancia por valor de mercado.

A diciembre de 2010, Pacífico Vida obtuvo una utilidad neta antes de participación minoritaria de US\$ 33.9 millones.

# ÁREAS DE SOPORTE

## División de Planeamiento, Procesos y Tecnología

A mediados de 2010, se consolidaron las anteriores divisiones de Planeamiento y Finanzas y Servicio al Cliente en la nueva División de Planeamiento, Procesos y Tecnología. De esta manera, logramos que la gestión integral de procesos, el manejo de tecnología de la información y la ejecución de los principales procesos operativos estén alineados con la estrategia corporativa de Pacífico Seguros, y formen parte de nuestro día a día.

La división brinda soporte a toda la organización en el desarrollo de competencias alrededor de nuestros cinco principios de gestión y a través del diseño y la dirección de los principales procesos operativos de la empresa. Así, aseguramos la disponibilidad y la entrega de servicios que agregan valor, y contribuimos al posicionamiento y a la sustentabilidad del negocio. Destacamos tres objetivos centrales: satisfacer consistentemente

las expectativas de los clientes, alcanzar la excelencia operacional y gestionar el ratio de eficiencia.

### Gestión de Procesos

Durante 2010, el área de Gestión de Procesos continuó ejecutando una cartera de iniciativas de reingeniería de procesos claves, planteando mejoras concretas y medibles en función de principios de simplificación y estandarización, consis-

tencia, maximización de la productividad y excelencia en el servicio. También desarrollamos e implementamos un riguroso mecanismo de control estadístico de nuestros procesos de gestión.

Asimismo, dimos importantes pasos en la adopción de metodologías de clase mundial como Lean y Six-Sigma, que nos permitieron iniciar un programa corporativo de proyectos con el apoyo de consultores extranjeros. En el frente de capacitación, nos convertimos en una de las pocas empresas que cuenta con colaboradores certificados, oficial e internacionalmente. Cabe destacar que cinco de nuestros ejecutivos obtuvieron este año la certificación Lean Six-Sigma Black Belts, otorgada por la American Society for Quality (ASQ).

### Tecnología de la Información

Somos conscientes de que el área de Tecnología debe estar al servicio de la empresa y, por eso, más que un soporte, debe ser un socio estratégico de las distintas unidades de negocio y comerciales de la organización. Para cumplir con el compromiso plasmado en nuestros cinco

principios de gestión, la estrategia de Tecnología de la Información apunta, por un lado, a entregar soluciones que generen valor en los distintos procesos de negocio y, por otro, a brindar información confiable y necesaria para tomar decisiones oportunas y generar conocimiento.

En el transcurso de 2010 continuamos invirtiendo en nuestra plataforma tecnológica para soportar el crecimiento de nuestro negocio, la integración operativa con nuestros distintos canales, y la racionalización de la infraestructura tecnológica para reducir los costos de operación. Se lograron importantes mejoras en la disponibilidad y estabilidad de los servicios, y se culminó la mayor parte de las iniciativas de reingeniería de los procesos internos del área de Tecnología de la Información, a través de mejoras prácticas y estándares de nivel mundial. Finalmente, avanzamos con los esfuerzos de simplificación y actualización de nuestra arquitectura de aplicaciones, transformándola gradualmente en un modelo orientado a servicios, y sustentado en tecnología y herramientas de vanguardia.

### Operaciones

El enfoque del área de Operaciones se centró en la implementación de estándares de atención para todos los procesos operativos —tanto para clientes internos como externos—, y en su ejecución consistente. Se continuaron los esfuerzos de industrialización para las labores de ventas, suscripción y emisión, y se lograron grandes mejoras en términos de tiempos y calidad. Además, nos aseguramos de que los contratos de seguros reflejen fielmente las coberturas otorgadas a los riesgos suscritos de nuestros clientes.

La gestión de Cobranzas se concentró en aumentar la accesibilidad para el cliente y la efectividad de la recaudación mediante la utilización de canales alternativos de pago. Así, alcanzamos niveles récord de recaudación, con mayores reducciones en las cuentas por cobrar y mejoras en los ratios de efectividad de cobranzas. Además, nuestros canales de atención generaron mayor valor para nuestros clientes, a través de la tangibilización de la calidad del servicio en cada punto de contacto, el manejo adecuado de sus expectativas y la resolución de sus inquietudes y consultas en primera instancia.



# Marketing

Durante el año 2010, el área de Marketing se concentró, principalmente, en consolidar capacidades que permitan establecer un agudo enfoque en el cliente para construir relaciones de confianza que sean permanentes en el tiempo, desde diferentes frentes:

## Comunicación y Publicidad

Alineados con nuestra filosofía de *Comprometidos de verdad*, continuamos con el despliegue de evidencias para tangibilizar el seguro y acercar la marca Pacífico Seguros a la gente.

Estuvimos presentes en la temporada de verano con nuestro despliegue de servicios de asistencia vehicular y médica, con cobertura hasta el kilómetro 130 de la autopista Panamericana Sur. Destacaron nuestros servicios exclusivos de Transporte Aeromédico y Clínica San Pablo-Pacífico, que fueron publicitados con comerciales de televisión y de radio, así como con avisos en prensa y revistas. Con estos servicios, nuestros clientes pudieron pasar un verano más seguro.

Adicionalmente, llevamos a las principales ciudades del interior del país –Piura, Chiclayo, Trujillo y Arequipa– los servicios de asistencia vehicular encabezados por nuestros Asesores en Accidentes que, al igual que en Lima, ofrecen a los asegurados llegar en un máximo de 15 minutos al lugar del accidente de tránsito o, de lo contrario, entregar un bono de US\$ 200. En los meses de junio y julio lanzamos una

nueva promoción con nuestro servicio SOAT Delivery. Nuestra promesa: llegar en un máximo de 30 minutos; de lo contrario, nos comprometemos a entregar el SOAT gratis ya no solo esa vez, sino todos los años que el cliente tenga su auto. Los clientes respondieron con entusiasmo a la propuesta: más de 13 mil certificados vendidos en dos meses de campaña y un nivel de efectividad de más del 99.5% así lo demuestran.

En la segunda mitad del año, nos enfocamos en resaltar nuestros servicios de salud con una campaña que constó de dos fases. La primera sentaba las bases de nuestro compromiso en las necesidades de la gente en cuanto a su salud, destacando como evidencias tangibles nuestros servicios de Médicos a Domicilio, Médicos en Línea, Transporte Aeromédico y Ejecutivas de Servicio en Clínicas.

La segunda fase destacaba la relevancia y el significado de nuestro compromiso, ya que bajo el lema *Goza de buena salud, goza de la vida* se evidenciaba que en Pacífico Seguros cuidamos la salud de nuestros clientes y nos esforzamos, día a día, para darles acceso a excelentes servicios médicos, desde programas completos de prevención hasta los más sofisticados servicios de emergencia.

Como logros importantes de 2010, debemos resaltar que Moody's, una de las empresas más prestigiosas a nivel mundial en Clasificación de Riesgos, nos otorgó el Grado de Inversión Internacional, y nos

asignó la calificación Baa3 con Perspectiva Estable en mérito a nuestra fortaleza financiera, sólida posición en el mercado asegurador peruano, nuestra estrategia y los resultados obtenidos.

Este gran logro se sumó al obtenido en 2007, cuando la clasificadora internacional Fitch Ratings también nos otorgó dicha clasificación y la ratificó en los años siguientes, lo que nos convirtió en la primera empresa aseguradora peruana en contar con un doble grado de inversión otorgado por dos clasificadoras de riesgo de prestigio mundial.

A lo anterior debemos añadir el resultado de la X Encuesta Anual de Ejecutivos de la Cámara de Comercio de Lima: los principales ejecutivos del país eligieron a Pacífico Seguros como la mejor compañía en todas las categorías de seguros (Empresariales, Personales y de Salud).

Para finalizar, en 2010 los estudios de mercado de la empresa Ipsos Apoyo nos dieron el liderazgo en la percepción como mejor empresa de seguros, tanto entre la opinión pública y líderes de opinión como en el sector empresarial.

## Fidelización

El área de Fidelización se concentró en desarrollar programas destinados a construir relaciones de largo plazo en dos audiencias claves: nuestros clientes y corredores.

# Marketing

**GOZA DE BUENA SALUD, GOZA DE LA VIDA.**

**COMPROMETIDOS CON TU SALUD.**

**PACIFICO**

**PARA QUIENES TRABAJAMOS EN PACÍFICO SEGUROS, ESTAR COMPROMETIDOS DE VERDAD CON NUESTROS CLIENTES SIGNIFICA QUE:**

- Construimos relaciones de largo plazo**  
Creemos en las relaciones de largo plazo y nos esforzamos en desarrollarlas con acciones, respuestas, llamadas y visitas de distribución.
- Somos especialistas en la gestión de riesgos**  
Trabajamos junto a nuestros clientes para entender sus necesidades y las diversas situaciones que les permiten manejar sus riesgos en forma eficiente.
- Pagamos los siniestros de manera justa y oportuna**  
Resolvemos los siniestros de nuestros clientes con un alto estándar de justicia y los pagamos de forma oportuna.
- Buscamos la excelencia en el servicio al cliente**  
Personalizamos y mejoramos siempre en la gestión de sus riesgos y sus siniestros día a día para darle la calidad de servicio que merece.
- Ofrecemos la más amplia solidez financiera**  
Nuestra fortaleza financiera, así como una gestión profesional y prudente del negocio de seguros, garantiza la más alta capacidad de pago de nuestras obligaciones ahora y en el futuro.

Éstos son los cinco principios que guían todas nuestras acciones y los alineamos en el mercado de seguros. Si lo que nosotros, clientes, queremos es pagar de nosotros y la salud por lo que nos importa, protegen lo que más valoramos.

**PACIFICO**



## Clientes

Con el objetivo de alcanzar la excelencia en nuestra calidad de servicio y ofrecer beneficios adicionales a las pólizas, ideamos un programa de fidelización para todos nuestros clientes.

Asimismo, en nuestro afán de brindar respuestas relevantes y oportunas en el punto de contacto, creamos nuevos protocolos para todos nuestros canales de atención, así como un segundo nivel para atenciones especializadas que soluciona requerimientos complejos. También implementamos el envío periódico de información para darles la bienvenida a nuestros clientes, compar-

tir consejos de prevención, hacer hincapié en detalles importantes de su póliza y recordarles las fechas de vencimiento de sus cupones y pólizas. Finalmente, lanzamos Multiventajas, programa de beneficios centrado en la prevención con descuentos en establecimientos de Salud, Autos, Hogar y Recreación.

En adición a los beneficios que reciben nuestros clientes, desarrollamos el programa Premium, que comprende:

- Plataforma de atención preferente, con oficinas acondicionadas para la comodidad y privacidad de nuestros clientes, donde pueden realizar todo

tipo de trámites y consultas con mayor rapidez.

