



pacifico

pacifico

memoria

anual 2012

un día viviendo Pacífico



índice

4	carta del presidente
12	directorio y gerencia
31	un día viviendo Pacífico
32	lo que somos <small>VIVE PACÍFICO — MISIÓN Y VISIÓN — ESTRATEGIA CORPORATIVA : NUESTROS PRINCIPIOS</small>
36	entorno económico y mercado asegurador peruano
44	pacífico seguros generales <small>INFORME DE GESTIÓN — PRODUCTOS Y SERVICIOS : AUTOS — SALUD — LÍNEAS PERSONALES — LÍNEAS COMERCIALES</small>
68	canales de distribución
73	nuevos mercados - provincias
77	suscripción y reaseguros
80	administración de riesgos
85	informe de gestión pacífico eps
89	informe de gestión pacífico seguros de vida
94	áreas de soporte <small>MARKETING — RESPONSABILIDAD SOCIAL — ADMINISTRACIÓN, Y GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO — PLANEAMIENTO, PROCESOS Y TECNOLOGÍA</small>
114	estados financieros
119	anexos <small>DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA — CAPITAL SOCIAL Y POLÍTICA DE DIVIDENDOS — ENTORNO JURÍDICO — GOBIERNO CORPORATIVO — PRINCIPALES OFICINAS EN LIMA Y PROVINCIAS</small>

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 2012. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables de su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.

Lima, 8 de febrero de 2013



David Saettone Watmough
Gerente General



Pablo Rojas Soto
Gerente Central de Finanzas



carta del

presidente

Estimados accionistas:

En nombre del Directorio de Pacífico Seguros, me complace dirigirme a ustedes y presentarles el informe de gestión correspondiente al año 2012.

Durante el año, el Perú ratificó el buen momento económico que viene atravesando, con un crecimiento del 6.3%, que consolida más de una década de bonanza económica. Este buen resultado se ha dado a pesar de un contexto marcado por riesgos externos, con temores de una desaceleración severa de la economía china y la agudización de la recesión en la Eurozona.



El crecimiento de nuestra economía, liderado por la positiva evolución de la demanda interna y por sectores productivos como Construcción, Comercio y Servicios, se vio potenciado por la continuidad del modelo aplicado por el Gobierno peruano, que contribuyó a la recuperación de la confianza empresarial.

Dentro de este escenario de confianza, Pacífico concretó la que ha sido considerada la inversión privada de mayor trascendencia en el sector Salud, equivalente a casi US\$ 140 millones. Así, Pacífico conformó la red privada de prestación de salud más importante del país con la incorporación de la Clínica Sánchez Ferrer en Trujillo, la Clínica Belén en Piura, el Centro Odontológico Americano a lo largo del país y el Laboratorio Arias Stella.

De esta manera, Pacífico consolida su liderazgo en el mercado de salud, desarrollando de cara a sus asegurados y público en general la capacidad de realizar una verdadera gestión integral del riesgo en este campo, a través de una de las redes médicas privadas más relevantes en la región.

Entorno económico

En el año 2012, la economía peruana alcanzó nuevamente uno de los mayores niveles de crecimiento en la región. Este despegue

tuvo características diferenciales: por un lado, la demanda interna, el consumo y la inversión crecieron cerca de 8%, beneficiados por las excelentes condiciones de financiamiento; mientras que las actividades vinculadas con la demanda externa se vieron afectadas por la inestabilidad de los mercados mundiales.

Por su parte, el crecimiento global alcanzó un nivel de 2.6%, afectado por la recesión en Europa, la desaceleración de China y el lento crecimiento de Estados Unidos. La principal preocupación fue que la crisis fiscal y bancaria en Europa genere una nueva crisis financiera internacional, como la ocurrida en el periodo 2008-2009. Este riesgo se redujo significativamente gracias a los masivos estímulos monetarios implementados por los gobiernos de las economías avanzadas.

Como consecuencia de un entorno de elevada liquidez internacional y de las buenas perspectivas de crecimiento local, el ingreso de capitales hacia el Perú alcanzó niveles récord, lo que generó que se mantengan presiones para apreciar el nuevo sol, que cerró el año con un tipo de cambio de S/. 2.55 por dólar, por debajo de los S/. 2.70 de fines de 2011. Esos flujos de capital permitieron mantener excelentes condiciones de financiamiento para el Gobierno, las empresas y las familias.



El mercado de seguros

La industria aseguradora peruana creció a tasas cercanas al 15%, con un nivel total de primas de casi US\$ 3,001.5 millones. La mayor dinámica competitiva del mercado local, sumada a la mayor severidad registrada a comienzos del año por factores climáticos, generaron un aumento del índice de siniestralidad en comparación con el 2011 (63.7% versus 60.1%), con lo cual la utilidad del sector alcanzó los US\$ 260 millones, 20% menos que la cifra alcanzada en 2011.

El contexto económico mundial ha planteado varios desafíos a la industria aseguradora de riesgos generales: en primer lugar, el resultado técnico de las aseguradoras en 2012 ha sido afectado negativamente por la mayor frecuencia de siniestros y la imposibilidad de incrementar las tasas por encontrarse en medio de un periodo “blando” en el ciclo tradicional que experimenta el negocio, en el que se observan altos niveles de competencia de tasas.

Adicionalmente, las tasas de interés han alcanzado niveles mínimos históricos, lo que, sumado al impacto de la crisis europea, redujo el valor de mercado de activos financieros de primer nivel y afectó los retornos de los portafolios de inversión. Para este año se espera que el retorno financiero sea de 11% de la prima neta ganada, por debajo del 13.5% en promedio durante el período 1999-2007.