- Ejecutivas personalizadas por cliente, quienes realizan un seguimiento especial a los siniestros, reclamos y trámites en general de nuestros clientes Premium.

Asimismo, contamos con un Multiventajas Premium, que ofrece descuentos en hoteles, restaurantes de lujo y paquetes turísticos, además de los descuentos asociados con prevención en los rubros Salud, Autos y Hogar.

## Corredores

Con el objetivo de fortalecer la relación comercial y de confianza con los corredores de seguros, se revitalizó el Programa de Fidelización Círculo de Corredores, que consta de:

- Programa de Incentivos: incluye un sistema que permite al corredor canjear premios por los puntos alcanzados a través de la venta de pólizas. Asimismo, reconocemos el esfuerzo realizado durante todo el año con viajes por metas logradas. En 2010 se realizaron tres viajes: Bahía (Brasil), Las Vegas (Estados Unidos) y Bangkok (Tailandia).

- Escuela de Corredores: brinda capacitación a los corredores de seguros y a sus colaboradores. Su objetivo es contribuir al desarrollo del sector asegurador y consolidar nuestra relación. Contamos con más de 90 alumnos graduados.

- Sistema de Comunicación: sustentado en una página web exclusiva para corredores y en la revista *Conexión*, que lanzó ya su décimocuarta edición.

En Línea con los Programas de Fidelización se creó el Proyecto Cliente, que busca asegurar que la experiencia del cliente con Pacifico Seguros sea extraordinaria, ofreciendo productos simples y

transparentes, cuidando el nivel de servicio en cada punto de contacto y brindando una comunicación simple, oportuna y eficiente. A lo largo de 2010 se desarrollaron los siguientes proyectos:

- Manuales de productos: para crear conciencia y difundir información sobre la categoría de seguros, se estableció el programa *Conociendo de Seguros*, el cual, con unos prácticos manuales por cada producto, asesora a clientes y potenciales clientes sobre las características de un seguro, sus beneficios, cómo usarlo mejor e, igualmente, sobre factores claves en relación con el cuidado de la propia salud y la de su familia.

- Autos en Línea: con miras a brindar el mejor servicio de siniestro a nuestros clientes y corredores, creamos la web *Autos en Línea*, que acompaña a los usuarios a lo largo del proceso del siniestro vehicular y muestra, paso a paso, el estado en que se encuentra la atención. Así, se manejan las expectativas y se crea un flujo de información para agilizar la atención.

- Manejo de casos complejos de salud: este proyecto se creó con el fin de brindar un servicio de primera en un tema tan delicado como la salud. Plantea un procedimiento particular para los casos calificados como com-

plejos, los cuales son identificados rápidamente y pasan a ser conducidos por un equipo especial que brindará la mejor solución para nuestro cliente y lo mantendrá informado a lo largo del proceso.

- Centros médicos y clínicas afiliadas: desarrollamos una oferta de valor diferenciada por tipo de establecimiento, con lo cual mejoramos nuestra presencia en los distintos puntos de contacto y reflejamos una imagen renovada, sólida y comprometida con los servicios prestados y con la salud de nuestros asegurados.

# Responsabilidad Social Empresarial

En Pacífico Seguros hemos definido la orientación de nuestras acciones de Responsabilidad Social en dos frentes principales: educación y salud.

En línea con ello, a lo largo de 2010 llevamos a cabo los siguientes planes:

- Campaña de salud *Pacífico te cuida*: un esfuerzo sostenido durante los últimos cuatro años que ofrece atención gratuita en las especialidades de pediatría, oftalmología y medicina general a más de 1,500 pobladores de las comunidades de El Rosario y Capilla, en Asia, priorizando la atención a niños menores de 14 años.

- Construcción de Sedes TET (Techo para la Educación y Trabajo): conjuntamente con *Un techo para mi país*, nuestros colaboradores participaron activamente 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 en el mercado laboral. Gracias a nuestros programas de responsabilidad social, más de cinco mil personas

ya han recibido ayuda para salir de la extrema pobreza.

- También se organizó el Concurso Nacional de Pintura Jaime Rey de Castro, iniciativa mediante la cual 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.

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

Por otra parte, en el frente de promoción de una cultura de seguros, mediante el programa *Conociendo de Seguros* incorporamos en nuestros productos un manual del usuario que, a través de términos simples y un ordenamiento de temas que facilita las consultas, permite saber qué es un seguro, cuáles son sus características y qué se debe hacer para cuidar la salud del cliente y la de su familia.

También desarrollamos una alianza estratégica con el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, con la que buscamos promover acciones de prevención orientadas a la comunidad, a través de charlas, publicaciones, seminarios y talleres dirigidos por el personal experto de ambas instituciones.

Esta nueva alianza se sumó a la que mantenemos, desde hace más de seis años, con la Unidad de Salvataje Acuático de la Policía Nacional del Perú, a la que brindamos los implementos necesarios para que los más de 700 salvavidas de Lima puedan cumplir con su tarea de custodiar la vida de los ciudadanos durante el verano.



**Más de 5 mil** personas ya han recibido ayuda para salir de la extrema pobreza gracias a nuestros programas de RSE.



# Administración y Gestión y Desarrollo Humano

## Administración

De acuerdo con las exigencias de la dinámica de la compañía, ejecutamos programas de adecuación de nuestra infraestructura, modificamos la distribución de más de 276 puestos de trabajo, y habilitamos y mejoramos los ambientes en que los colaboradores se desenvuelven. Los requerimientos de mejora —alrededor de 300 al mes— son cubiertos en un 95.0% dentro de nuestros niveles de servicio, gracias a una reingeniería en el departamento de Mantenimiento.

Por otro lado, son cada vez más los proveedores que, en respuesta a nuestras exigencias, presentan certificaciones en programas de mejora continua, lo que garantiza la calidad de los servicios que nos prestan, entre ellos expedición, seguridad e impresión.

### Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional (SSMA)

Como parte de la implementación de este sistema, definimos la política SSMA mediante nuestro compromiso con nuestros clientes, socios estratégicos y colaboradores, en los siguientes frentes:

- Integrar los principios de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente en toda la empresa, incluyendo a proveedores y clientes.
- Prevenir las lesiones y enfermedades ocupacionales de nuestros colaboradores, mediante la identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos en cada una de nuestras actividades.
- Prevenir la contaminación ambiental mediante la gestión de los aspectos ambientales que puedan generarse por el desarrollo de nuestras actividades, con la selección de medidas de control y de prevención adecuadas.
- Contar con personal altamente competente y consciente de sus funciones en la gestión de la seguridad, salud y medio ambiente.

Como parte de esta implementación, se llevó a cabo el estudio de ergonomía e iluminación en los edificios ubicados en las calles Augusto Tamayo y Las Camelias, y nos comprometimos con las tareas que garanticen mayor seguridad y un adecuado manejo ecológico como parte de nuestra responsabilidad social.

# Gestión y Desarrollo Humano

## Proyecto Estratégico Talento

En 2010 continuamos con la consolidación de las iniciativas que forman parte del Proyecto Estratégico Talento, concentrados en contribuir a la generación de valor de Pacífico Seguros a través de sus colaboradores, y a que la empresa genere valor para ellos y sus familias.

Este proyecto está compuesto por tres iniciativas:

- Gestión del Talento
- Gestión del Desempeño e Incentivos
- Capacitación



**1. Implementar un modelo de gestión del talento que nos permita captar, retener, motivar y desarrollar a nuestros colaboradores.**

**2. Implementar un sistema de remuneración variable e incentivos que permita alinear el desempeño con los objetivos de creación de valor.**

**3. Capacitar a los colaboradores de manera integral para asegurar la excelencia en el desempeño de sus funciones: seguros, operatividad del puesto y calidad de servicio.**

## Gestión del Talento

En 2010 pusimos en marcha el Modelo de Gestión del Talento Credicorp, que busca identificar y retener el talento interno en las categorías High Potential, Core Team y Top. También pusimos en marcha el Modelo de Liderazgo, desarrollado junto con CCL (Center for Creative Leadership), con talleres dirigidos a 25 de nuestros gerentes.

Como parte del rol de soporte del negocio, en 2010 ingresaron más de 380 colaboradores (292 a PPS y 93 a EPS). Asimismo, continuamos con nuestra participación activa en las ferias de trabajo de las universidades, habilitamos un nuevo portal de postulantes e incorporamos a más de 20 practicantes a las filas de Pacífico Seguros.

## Gestión del Desempeño e Incentivos

En 2010 también desarrollamos el estudio de descripción y valoración de puestos, así como un estudio salarial, con el fin de definir bandas salariales que apoyen los objetivos de consistencia interna y competitividad externa de la Gestión de Compensaciones.

La Gestión del Desempeño tiene como finalidad que el colaborador conozca claramente lo que se espera de su trabajo, sus responsabilidades y metas, y cómo contribuye a los objetivos de su unidad y de la organización, además de que cuente con un seguimiento cercano por parte de las jefaturas. Al respecto, durante 2010 se definieron las metas cuantitativas (objetivas) de los colaboradores y la evaluación de competencias respectiva. Nuestro Sistema de Incentivos se basa en los resultados del desempeño de los colaboradores.

## Capacitación

Continuando con el objetivo de formar profesionales del negocio de seguros, dos de nuestros gerentes obtuvieron la certificación CPCU otorgada por el American Institute Chartered Property Casualty Underwriter (AICPCU), luego de concluir, de manera exitosa, los ocho módulos que la conforman. De esta manera, Pacífico Seguros cuenta, en la actualidad, con los únicos cuatro peruanos certificados como CPCU a nivel mundial, así como con los dos únicos certificados ACII de The Chartered Insurance Institute (CII). También logramos más de 40 cursos aprobados del AICPCU.

Asimismo, cinco de nuestros ejecutivos fueron certificados por la ASQ (American Society of Quality) como Lean Six Sigma Black Belt. Además, 86 de nuestros funcionarios (74 de PPS y 12 de EPS) aprobaron el Diplomado de Seguros Pacífico-Fasecolda, desarrollado por la Federación Colombiana de Aseguradores de Colombia (Fasecolda) a través de su Instituto Nacional de Seguros (INS). Este Diplomado constó de 13 módulos y 112 horas de capacitación.

Con la finalidad de masificar el conocimiento sobre aspectos relacionados con el negocio y la cultura Pacífico Seguros, desarrollamos el concurso de conocimientos *Desafío*, en el que participaron y aprendieron lúdicamente más de 250 colaboradores. Los ganadores obtuvieron pasajes dobles para viajar al Caribe.

## Clima laboral y bienestar

Con el fin de conocer la percepción de nuestros colaboradores acerca del ambiente de trabajo y de establecer planes de mejora de su bienestar y calidad de vida, la consultora Hay Group realizó un estudio de nuestro clima laboral.

El índice de satisfacción fue de 68.0% en 2010, lo que representa un crecimiento de 3.0% respecto a 2008. Este resultado, además, lo comparamos con la norma Spanish Speaking Countries de Hay Group, que calcula el promedio de más de 180 empresas latinoamericanas de distintos tamaños y rubros. La participación fue de 85.0% (de un total de 882 colaboradores), mientras que en 2008 fue de 62.0% (de un total de 700 colaboradores), lo que refleja la intervención activa y el compromiso de los participantes.

Índice de satisfacción	PPS	EPS	Total
Año 2010	69.0%	67.0%	68.0%
Año 2008	65.0%	66.0%	65.0%

Fuente: Hay Group

Como parte del Programa de Bienestar-Vida Saludable, seguiremos desarrollando acciones en los frentes de prevención, nutrición y ejercicio. Asimismo, continuamos con la firma de convenios corporativos a favor de los colaboradores y de sus familias, así como con la aplicación del horario de verano.

Adicionalmente, PPS y EPS fueron certificadas como socios de la Asociación de Buenos Empleadores-ABE, al cumplirse las prácticas de Recursos Humanos exigidas por la Asociación y certificadas por la SGS.

## Gestión de Procesos e Información

En setiembre de 2010 finalizamos la implementación del ERP-SAP de Gestión de Personas, iniciada en 2009. Esta herramienta integra los procesos de recursos humanos y facilita el acceso directo a la información de los colaboradores y a sus respectivas jefaturas, iniciativa que nos permite ganar eficiencia en los procesos y facilitar la gestión, por parte de los jefes, de sus equipos de trabajo.

Número de colaboradores	2010			2009		
	PPS	EPS	Total	PPS	EPS	Total
Colaboradores	799	252	1051	643	202	845
Practicantes	56	11	67	58	11	69

Fuente: Gestión y Desarrollo Humano (al 10 de diciembre de 2010)

# DATOS GENERALES DE NUESTRA COMPAÑÍA



Pacífico Seguros se constituyó oficialmente el 4 de setiembre 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., e inició sus actividades el 1 de octubre de 1992.

Nuestra compañía está inscrita en la Partida Electrónica N° 02005506 del Registro de Personas Jurídicas de la Zona Registral N° IX - Sede Lima. Su plazo de duración es indefinido y su domicilio es Av. Juan de Arona 830, distrito de San Isidro, en la ciudad de Lima. Su número de teléfono es el 518-4000, y su número de fax el 518-4295.

El objeto de Pacífico Seguros es contratar y administrar operaciones de seguros y reaseguros de riesgos generales, y realizar inversiones financieras e inmobiliarias. Su giro corresponde al grupo 66036 de actividad económica, de acuerdo con la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (C.I.I.U.).

Al 31 de diciembre de 2010, el capital social de nuestra compañía, inscrito en los Registros Públicos, asciende a la suma de S/. 363'903,610, representado por 36'390,361 acciones comunes de valor nominal de S/. 10.00 cada una, de las que 23.65% está en poder de inversionistas nacionales y 76.35% en poder de inversionistas extranjeros, domiciliados y no domiciliados.

El 100.0% de los accionistas de Pacífico Seguros tienen derecho a voto, y se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Tenencia	Número de accionistas	Porcentaje de participación
Menor al 1.0%	175	2.74%
Entre 1.0% y 5.0%		
Entre 5.0% y 10.0%		
Mayor al 10.0%	2	97.26%
Total	177	100.00%

Pacífico Seguros forma parte del grupo económico de Credicorp Ltd. (Bermudas), conglomerado financiero que constituye el 75.97% de nuestro accionariado, mientras que el Grupo Crédito S.A. posee el 21.28% del capital social. El 2.74% del capital es propiedad de 175 accionistas minoritarios.

Pacífico Seguros es propietaria del 61.9% de las acciones de El Pacífico Vida Cía. de Seguros y Reaseguros (Pacífico Vida), empresa que inició sus operaciones el 1 de enero de 1997. Desde esa fecha, Pacífico Seguros realiza, únicamente, operaciones de seguros y reaseguros vinculadas a riesgos patrimoniales y de salud.

Pacífico Seguros es propietaria, además, del 99.9% del capital de Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud (Pacífico Salud EPS), empresa que tiene como objetivo prestar servicios de atención a la salud dentro del marco de la Ley N° 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

El Pacífico Peruano Suiza Cía. de Seguros y Reaseguros  
Renta variable

Código ISIN	Nemónico	Año - mes	Cotizaciones 2010				Precio promedio S/.
			Apertura S/.	Cierre S/.	Máxima S/.	Mínima S/.	
PEP669001005	PSUIZAC1	20-10-01	--	--	--	--	--
PEP669001005	PSUIZAC1	20-10-02	--	--	--	--	--
PEP669001005	PSUIZAC1	20-10-03	--	--	--	--	--
PEP669001005	PSUIZAC1	20-10-04	--	--	--	--	--
PEP669001005	PSUIZAC1	20-10-05	--	--	--	--	--
PEP669001005	PSUIZAC1	20-10-06	--	--	--	--	--
PEP669001005	PSUIZAC1	20-10-07	--	--	--	--	--
PEP669001005	PSUIZAC1	20-10-08	27	27	27	27	27
PEP669001005	PSUIZAC1	20-10-09	--	--	--	--	--
PEP669001005	PSUIZAC1	20-10-10	26.20	26.23	26.23	26.20	26.23
PEP669001005	PSUIZAC1	20-10-11	26.50	26.23	26.50	26.23	26.23
PEP669001005	PSUIZAC1	20-10-12	26.55	27.50	28.51	26.23	26.82

El valor contable de la acción, al 31 de diciembre de 2010, es de S/. 20.72. Cifra al cierre del balance (dato solicitado a Ricardo Salazar). Jefa de la sección Valores: Sra. Ana María Moreno O'Phelan.

# PACÍFICO SEGUROS

## Principales cifras de los estados financieros de Pacífico Seguros bajo las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) Cifras en millones de dólares<sup>1</sup>



	2006	2007	2008	2009	2010
<b>EGP (US\$ millones, fin de período)</b>					
Primas totales	178.4	240.4	296.8	299.0	333.6
Primas cedidas	60.6	94.7	108.5	98.4	121.0
Incremento de reserva	1.6	17.4	13.2	7.7	10.9
Primas netas ganadas	116.3	128.3	175.1	192.9	201.6
Siniestros netos	74.6	102.9	152.8	102.8	101.8
Comisiones netas	17.6	20.0	23.8	22.6	23.0
Gastos técnicos netos	1.8	4.3	6.4	5.7	7.8
Resultado técnico	22.4	1.1	(7.8)	61.8	69.0
Rendimiento financiero	54.1	28.9	19.1	22.6	24.5
Gastos generales y provisiones	35.0	37.1	39.4	52.0	58.2
Utilidad neta	40.3	(5.7)	(19.6)	26.2	28.2
<b>Balance (US\$ millones, fin de período)</b>					
Activos	361.5	443.4	535.8	542.8	641.2
Inversiones en valores e inmuebles	145.5	153.4	148.4	195.3	234.7
Reservas técnicas	133.2	251.7	328.8	295.0	326.5
Pasivo total	201.9	325.6	441.1	399.8	457.1
Patrimonio neto	159.6	117.8	94.7	143.0	184.1
<b>Rentabilidad</b>					
Utilidad neta por acción (US\$ por acción)	1.59	n.a.	n.a.	0.83	0.77
Retorno sobre patrimonio promedio <sup>2</sup>	27.3%	-4.1%	-18.4%	22.0%	17.2%
Retorno sobre activos promedio <sup>2</sup>	11.9%	-1.4%	-4.0%	4.9%	4.8%
<b>Ratios operativos</b>					
Patrimonio / Activo total	44.1%	26.6%	17.7%	26.4%	28.7%
Aumento de reservas técnicas	1.3%	12.0%	7.0%	3.9%	5.1%
Siniestros netos / Primas netas ganadas	64.1%	80.2%	87.2%	53.3%	50.5%
Gastos y comisiones / Primas netas ganadas	16.6%	18.9%	17.2%	14.7%	15.3%
Resultado técnico / Primas netas ganadas	19.2%	0.9%	-4.5%	32.0%	34.2%
Gastos generales / Primas netas ganadas	30.1%	28.9%	22.5%	26.9%	28.9%
Gastos generales / Activos promedio <sup>2</sup>	10.4%	9.2%	8.0%	9.6%	9.8%
Ratio combinado	110.9%	128.0%	127.0%	94.9%	94.6%
<b>Otros datos</b>					
Número de acciones, neto (en millones)	25.4	27.1	30.3	31.4	36.4
Número de colaboradores	451	479	510	643	795

<sup>1</sup> Cifras no auditadas de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

<sup>2</sup> Promedios determinados tomando el promedio del saldo inicial y del saldo final de cada período.

# ENTORNO JURÍDICO

Entre las normas más importantes emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones durante 2010, merecen comentarse las siguientes:

**Resolución SBS N° 746-2010** del 10 de enero de 2010, por medio de la cual se modificó el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, aprobado mediante Resolución SBS N° 131-2002, en los siguientes procedimientos administrativos: procedimiento N° 32, Constancia de irrecuperabilidad para castigo tributario de créditos y/o cuentas por cobrar de empresas de operaciones múltiples y empresas especializadas; y procedimiento N° 25, Opinión favorable sobre emisión en serie de instrumentos financieros para empresas del sistema financiero y de seguros.

**Resolución SBS N° 915-2010** del 26 de enero de 2010, que incorporó el procedimiento N° 143: “Emisión de certificado de pólizas de seguro de

vida y de accidentes personales con cobertura de fallecimiento o muerte accidental – Ley N° 29355 y D. S. N° 271-2009-EF” en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP aprobado mediante Resolución SBS N° 131-2002.

**Resolución SBS N° 1967-2010** del 24 de febrero de 2010, mediante la cual se modificaron el Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero, el Manual de Contabilidad para las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y el Plan de Cuentas para Empresas del Sistema Asegurador, conforme a los anexos N° 1, 2 y 3 que se publican en el portal institucional ([www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)) según a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, que establece el registro contable del *goodwill*.

**Resolución SBS N° 2507-2010** del 17 de marzo de 2010, que aprobó la Medición del Riesgo Cambiario en Empresas de Seguros, por la cual estas empresas deberán identificar, medir,

controlar y reportar adecuadamente el nivel de riesgo cambiario que enfrentan. Asimismo, será responsabilidad del Directorio la aprobación de políticas y procedimientos para la administración de dicho riesgo y asegurarse de que la Gerencia adopte las medidas necesarias para vigilarlo y controlarlo.

**Resolución SBS N° 2996-2010** del 25 de marzo de 2010, por medio de la cual se aprobó el Reglamento Marco de Comercialización de Productos de Seguros, y se derogó a la anterior norma regulatoria de los mecanismos de comercialización de seguros (Resolución SBS N° 510-2005). Esta importante norma introduce nuevos mecanismos de comercialización, ya que regula la posibilidad de las empresas de seguros de suscribir contratos de comercialización con cualquier persona natural o jurídica proveedora de bienes y servicios que cuente con locales propios o de terceros con determinadas características regulada por dicha norma. Asimismo, regula, por primera vez, los mecanismos de comercialización de seguros a través de

sistemas de telefonía, internet y otros análogos que permitan a las empresas de seguros acceder de modo no presencial a los potenciales asegurados para promocionar, ofrecer o comercializar sus productos (comercialización a distancia).

Cabe mencionar que Pacífico Seguros cumplió satisfactoriamente con los procedimientos establecidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, y fue autorizado por esta, mediante las Resoluciones SBS N° 11628 y N° 11631, a comercializar productos de seguros a través del canal “Comercializadores” y a través del canal “Sistemas de Comercialización a Distancia”.

Finalmente, mediante Resolución SBS N° 9413-2010 de fecha 24 de agosto de 2010 se amplió el plazo de implementación de la norma antes mencionada hasta el 31 de diciembre de 2010.

**Resolución SBS N° 2982-2010** del 25 de marzo de 2010, que aprobó las nuevas normas para la contratación y gestión de reaseguros. Esta norma establece nuevos límites máximos de retención de riesgos para las empresas de seguros sobre una base prudencial que mejorará el perfil de riesgos de la industria. Asimismo, se establecieron precisiones respecto a los requisitos que deben cumplir los reaseguradores con los cuales las empresas de seguros suscriben contratos, así como respecto a la información necesaria para evaluar los riesgos que ceden las empresas de seguros.

**Resolución SBS N° 3028-2010** del 30 de marzo de 2010, que aprobó el Reglamento de Pólizas de Caucción, importante norma destinada a que las empresas de seguros emitan pólizas de caucción a efectos de garantizar el cumplimiento de obligaciones de hacer o de no hacer a cargo de los solicitantes o tomadores del seguro en favor de los asegurados.

**Resolución SBS N° 3281-2010** del 16 de abril de 2010, por medio de la cual se modificó la Resolución SBS N° 37-2008 del 10 de enero de 2008. Esta norma aprobó el Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos para regular la conformación de los comités de auditoría, con el propósito de vigilar que los procesos contables y de reporte financiero sean apropiados, así como evaluar las actividades realizadas por los auditores internos y externos.

**Resolución SBS N° 6885-2010** del 2 de julio de 2010, por medio de la cual se aprobó el Reglamento de Medición del Riesgo de Renta Variable al que se encuentran expuestas las empresas del sistema de seguros. La norma señala que será la Unidad de Riesgos la que deberá identificar, medir, controlar y reportar adecuadamente el nivel de riesgo de renta variable que enfrenta la compañía. Asimismo, será responsabilidad del Directorio la aprobación de políticas y procedimientos para la administración de dicho riesgo y para asegurarse de que la Gerencia adopte las medidas necesarias para vigilarlo y controlarlo.

**Resolución SBS N° 8504-2010** del 6 de agosto de 2010, a través de la cual se aprobó el Reglamento para la Reestructuración, Repotenciación, Disolución y Liquidación de las Derramas, Cajas de Beneficios y otros fondos que reciban recursos de sus afiliados y otorguen pensiones de cesantía, jubilación y similares que se encuentran sometidas a la supervisión y control de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones por Ley N° 26516.

**Resolución SBS N° 9116-2010** del 17 de agosto de 2010, que modificó el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, aprobado mediante Resolución SBS N° 131-2002, en los siguientes procedimientos administrativos: procedimiento N° 43: autorización para la transferencia de acciones por encima del 10% del capital social para empresas del sistema financiero, de seguros y ETF; N° 83: autorización a las CMAC para realizar las operaciones previstas en los incisos d), f), y l) del artículo 5° del Decreto Supremo N° 157-90-EF; N° 94: reorganización societaria o disolución voluntaria de los almacenes generales de depósito; N° 102: autorización para la ampliación de operaciones de las empresas de operaciones múltiples del sistema financiero; N° 104: reorganización societaria o disolución voluntaria de las empresas de transferencia de fondos; N° 110: autorizaciones especiales sobre la gestión integral de riesgos; N° 121: autorización

para operar con productos financieros derivados para empresas de seguros.

**Resolución SBS N° 11453-2010** del 23 de setiembre de 2010, por medio de la cual se modificó el literal c) del artículo 2° y los artículos 3° y 4° del Reglamento para la Constitución de la Reserva de Riesgos Catastróficos y de Siniestralidad Incierta, aprobada mediante Resolución SBS N° 1305-2005 del 19 de agosto de 2005.

**Resolución SBS N° 11823-2010** del 29 de setiembre de 2010, que aprobó el Reglamento para la Supervisión Consolidada de los Conglomerados Financieros y Mixtos.

**Resolución SBS N° 14486-2010** del 9 de noviembre de 2010, que modificó determinados artículos de la Resolución SBS N° 1420-2005 que aprobó el Reglamento de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas.

**Resolución SBS N° 14493-2010** del 10 de noviembre de 2010, que incorporó nuevas infracciones en la Sección III, correspondiente a las Infracciones Muy Graves del Anexo 5 de la Resolución SBS N° 816-2005, que aprueba el Reglamento de Sanciones.

**Resolución SBS N° 15333-2010** del 24 de noviembre de 2010, que modificó el inciso n.4.2) del artículo 4° del Reglamento de las Inversiones Elegibles de las Empresas de Seguros, aprobado mediante Resolución SBS N° 039-2002, correspondiente a créditos inmobiliarios para la adquisición de

bienes futuros instrumentados en pagarés que cuenten con el respaldo de depósitos en efectivo, cartas fianza y/o instrumentos que califiquen como inversiones elegibles comprendidas en los literales a) al h), n.1) y n.3) del mismo artículo 4°, de forma que garanticen la construcción de los inmuebles, su independización, la constitución de primera y preferente hipoteca sobre dichos inmuebles y su incorporación en un Título de Crédito Hipotecario Negociable (TCHN).

**Resolución SBS N° 17009-2010** del 9 de diciembre de 2010, que modificó el literal f) del artículo 5° del Reglamento de las Inversiones Elegibles de las Empresas de Seguros, aprobado mediante Resolución SBS N° 039-2002, referido a los bonos empresariales (límite en empresas de Riesgos Generales y de Vida hasta un 75% de las obligaciones técnicas).

**Resolución SBS N° 17011-2010** del 9 de diciembre de 2010, que modificó el artículo 11° y el título del artículo 10° y aprobó la quinta disposición final y transitoria del Reglamento para la Negociación y Contabilización de Productos Financieros derivados en las empresas de seguros, aprobado mediante Resolución SBS N° 514-2009.

**Resolución SBS N° 17025-2010** del 10 de diciembre de 2010, mediante la cual se aprobó el Reglamento del Registro de Sociedades de Auditoría Externa.

**Resolución SBS N° 17026-2010** del 10 de diciembre de 2010, que aprobó el Reglamento de Auditoría Externa.

**Resolución SBS N° 17728-2010** del 27 de diciembre de 2010, que aprobó el uso obligatorio de las siguientes tablas de mortalidad: a) RV-2004 modificada ajustada (hombres y mujeres), tratándose de pensionistas por jubilación y jubilación anticipada en reemplazo de las actuales tablas de mortalidad RV-2004 modificadas; y b) B-85 ajustada (hombres y mujeres) tratándose de pensionistas por invalidez parcial y beneficiarios en reemplazo de las actuales tablas de mortalidad B-85 (hombres y mujeres).

**Resolución SBS N° 18030-2010** del 28 de diciembre de 2010, a través de la cual se modificó la Cuarta Disposición Final y Transitoria del Reglamento de las Inversiones Elegibles de las Empresas de Seguros, aprobado mediante la Resolución SBS N° 039-2002, con el objeto de mantener el respaldo necesario de las obligaciones técnicas de las empresas de seguros con inversiones elegibles.

**Resolución SBS N° 18400-2010** del 29 de diciembre de 2010, que aprobó el Reglamento para la clasificación de empresas del sistema financiero y de empresas de seguros.

## Principales normas con efectos laborales

Durante 2010, se han dictado diversas normas de relevancia en el campo laboral, entre las cuales mencionamos:

**Ley N° 29498 – LEY DE PROMOCIÓN A LA INVERSIÓN EN CAPITAL HU-**

**MANO** (publicada el 19 de enero de 2010). Norma destinada a promover el desarrollo del capital humano por medio de la capacitación continua de los trabajadores, a fin de mejorar sus capacidades productivas y de contribuir al fortalecimiento de la competitividad del sector productivo nacional.

**Decreto Supremo N° 026-2010-PCM – DECLARAN DÍAS NO LABORABLES COMPENSABLES PARA LOS TRABAJADORES DEL SECTOR PÚBLICO, DURANTE EL AÑO 2010** (publicado el 16 de febrero de 2010). Mediante esta norma se declararon como días no laborables, a nivel nacional, para los trabajadores del sector público, los siguientes días: lunes 28 de junio, viernes 30 de julio, viernes 24 y viernes 31 de diciembre. Para fines tributarios, estos días serán considerados hábiles. Esta norma también es de aplicación a los trabajadores del Régimen Laboral de la Actividad Privada a través del mecanismo de compensación de horas dejadas de trabajar.

**Ley N° 29516 – LEY QUE MODIFICA EL DECRETO DE URGENCIA N° 021-2009** que autorizó la creación del Programa Especial de Reconversión Laboral—PERLAB, publicada el 1 de abril de 2010. Mediante esta Ley se busca promover el empleo y mejorar la empleabilidad de los desempleados o de los trabajadores que se encuentran en riesgo de serlo como consecuencia de la crisis internacional o por efecto de procesos de modernización o cambios en los sectores económicos del país.

**Decreto Supremo N° 003-2010-TR – MODIFICA EL D.S. N° 001-98-TR, QUE ESTABLECE NORMAS REGLAMENTARIAS RELATIVAS A LA OBLIGACIÓN DE LOS EMPLEADORES DE LLEVAR PLANILLAS DE PAGO** (publicado el 15 de abril de 2010). Con esta norma se busca reglamentar el pago de las remuneraciones por intermedio de terceros (por ejemplo, a través de una empresa del sistema bancario o financiero). Confluyen, de un lado, la obligación de pago del empleador, quien elige entre pagar directamente o mediante un tercero; y, de otro lado, la libertad de contratar del trabajador, quien, para dar eficacia a la operación de pago mediante la empresa del sistema financiero, necesita suscribir un contrato de depósito.

**Ley N° 29549 – LEY QUE MODIFICA EL DECRETO LEGISLATIVO N° 866, LEY DE CONSOLIDACIÓN DE BENEFICIOS SOCIALES** (publicada el 3 de julio de 2010). Por esta Ley se determinó que las remuneraciones asegurables para el pago del capital o póliza están constituidas por aquellas que figuran en los libros de planillas y boletas de pago, percibidas habitualmente por el trabajador aun cuando sus montos varíen en razón de incrementos u otros motivos, hasta el tope de una remuneración máxima asegurable establecida para efectos del seguro de invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio en el Sistema Privado de Pensiones. Están excluidas las gratificaciones, participaciones, compensación vacacional adicional

y otras que por su naturaleza no se abonen mensualmente.

**Decreto Supremo N° 008-2010-TR – MODIFICAN EL REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y APRUEBAN FORMULARIOS** (publicado el 2 de setiembre de 2010). Mediante esta norma se busca facilitar la remisión de la información a la cual se encuentran obligados los empleados y los centros médicos asistenciales en los casos de accidentes de trabajo (incluidos los mortales), incidentes peligrosos y enfermedades ocupacionales.

**Decreto Supremo N° 011-2010-TR – INCREMENTAN LA REMUNERACION MINIMA DE LOS TRABAJADORES SUJETOS AL REGIMEN LABORAL DE LA ACTIVIDAD PRIVADA** (publicado el 11 de noviembre de 2010). Mediante esta norma se incrementó en S/. 50.00 la remuneración mínima de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada, con lo que la Remuneración Mínima pasa de S/. 550.00 a S/. 600.00.

**LEY N° 29625 – LEY DE DEVOLUCIÓN DE DINERO DEL FONAVI A LOS TRABAJADORES QUE CONTRIBUYERON AL MISMO** (publicada el 9 de diciembre de 2010). Esta ley dispone la devolución a todos los trabajadores que contribuyeron al FONAVI del total actualizado de sus aportes que fueron descontados de sus remuneraciones. Asimismo, se dispuso que se abone a favor de cada trabajador beneficiario los aportes de sus respec-

tivos empleadores, el Estado y otros, en la proporción que les corresponda, debidamente actualizados.

**Decreto Supremo N° 014-2010-TR – REGLAMENTO DE LA LEY N° 29409, QUE CONCEDE EL DERECHO DE LICENCIA POR PATERNIDAD A LOS TRABAJADORES DE LA ACTIVIDAD PÚBLICA Y PRIVADA** (publicado el 16 de diciembre de 2010). Dicha norma regula la licencia por paternidad, que consiste en el derecho que tiene el trabajador a ausentarse de su puesto de trabajo con ocasión del nacimiento de su hijo o hija, con derecho a remuneración. Es otorgada a los trabajadores que prestan labores en las distintas entidades y empresas de los sectores público y privado, cualquiera sea el régimen laboral o régimen especial de contratación laboral al que pertenezcan. Se incluye dentro de los alcances de la Ley al personal de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú.

**Decreto Supremo N° 016-2010-TR, QUE APROBÓ EL REGLAMENTO DE LA LEY N° 29352, QUE ESTABLECIÓ LA LIBRE DISPONIBILIDAD TEMPORAL Y POSTERIOR INTANGIBILIDAD DE LA COMPENSACIÓN POR TIEMPO DE SERVICIOS** (publicado el 25 de diciembre de 2010). La norma establece que, a partir de mayo de 2011 y hasta la extinción del vínculo laboral, los trabajadores solo podrán disponer de hasta el 70% del excedente de seis remuneraciones brutas que se en-

cuentren depositadas en su cuenta individual de depósito de CTS.

## Principales normas con efectos tributarios

Durante el ejercicio económico 2010 podemos apreciar la dación de diversas normas en materia tributaria. Entre las principales, debemos mencionar las siguientes:

**Decreto Supremo N° 311-2009-EF**, del 29 de diciembre de 2009. Fijó el valor de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) para el ejercicio 2010 en la suma de S/. 3,600.

**Ley N° 29493**, publicada el 5 de enero de 2010. Mediante esta Ley se prorrogó la vigencia de las Leyes N° 27623, ley que dispone la devolución del Impuesto General a las Ventas e Impuesto de Promoción Municipal a los Titulares de la Actividad Minera durante la fase de exploración; y N° 27624, ley que dispone la devolución del Impuesto General a las Ventas e Impuesto de Promoción Municipal para la Exploración de Hidrocarburos.

**Resolución de Superintendencia N° 006-2010/SUNAT**, publicada el 14 de enero de 2010, por medio de la cual se dictaron normas relativas a la excepción de la obligación de efectuar pagos a cuenta y a la suspensión de la obligación de efectuar retenciones y/o pagos a cuenta respecto del Impuesto a la Renta por Rentas de Cuarta Categoría

correspondientes al ejercicio gravable 2010, para los supuestos siguientes:

- Tratándose del supuesto contemplado en el literal a) del numeral 2.1 del artículo 2: S/. 2,625 mensuales.
- Tratándose del supuesto contemplado en el literal b) del numeral 2.1 del artículo 2: S/. 2,100 mensuales.
- Tratándose de los supuestos contemplados en el literal a) de los numerales 3.1 y 3.2 del artículo 3: S/. 31,500 anuales.
- Tratándose de los supuestos contemplados en el literal b) de los numerales 3.1 y 3.2 del artículo 3: S/. 25,200 anuales.

**Decreto Supremo N° 220-2010-EF**, del 31 de octubre de 2010, que modifica el numeral 9.2 del artículo 9, los artículos 15-A, 16 y 17, los numerales 20.2 y 20.3 del artículo 20, el artículo 21, el numeral 22.1 del artículo 22 y la Primera Disposición Complementaria Final del Texto Único Actualizado del Reglamento de la Ley N° 29230 – Ley que Impulsa la Inversión Pública Regional y Local con Participación del Sector Privado, aprobada por Decreto Supremo N° 248-2009-EF.

**Decreto Supremo N° 270-2010-EF** del 29 de diciembre de 2010, mediante el cual se modificó el Impuesto Selectivo al Consumo contenido en el Nuevo Apéndice III Bienes Afectos al ISC a los combustibles.

**Resolución N° 340-2010/SUNAT** del 31 de diciembre de 2010, que establece el cronograma para el cumplimiento

de las obligaciones tributarias correspondientes al año 2011.

**Ley N° 29645** del 31 de diciembre de 2010 (edición extraordinaria), por medio de la cual se modificó el Texto Único Ordenado de la Ley del Impuesto a la Renta, aprobado mediante Decreto Supremo N° 179-2004-EF. La norma se refiere a las exoneraciones de intereses por créditos de fomento y de ganancias de capital por enajenación de valores mobiliarios [incisos c) y p) e incorporación del inciso q) al artículo 19°] referidas al costo computable de las acciones o participaciones recibidas como consecuencia de la reorganización empresarial [incisos f) y q) al párrafo 21.2 y los párrafos 21.6 y 21.7 al artículo 21° de la Ley]; las rentas de fuente extranjera (artículos 51° y 51°-A de la Ley); la tasa del impuesto para las personas naturales no domiciliadas [inciso c) del artículo 54° de la Ley]; las tasas de las personas jurídicas no domiciliadas [incisos e), i) y j) del artículo 56° de la Ley]; y se refiere a agentes de retención, retenciones del impuesto, retenciones a sujetos inscritos en cuentas agregadas y retenciones a personas no domiciliadas [inciso d) del artículo 71°, 73°-C, 73°-D y 76° de la Ley].

**Decreto Supremo N° 281-2010-EF** del 31 de diciembre de 2010 (edición extraordinaria), que precisa el inciso p) del artículo 21° del Reglamento del Impuesto a la Renta, aprobado por Decreto Supremo N° 122-94-EF, referido a la renta neta de tercera ca-

tegoría, en el sentido de que se considera renta inafecta todos los ingresos no comprendidos en el ámbito de aplicación del Impuesto, incluidos aquellos que tengan dicho carácter por disposición legal, con excepción de los ajustes valorativos contables; y renta bruta inafecta a los referidos ingresos, salvo cuando estos provengan de la enajenación de bienes, en cuyo caso de tales ingresos se deducirá el costo computable de los bienes enajenados.

## Procesos legales

Pacífico Seguros es parte de algunos procesos civiles en los que 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 relacionan con el cobro de primas a asegurados deudores, pago de renta por contratos de arrendamiento, y 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 constituyen una contingencia importante para la compañía, por lo que ninguno de ellos podría afectar significativamente a la empresa.

# GOBIERNO CORPORATIVO

El Buen Gobierno Corporativo es y seguirá siendo un sistema sustancial que actúa sobre las sociedades con el objetivo de respaldar una atmósfera de credibilidad y transparencia. Para Pacífico Seguros es indispensable cumplir permanentemente las políticas de un Buen Gobierno Corporativo y de 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 comuni-

dad en su conjunto, sus proveedores, colaboradores y accionistas.

Por ese motivo, durante 2010 se han ejecutado diversas actividades para mejorar nuestro gobierno corporativo y ejecutar de una manera más eficiente nuestras labores de apoyo a la comunidad y de responsabilidad social.

Como práctica adoptada a partir de 2005, Pacífico Seguros continúa optimizando la calidad de su información de acuerdo con lo solicitado por la Resolución Conasev N° 140-2005/EF, a fin de que los inversionistas cuenten con todos los datos necesarios respecto al grado de implementación de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.

## Directorio y administración interna

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

- Comité de Auditoría
- Comité de Gestión Integral de Riesgos

En el ámbito gerencial, se cuenta con comités de administración, lo que constituye una práctica de Buen Gobierno Corporativo en Pacífico Seguros:

- Comité de Gestión
- Comité de Riesgos de Mercado
- Comité de Inversiones

Desde hace más de cinco años, Pacífico Seguros cuenta con un esquema denominado Sistema de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, con el que gestionamos el riesgo reputacional, estableciendo acciones tendientes a prevenir el lavado de activos. También se ha reforzado el conocimiento de los colaboradores y corredores de seguros en aspectos relacionados con el Sistema de Prevención de Lavado de Activos y la importancia de identificar y comunicar oportunamente transacciones sospechosas.

Pacífico Seguros tiene establecida una filosofía de excelencia en la atención de siniestros, que busca cubrir las pérdidas de nuestros clientes en forma justa y oportuna, restituyéndolos a la misma situación en la que se encontraban antes del siniestro. Considerando que el impacto potencial de los fraudes en seguros es muy alto, desde 2008 actúa la División de Investigaciones Especiales, que realiza una investigación de manera profesional y objetiva para asegurar el cumplimiento de esta oferta de servicio.

Se continúa con el despliegue del uso del Sistema de Denuncias, a través del cual los colaboradores de Pacífico Seguros y terceras personas pueden denunciar anónimamente cualquier irregularidad, en línea con la política corporativa establecida por Credicorp Ltd.

En 2009, la compañía cumplió con el reto de obtener la certificación de la Ley Sarbanes-Oxley, referida al cumplimiento de estándares internacionales en la presentación, divulgación y controles internos para la elaboración de sus informes financieros.

# CAPITAL SOCIAL

El capital social de la compañía inscrito al 31 de diciembre de 2010 asciende a S/. 363'903,610, representado por 36'390,361 acciones comunes por un valor nominal de S/. 10.00 cada una.

De acuerdo con lo aprobado en la Junta Obligatoria Anual de Accionistas el

25 de febrero de 2010, los señores accionistas recibieron el 15.928% en acciones liberadas, correspondientes al aumento de capital de S/. 50'000,000.

Las acciones se entregaron en nuestras oficinas a partir del día 30 de setiembre de 2010.

# POLÍTICA DE DIVIDENDOS

Aprobada en la Junta General de Accionistas el 14 de marzo de 2001.

Se aprobó la modificación de la política de dividendos, según la cual la compañía anunciará y entregará, en circunstancias normales, un dividendo en efectivo no menor al 35.0% 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.

# PRINCIPALES OFICINAS EN LIMA Y PROVINCIAS

## Oficina principal

Av. Juan de Arona N° 830 San Isidro, Lima  
Casilla Postal N° 595 Lima 27  
Telf. 518-4000 Fax 518-4295  
www.pacificoseguros.com

## Oficinas regionales

### AREQUIPA

RENZO LÓPEZ TASSARA - GERENTE

Av. Bolognesi 301, Yanahuara

Tel. (054) 255-858 /252-235 / 252-283 /  
252-285

Cel. (054) 95965-2103 RPM # 552370

Fax (054) 252-221 Directo: 252-230

Desde Lima: 518-4000 – Anexos 5401 / 5402

Email: rlopez@pacifico.com.pe

### CHICLAYO

MARCO VÁSQUEZ CASTRO - GERENTE

San José 857, Chiclayo

Tel.: (074) 23-3961, 22-7724

Fax: (074) 22-4683

Directo: (074) 27-3246

Cel.: (074) 97999-7007

Desde Lima : 518-4000 - Anexos 5410 / 5411

RPM: #552368

Email: mvasquez@pacifico.com.pe

## Oficinas de provincias

### CUSCO

ALEX KALINOWSKI BARCLAY

Urb. Mariscal Gamarra 1-D, 1ra. Etapa,

Cercado, Cusco

Tel. (084) 22-8512 Fax: (084) 26-3148

Isabel RPM \*290092 – Dorian RPM \*795546

Email: akalinowski@pacifico.com.pe

### IQUITOS

MARIA ANGÉLICA ANDERSON

Yavarí 363, Of. 4, Edificio El Dorado

Tel. (065) 23-5341

Fax (065) 23-6539

Cel. (065)96560-2395 – RPM: # 623392

Email: manderson@pacifico.com.pe

### PUNO

DISTRIBUCIONES Y SERVICIOS MÚLTIPLES  
VIRGEN DE GUADALUPE E.I.R.L.

DANTE AYESTAS LA TORRE

Jr. Moquegua 219, Puno

Tel. (051) 36-5638

Cel. (051) 95162-3117 RPM: # 558939

Email: dayestas@pacifico.com.pe

### HUANCAYO

ELVA ÁVILA ÁLVAREZ E.I.R.L.

Paseo La Breña 125-133,

Piso 2, Of..202 y 203

Tel. (064) 22-4409

Telefax (064) 22-5549

Cel. (064) 96440-9697

Email:elvaavila@pacifico.com.pe

### PIURA

CARLOS ALBERTO AMAYO ABANTO

Calle Libertad 657 - Cercado

Tel. (073) 30-1885 Directo

Cel. (073) 96941-5247

RPM: # 393383

Telefax (073) 32-7811

Email:camayo@pacifico.com.pe

### ILO

PEDRO ZUTA TAFUR E.I.R.L.

Jr. Zepita 411, Ilo

Tel. (053) 48-2762 Fax (053) 48-3470

Casa (053) 48-2351

Cel. (053) 95361-1067

RPM: # 558938

Email: pzuta@pacifico.com.pe

### HUÁNUCO

SEGUROS HUÁNUCO E.I.R.L.

VÍCTOR HUGO MINAYA

Jr. Dámaso Beraún 910, Huánuco

Tel. (062) 51-1459 Fax (062) 51-1108

Cel.(062) 96252-7798

RPM \* 434256

Isabel Mazzini (062) 96296-5004

Email: hminaya@pacifico.com.pe

### CHIMBOTE

RODEPAIN REPRESENTACIONES E.I.R.L.

ROQUE DE PAZ INFANTE

Francisco Bolognesi 504, Chimbote

Tel. (043) 32-1921

Telefax (043) 32-5671 Nextel: 839-4832

Cel. (043) 94347-4428 RPM # 221761

RPM: # 552287 Cel.(043) 94367-7951

Email: rdepaz@pacifico.com.pe

### CAMANÁ

STENICA S.A.

GINO MAGAGNA SICHERI

Sr. Valentín Valencia (Administrador)

Av. Lima 661 - Cercado

Tel. (054) 57-1477 / 57-1551

Telefax. (054) 57-1183,

Cel. (054) 95437-5385 RPM # 561889

Email : gmagagna@stenica.com

vvalencia@stenica.com

### CHINCHA

MILAGROS AGUAYO

Jr. Lima 278, Chincha

Teléfonos: (056) 26-7354

Telefax (056) 26-3091

Cel. (056) 95659-4146

RPM: # 712857

Email: maguayo@pacifico.com.pe

### HUARAZ

RODEPAIN REPRESENTACIONES EIRL

CARLOS BURGA ZEVALLOS

Av. Mariscal Luzuriaga 1054 , Plazuela

Belén, Huaraz

Telefax. (043) 42-5831

Cel.(043) 94367-7948 RPM: # 552285

Email : cburga@pacifico.com.pe

### TACNA

ROLANDO CÁCERES P.

Plaza Zela 975, Cercado

Tel. (052) 24-4241

Fax (052) 42-8051

Casa (052) 24-1754

Cel. (052) 95229-4036 RPM: # 558937

Email: rcaceres@pacifico.com.pe

### ICA

ORESTES SALAZAR BERNALES

Urb. Santa María E-226

Telefax (056) 23-3436

Cel. (056) 95673-9589

Email: osalazar@pacifico.com.pe

## Agencias exclusivas

### CHACARILLA

Representante:

Fiorella Protto Corredores de Seguros

Avenida Montegrande 113

Chacarilla del Estanque

Santiago de Surco

Tel. 372 7272 / 372 7274

Email: fprotto@fiorellaprotto.pe

### MIRAFLORES

Representante:

César Bamonde G.

Avenida Larco 1150

Miraflores

Tel. 242 7788

Email: cbamondeg@pacifico.com.pe

# INFORME CONASEV SOBRE PRINCIPIOS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

## Información sobre el cumplimiento de los principios de Buen Gobierno por parte de las sociedades peruanas

Correspondiente al ejercicio 2010

Razón Social	:	El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros
RUC	:	20100035392
Dirección	:	Av. Juan de Arona N° 830 Lima, Perú
Teléfono	:	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 <sup>1</sup>	:	

<sup>1</sup> Solo es aplicable en caso que la información contenida en el informe hubiera sido revisada por alguna empresa especializada (por ejemplo, por una sociedad de auditoría o una empresa de consultoría).

## I. SECCIÓN PRIMERA: EVALUACIÓN DE 26 PRINCIPIOS

### Los derechos de los accionistas

PRINCIPIOS	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
<b>1. Principio (I.C.1. segundo párrafo).</b> - No se deben 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
<b>2. Principio (I.C.1. tercer párrafo).</b> - El lugar de celebración de las Juntas Generales se debe fijar de modo que se facilite la asistencia de los accionistas.					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	

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

FECHA DE AVISO DE CONVOCA-TORIA*	FECHA DE LA JUNTA	LUGAR DE LA JUNTA	TIPO DE JUNTA		QUÓRUM %	N° DE ACC. ASISTENTES	DURACIÓN	
			Especial	General			Hora de inicio	Hora de término
11/02/10	25/02/10	Juan de Arona N° 830 San Isidro	( )	( x )	97.75%	36	1:30 PM	3:00 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?

- Correo electrónico
- Directamente en la EMPRESA
- Vía telefónica
- Página de internet
- Correo postal
- 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*
( )	( )	( )	( )	

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

PRINCIPIOS	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
<b>3. Principio (I.C.2).</b> - 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).

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

PRINCIPIOS	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
<b>4. Principio (I.C.4.i).</b> - El estatuto no debe imponer límites a la facultad de todo accionista con derecho a participar en las Juntas Generales a hacerse representar por la persona que 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  
 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	
General	Especial		A través de poderes	Ejercicio directo
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	25/02/10	97.7509 %	97.7574 %

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

Formalidad (indique si la EMPRESA exige carta simple, carta notarial, escritura pública u otros)	<b>Carta simple</b>
Anticipación (número de días previos a la junta con que debe presentarse el poder)	<b>1 día</b>
Costo (indique si existe un pago que exija la empresa para estos efectos y a cuánto asciende)	<b>Sin costo</b>

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*
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

- No se encuentran regulados.

## Tratamiento equitativo de los accionistas

PRINCIPIOS	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
<b>5.Principio (II.A.1, tercer párrafo).</b> - 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 al momento de su emisión.					

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

- Sí  NO  No aplica

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

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

DIRECTORES	NÚMERO
Dependientes	8
Independientes	3
Total	11

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

- 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 )	( )	Luis Romero Belismelis	3er grado	
Luis Romero Belismelis	( )	( x )	( )	Dionisio Romero Paoletti	3er 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 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 DESEMPEÑÓ	FECHA EN EL CARGO GERENCIAL	
		Inicio	Término

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.	2010	
Eduardo Hochschild Beeck	Cementos Pacasmayo S.A., Cía., Banco de Crédito del Perú, Inversiones Pacasmayo S.A.	2010	
Raimundo Morales Dasso	El Pacifico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, Credicorp Ltd. Banco de Crédito BCP, Alicorp S.A.A., Cementos Pacasmayo S.A.A.	2010	
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.	2010	
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.	2010	
Walter Bayly Llona	Prima AFP	2010	
Gianfranco Ferrari de las Casas	Prima AFP. Empresa Financiera EDYFICAR S.A.	2010	
Javier Ernesto Maggiolo Dibos	Prima AFP	2010	
Ricardo García Holtz	El Pacifico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros	2010	
Ricardo Rizo-Patrón	Cementos Lima S.A., Cemento Andino S.A.	2010	
José Miguel Morales Dasso	Minera Yanacocha S.R.L., Estudio Aurelio García Sayán Abogados Soc. Civil de Responsabilidad Ltda., Sociedad Minera El Brocal S.A.A.	2010	

## Comunicación y transparencia informativa

PRINCIPIOS	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
<p><b>7. Principio (IV.C, segundo, tercer y cuarto párrafo).</b>- Si bien por lo general las auditorías externas están enfocadas en 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>					x
<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

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 Zaldívar, Paredes y Asociados, miembros de Ernst & Young Global	Dictamen EEFF	2010	US\$ 232,989
Medina Zaldívar, Paredes y Asociados, miembros de Ernst & Young Global	Dictamen EEFF	2009	US\$ 160,220
Medina Zaldívar, Paredes y Asociados, miembros de Ernst & Young Global	Dictamen EEFF	2008	US\$ 114,216
Medina Zaldívar, Paredes y Asociados, miembros de Ernst & Young Global	Dictamen EEFF	2007	US\$ 120,690
Medina Zaldívar, Paredes y Asociados, miembros de Ernst & Young Global	Dictamen EEFF	2006	US\$ 88,700

\* 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 o en el Directorio, en caso 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 ) SÍ ( ) 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 )	( )

### PRINCIPIOS

Cumplimiento				
0	1	2	3	4

**8. Principio (IV.D.2).-** La atención de los pedidos particulares de información de 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(s) 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 del 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
1	1	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?

( ) Sí ( 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.

( ) Sí ( x ) NO

### PRINCIPIOS

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 sus actividades. x

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

- Directorio  
 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 con 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*
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Normas Internas de Conducta

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

No se encuentran regulados.

## PRINCIPIOS

	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
<b>10. Principio (IV.F, primer párrafo).</b> - 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 a la Gerencia.					x

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

Sí  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.

- Diseñar el Plan Anual de Auditoría y enviarlo a revisión de la División de Auditoría Interna del Banco de Crédito – BCP, antes de que sea sometido a la aprobación del Comité de Auditoría. Cumplir con las actividades programadas y elaborar los informes que se deriven de ellas, así como elaborar informes de evaluación de su ejecución.
- Realizar actividades no programadas cuando lo considere conveniente o a pedido expreso de la Junta General de Accionistas, del Directorio, del Comité de Auditoría, o a solicitud de las gerencias.
- Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales que rigen a las compañías. Esto incluye el cumplimiento de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, sus normas modificatorias y complementarias, las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y por la Superintendencia de Entidades Prestadoras de Salud.
- Evaluar continuamente la calidad y adecuación de los sistemas informáticos y los mecanismos establecidos por la compañía para garantizar la seguridad de la información.
- Evaluar continuamente el cumplimiento de los manuales de políticas y procedimientos y demás normas internas de las compañías, así como proponer modificaciones.
- Revisar la confiabilidad e integridad de la información operativa y financiera generada en las Compañías y la forma como esta es identificada, medida, clasificada y presentada en los reportes gerenciales.
- Verificar que los sistemas establecidos aseguran el cumplimiento de las políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones que tienen impacto significativo sobre las operaciones e informes de las compañías.
- Efectuar el seguimiento permanente de la implementación de las observaciones y recomendaciones efectuadas como consecuencia de los exámenes practicados, así como las efectuadas por los organismos supervisores, los auditores externos y auditoría Credicorp.
- 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. Comunicar a la Gerencia de Planeamiento y Finanzas sobre los casos fraudulentos perpetrados en perjuicio de las compañías. De considerarse que se trata de un hecho significativo, debe informar al Comité de Auditoría y Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- Asegurar que existen medidas que salvaguarden los activos de las compañías.
- Revisar y evaluar el uso eficiente de los recursos.
- Otras actividades de aseguramiento o consulta que las compañías señalen.

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*
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Manual de Organización y Funciones

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

## Las responsabilidades del Directorio

PRINCIPIOS	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
<b>11. Principio (V.D.1).</b> - 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 )	( )	( )	( )	

\* 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:					
<b>12. Principio (V.D.2).</b> - Seleccionar, controlar y, cuando sea necesario, sustituir a los ejecutivos principales, así como fijar su retribución.					X
<b>13. Principio (V.D.3).</b> - 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 )	( )	( )	( )	

\* 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 gerencial	( 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*
( )	( )	( x )	( )	Procedimientos para contratación de personal

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

( ) No se encuentran regulados.

## PRINCIPIOS

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*
( )	( )	( )	( x )	Código de Ética Corporativo Código de Ética y Estándares de Conducta para Profesionales con Responsabilidad Financiera

\* 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 el número de casos de conflictos de intereses que han sido objeto 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 esta 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 ) SÍ ( ) 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, entre las principales atribuciones de la Gerencia, incluida la Gerencia General y la Gerencia General Adjunta, está 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 fórmulas de arbitraje. Las gerencias podrán delegar estas atribuciones a otros funcionarios mediante la Escritura Pública de Poder correspondiente.

## PRINCIPIOS

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 por 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 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*
( x )	( )	( )	( )	

\* 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 si la EMPRESA cuenta con sistemas de control de riesgos financieros y no financieros.

SÍ  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*
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Manual de Control de Riesgos

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

No se encuentran regulados.

PRINCIPIOS	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
<b>16. El Directorio debe realizar ciertas funciones claves, a saber: Principio (V.D.6).-</b> 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?

SÍ  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 Manual de Control de Riesgos.

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*
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Manual de Control de Riesgos

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

No se encuentran regulados.

PRINCIPIOS	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
<b>17. El Directorio debe realizar ciertas funciones claves, a saber: Principio (V.D.7).-</b> 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*
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	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.

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.

PRINCIPIOS	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
<p><b>18. Principio (V.E.1).</b>- El Directorio podrá conformar órganos especiales de acuerdo con las necesidades y dimensión de la sociedad, en especial aquella 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 asuntos en los que 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	
<b>I. FECHA DE CREACIÓN:</b>	FEBRERO DE 2006
<b>II. FUNCIONES:</b>	
<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:

El Comité de Auditoría se reúne 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 pueden ser llevadas a cabo en forma presencial o no presencial, utilizando para ello los medios de comunicación disponibles como correo electrónico, teleconferencia, videoconferencia, etcétera.

En las reuniones también participa el Gerente General, quien actúa como 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 Interna, las medidas adoptadas para superar observaciones efectuadas y los avances cuatrimestrales del Plan Anual de Trabajo.

### IV. MIEMBROS DEL COMITÉ:

Nombres y apellidos	Fecha		Cargo dentro del Comité
	Inicio	Término	
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

<b>VI. CUENTA CON FACULTADES DELEGADAS DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 174 DE LA LEY GENERAL DE SOCIEDADES:</b>	SÍ ( x )	NO ( )
--	-------------	-----------

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

PRINCIPIOS	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
<p><b>19. Principio (V.E.3).</b>- El número de miembros del Directorio de una sociedad debe asegurar pluralidad de opiniones, 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.</p>					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. (%)
<b>DIRECTORES DEPENDIENTES</b>					
Dionisio Romero Paoletti	BA en Economía por Brown University y magister en Administración de Empresas por Stanford University.	2005			
Luis Enrique Romero Belismelis	Bachiller en Ciencias Económicas por Boston University, especialización como Oficial de Créditos en Bankers Trust New York.	2007			
Raimundo Morales Dasso	Máster en Administración de Negocios, por la Universidad de Pennsylvania – Wharton Business School.	2007			
José Miguel Morales Dasso	Abogado. “Sloan Program” Graduate School of Business de la Universidad de Stanford, California, Estados Unidos.	1980			
Walter Bayly Llona	Administrador. Maestría en Ciencias Administrativas con mención en Finanzas de Arthur D. Little Management Education Institute.	2009			
Gianfranco Ferrari de las Casas	Administrador. MBA en Finanzas y Mercadeo por J.L. Kellogg Graduate School of Management Northwestern University.	2009			
Javier Maggiolo Dibos	Economista. Maestría en Administración de Negocios con especialización en Finanzas por la Universidad de Nueva York.	2009			
Ricardo García Holtz	Economista por la Universidad Católica de Chile. Magister en Economía por la misma universidad y Master of Arts en Economía de la Universidad de California Los Ángeles, UCLA.	2009			

<b>DIRECTORES INDEPENDIENTES</b>		
Eduardo Hochschild Beeck	Ingeniero Mecánico y Físico, por Tufts University en Boston, 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 por la Universidad Notre Dame con Maestría en Ingeniería Química por Massachusetts Institute of Technology (MIT).	2003
José Antonio Onrubia Holder	Administrador de Empresas con estudios en St. Michael College y Babson University en Boston.	2007

(1) Corresponde al primer nombramiento.

(2) Incluir la formación profesional y si cuenta con experiencia en otros Directorios.

(3) Aplicable obligatoriamente solo para los directores con una participación sobre el capital social mayor o igual al 5.0% de las acciones de la EMPRESA.

PRINCIPIOS	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
<b>20. Principio (V.F, segundo párrafo).</b> - 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 trate de asuntos estratégicos que demanden confidencialidad, en cuyo caso será necesario establecer los mecanismos que permitan a los directores evaluarlos adecuadamente.					x

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

- ( X ) Correo electrónico  
 ( ) Correo postal  
 ( X ) Otros. Detalle: se envía la documentación a su 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?

	MENOR A 3 DÍAS	DE 3 A 5 DÍAS	MAYOR A 5 DÍAS
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.

- ( X ) La empresa cuenta con un procedimiento establecido, pero este no se encuentra regulado.  
 ( ) No aplica. La EMPRESA no cuenta con un procedimiento.

PRINCIPIOS	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4

**21. Principio (M.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.

No aplica en el período.

- ( X ) No aplica. La empresa no cuenta con las referidas políticas.

b. 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.

- ( ) No se encuentran reguladas.

c. 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

PRINCIPIOS	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4

**22. Principio (V.H.1) .-** Los nuevos directores deben ser instruidos sobre sus facultades y responsabilidades, así como sobre las características y estructura organizativa de la sociedad.

a. En caso LA EMPRESA cuente con programas de inducción para los nuevos directores, indique si estos 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.

- ( ) Los programas de inducción no se encuentran regulados.  
 ( x ) No aplica. La empresa no cuenta con los referidos programas.

PRINCIPIOS	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4

**23. Principio (M.H.3).**- Se deben establecer los procedimientos que el Directorio sigue en la elección de uno o más reemplazantes, si no hubiera directores suplentes y se produjese la vacancia de uno o más directores, a fin de completar su número por el período que aún resta, cuando no exista disposición de un tratamiento distinto en el estatuto.

x

a. ¿Durante el ejercicio materia del presente informe se produjo la vacancia de uno o más directores?

- ( ) SÍ ( x ) NO

b. En caso la respuesta a la pregunta anterior sea afirmativa, de acuerdo con el segundo párrafo del artículo 157 de la Ley General de Sociedades, indique lo siguiente:

	SÍ	NO
¿El Directorio eligió al reemplazante?		
De ser el caso, tiempo promedio de demora en designar al nuevo director (en días calendario)		

c. Indique los procedimientos preestablecidos para elegir al reemplazante de directores vacantes.

De acuerdo con el artículo 157 de la Ley General de Sociedades

( ) No aplica. La EMPRESA no cuenta con procedimientos.

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.

PRINCIPIOS	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
<b>24. Principio (VI, primer párrafo).</b> - 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
<b>25. Principio (VI, segundo párrafo).</b> - 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 de Directorio	( x )						
Presidente Ejecutivo							
Gerente General	( x )						
Plana gerencial	( x )		( x )		Manual de Organización y Funciones		

\* 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.

PRINCIPIOS	Cumplimiento				
	0	1	2	3	4
<b>26. Principio (VI.5).</b> - Es recomendable que la Gerencia reciba, al menos, parte de su retribución en función de 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 gerencial.

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

	REMUNERACIÓN FIJA	REMUNERACIÓN VARIABLE	RETRIBUCIÓN (%)*
Gerente General	( x )		
Plana gerencial	( x )		

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

c. Indique si la EMPRESA tiene establecido algún tipo de garantía o similar en caso de despidos del Gerente General y/o plana gerencial.

( ) Sí ( x ) NO

## II. SECCIÓN SEGUNDA: INFORMACIÓN ADICIONAL

### 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 en la agenda y los documentos que los sustentan, en medio físico.

( x ) Sí ( ) 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 el área en la que labora.

ÁREA ENCARGADA		
Gerencia General		
PERSONA ENCARGADA		
Nombres y apellidos	Cargo	Área
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:

- ( x ) La EMPRESA
- ( x ) 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.

PERIODICIDAD	INFORMACIÓN SUJETA A ACTUALIZACIÓN		
	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.

<b>Fecha de aprobación</b>	14 Marzo 2001
Órgano que la 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 de la 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.

DE ENTREGA	DIVIDENDO POR ACCIÓN	
	En efectivo	En acciones
Clase de acción. Común.	Miles de soles	
Ejercicio 2009	S/. 10,000	S/. 0.318569
Ejercicio 2010	N.D.	N.D.
Acciones de inversión	No aplica	No aplica

## Directorio

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

<b>NÚMERO DE SESIONES REALIZADAS:</b>	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 de la EMPRESA.

Se les asigna una participación anual de acuerdo con el 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*
( )	( )	( )	( )	

\* 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	0.0008%
Directores dependientes	0.0008%

l. Indique si la discusión del Directorio respecto al desempeño de la Gerencia se realizó sin la presencia del Gerente General.

( ) SÍ ( 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	36
Acciones sin derecho a voto	0
Acciones de inversión	0
Total	36

n. Indique la siguiente información respecto a los accionistas y tenedores de acciones de inversión con una participación mayor al 5.0% al cierre del ejercicio materia del presente informe.

### Clase de Acción: Común

NOMBRES Y APELLIDOS	NÚMERO DE ACCIONES	PARTICIPACIÓN (%)	NACIONALIDAD
Credicorp LTD	27'648,116	75.98%	Bermuda
Grupo Crédito	7'745,146	21.28%	Perú

### Acciones de inversión

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

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

SÍ  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, Manual para la Prevención del Lavado de Activos

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

SÍ  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		
Auditoría		
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	Febrero 2010
Manual de Control de Riesgos	Directorio	Diciembre 2005	Diciembre 2007
Manual para la Prevención del Lavado de Activos	Directorio	Setiembre 2005	Octubre 2010

s. Incluya cualquier otra información que considere conveniente.

# ANEXOS

## Principales cifras de los estados financieros consolidados bajo Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) <sup>1</sup>

	2006	2007	2008	2009	2010
EGP (US\$ millones, fin de período)					
Primas totales	372.6	467.2	587.6	608.8	751.9
Primas cedidas	63.5	97.4	111.2	101.7	125.8
Incremento de reserva	50.0	62.6	70.6	67.6	130.1
Primas netas ganadas	259.1	307.3	405.7	439.5	496.0
Siniestros netos	186.5	238.6	341.9	286.5	315.6
Comisiones netas	26.9	31.3	56.8	59.6	69.6
Gastos técnicos netos	10.9	21.9	14.7	13.6	17.4
Resultado técnico	34.8	15.5	(7.7)	79.9	93.4
Rendimiento financiero	89.4	76.8	70.4	75.7	92.2
Gastos generales y Provisiones	61.2	72.5	80.4	91.5	106.9
Utilidad neta consolidada	53.3	12.5	(15.0)	49.2	55.5
Contribución a Credicorp	13.6	9.4	(15.9)	37.4	47.4
Balance (US\$ millones, fin de período)					
Activos	996.2	1,197.7	1,298.8	1,498.3	1,783.1
Inversiones en valores e inmuebles	728.9	821.3	822.3	1,057.2	1,269.3
Reservas técnicas	629.4	817.5	968.5	1,019.6	1,196.5
Pasivo total	706.3	932.8	1,113.0	1,152.0	1,360.0
Patrimonio neto	236.7	206.1	146.3	265.2	330.7
Interés minoritario	53.2	59.1	39.7	81.0	92.4

	2006	2007	2008	2009	2010
Rentabilidad					
Utilidad neta por acción (US\$ por acción)	2.1	0.46	n.a.	1.57	1.52
Retorno sobre patrimonio promedio <sup>2</sup>	25.4%	5.6%	-8.5%	23.9%	18.6%
Retorno sobre activos promedio <sup>2</sup>	5.8%	1.1%	-1.2%	3.5%	3.4%
Ratios operativos					
Patrimonio / Activo total	23.8%	17.2%	11.3%	17.7%	18.5%
Aumento de reservas técnicas	16.2%	16.9%	14.8%	13.3%	20.8%
Siniestros netos / Primas netas ganadas	72.0%	77.7%	84.3%	65.2%	63.6%
Gastos y comisiones / Primas netas ganadas	14.6%	17.3%	17.6%	16.6%	17.5%
Resultado técnico / Primas netas ganadas	13.4%	5.0%	-1.9%	18.2%	18.8%
Gastos generales / Primas netas ganadas	23.6%	23.6%	19.8%	20.8%	21.5%
Gastos generales / Activos promedio <sup>2</sup>	6.7%	6.6%	6.4%	6.5%	6.5%
Ratio combinado <sup>3</sup>	104.4%	115.4%	118.3%	101.3%	94.9%
Otros datos					
Número de acciones, neto (en millones)	25.4	27.1	30.3	31.4	36.4
Número de colaboradores	1,467	2,242	2,316	2,569	2,657

<sup>1</sup> Cifras no auditadas de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

<sup>2</sup> Promedios determinados tomando el promedio del saldo inicial y saldo final de cada período.

<sup>3</sup> No incluye Pacífico Vida.

## Principales cifras de los estados financieros de Pacífico Seguros bajo Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) <sup>1</sup>

	2006	2007	2008	2009	2010
EGP (US\$ millones, fin de período)					
Primas totales	178.4	240.4	296.8	299.0	333.6
Primas cedidas	60.6	94.7	108.5	98.4	121.0
Incremento de reserva	1.6	17.4	13.2	7.7	10.9
Primas netas ganadas	116.3	128.3	175.1	192.9	201.6
Siniestros netos	74.6	102.9	152.8	102.8	101.8
Comisiones netas	17.6	20.0	23.8	22.6	23.0
Gastos técnicos netos	1.8	4.3	6.4	5.7	7.8
Resultado técnico	22.4	1.1	(7.8)	61.8	69.0
Rendimiento financiero	54.1	28.9	19.1	22.6	24.5
Gastos generales y Provisiones	35.0	37.1	39.4	52.0	58.2
Utilidad neta	40.3	(5.7)	(19.6)	26.2	28.2
Balance (US\$ millones, fin de período)					
Activos	361.5	443.4	535.8	542.8	641.2
Inversiones en valores e inmuebles	145.5	153.4	148.4	195.3	234.7
Reservas técnicas	133.2	251.7	328.8	295.0	326.5
Pasivo total	201.9	325.6	441.1	399.8	457.1
Patrimonio neto	159.6	117.8	94.7	143.0	184.1

	2006	2007	2008	2009	2010
Rentabilidad					
Utilidad neta por acción (US\$ por acción)	1.59	n.a.	n.a.	0.83	0.77
Retorno sobre patrimonio promedio <sup>2</sup>	27.3%	-4.1%	-18.4%	22.0%	17.2%
Retorno sobre activos promedio <sup>2</sup>	11.9%	-1.4%	-4.0%	4.9%	4.8%
Ratios operativos					
Patrimonio / Activo total	44.1%	26.6%	17.7%	26.4%	28.7%
Aumento de reservas técnicas	1.3%	12.0%	7.0%	3.9%	5.1%
Siniestros netos / Primas netas ganadas	64.1%	80.2%	87.2%	53.3%	50.5%
Gastos y comisiones / Primas netas ganadas	16.6%	18.9%	17.2%	14.7%	15.3%
Resultado técnico / Primas netas ganadas	19.2%	0.9%	-4.5%	32.0%	34.2%
Gastos generales / Primas netas ganadas	30.1%	28.9%	22.5%	26.9%	28.9%
Gastos generales / Activos promedio <sup>2</sup>	10.4%	9.2%	8.0%	9.6%	9.8%
Ratio combinado	110.9%	128.0%	127.0%	94.9%	94.6%
Otros datos					
Número de acciones, neto (en millones)	25.4	27.1	30.3	31.4	36.4
Número de colaboradores	451	479	510	643	795

<sup>1</sup> Cifras no auditadas de acuerdo a Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

<sup>2</sup> Promedios determinados tomando el promedio del saldo inicial y saldo final de cada período.

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

Avenida Juan de Arona 830  
San Isidro, Lima 27, Perú  
[www.pacificoseguros.com](http://www.pacificoseguros.com)

**Diseño y desarrollo editorial**

**Solar**

T 719 4232 / [info@solar.com.pe](mailto:info@solar.com.pe)  
[www.solar.com.pe](http://www.solar.com.pe)

**Fotografía**

Luis Felipe Soto (Inédito Fotoproduktion)

**Producción fotográfica**

Ximena Castañeda y Leoni Lizarzaburu (lacentral\_laterminal)

**Primera edición**

Febrero de 2011

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.