A pesar de este contexto, la industria aseguradora mundial espera, para 2012, un ratio de retorno sobre el patrimonio (ROE) de alrededor de 5%, ligeramente mayor al de 2011, año con el mayor nivel de pérdidas por catástrofes naturales de la historia.

Por su parte, la industria de reaseguros se ha recuperado del efecto de los siniestros catastróficos de 2011, y se espera que el ratio combinado de la industria en 2012 sea de 105%, afectado en su última parte por el huracán Sandy. Esto se compara con un nivel de 108% durante 2011.

Resultados

Los resultados de Pacífico Seguros han sido favorables. De acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), logramos una utilidad neta de US\$ 58.9 millones después del interés minoritario, monto superior en 3% a la ganancia de US\$ 57.1 millones registrada en 2011.

Pacífico Seguros Generales

En el negocio de Seguros Generales, nuestra compañía alcanzó una producción total de US\$ 419.5 millones, con una prima neta ganada de US\$ 269.6 millones, cifras que superaron a las obtenidas el año anterior en 10.8% y 17.8%, respectivamente. Este crecimiento se



presentó, al igual que en años anteriores, en los negocios de Seguros Vehiculares, Asistencia Médica y Líneas Personales, resultado coherente con nuestro objetivo estratégico de lograr una mayor participación en el rubro de riesgos atomizados.

El negocio de Seguros de Propiedad sufrió el impacto negativo de cuatro siniestros severos que afectaron los resultados en US\$ 11 millones aproximadamente. Estos siniestros se presentaron en el primer trimestre del año, época que coincidió con la temporada de lluvias en el país. Asimismo, los ratios de siniestralidad y de gastos de adquisición se vieron afectados por una mayor competencia, especialmente en el canal tradicional de corredores, que ejerció una presión a la baja en las tasas y exigió mayores comisiones para la venta de seguros. De este modo, tanto el ratio de siniestralidad como el de comisiones a prima neta ganada se incrementaron en 3.2% y 4.1 %, respectivamente, en comparación con el año 2011.

Sin embargo, este efecto se logró revertir en parte gracias a nuestra estrategia de diversificación del portafolio de riesgos (donde hoy los productos atomizados representan cerca del 60% de la cartera), la disciplina en la suscripción y los excelentes ingresos financieros obtenidos de nuestro portafolio de inversiones altamente ordenado y diversificado.

Al cierre del año, nuestros ingresos financieros fueron de US\$ 33.8 millones, 25% mayores que los del año anterior.

Así, cerramos el año con una utilidad neta de US\$ 13.7 millones, 3.4% por debajo de la obtenida el año pasado, pero con una siniestralidad de 56.1%, mayor a la de 54.4 % del año 2011.

Pacífico EPS

En el negocio de salud, Pacífico EPS alcanzó una producción de US\$ 211.1 millones, con una prima neta de US\$ 210.7 millones, ambas cifras superiores en 23% a las obtenidas el año pasado.

Pacífico EPS se vio afectada en el año por un incremento en la siniestralidad, que alcanzó niveles de 83.6% en comparación con los de 80.4% obtenidos en 2011. Los factores que explican este deterioro son varios: en primer lugar, al igual que en Seguros Generales, el negocio de seguros de salud se vio afectado por una competencia más intensa en el canal de corredores (que en este caso representa aproximadamente el 96% de la producción total), la presión a la baja en las tasas y el incremento de comisiones; en segundo lugar, la mayor capacidad adquisitiva de la población, que provocó que los clientes demanden servicios de alta complejidad y con una frecuencia mayor; y, finalmente, los ajustes de tarifas

hechos por nuestros proveedores debido a la inversión en desarrollo y tecnología que caracteriza a la oferta de servicios de salud.

Después de identificar estos factores, se han tomado las medidas necesarias para manejar un nivel de siniestralidad adecuado para el negocio. Cabe precisar que, en 2012, la consolidación de la red de prestación significó un gasto extraordinario de alrededor de US\$ 2 millones, mientras que el resultado de nuestra red de prestadoras fue negativo en US\$ 1.4 millones. Así, la contribución del negocio de salud fue negativa en US\$ 5.7 millones.

Como ya se indicó, en 2012 Pacífico Seguros finalizó la primera fase de la consolidación de su red de prestación de salud al añadir a su cartera la Clínica Sánchez Ferrer en Trujillo, la Clínica Belén en Piura, el Centro Odontológico Americano y el Laboratorio Arias Stella. De esta manera, Pacífico consolida su liderazgo en el mercado de salud del país y se convierte en un actor de relevancia en la región.

Asimismo, uno de los hechos más importantes de 2012 fue la puesta en marcha del **convenio firmado con Johns Hopkins Medicine International**, institución médica ampliamente reconocida como una de las mejores del mundo. Dicho convenio

nos ha permitido avanzar en la implementación de procesos, protocolos, indicadores médicos y de gestión, lo que, junto con una mejora significativa de nuestra infraestructura, apoyada por el líder mundial en diseño de facilidades médicas HKS, nos permite posicionarnos para convertirnos en la red de prestación de servicios médicos y de salud de mayor prestigio del Perú.

Pacífico Seguros de Vida

El negocio de Vida alcanzó un volumen total de primas de US\$ 392.7 millones, mayor en 21% al obtenido en 2011, y una participación de mercado de 28%. Si bien el crecimiento se registró en todas las líneas de negocio, las más destacadas fueron Vida Crédito, con 39.8%; AFP, con 37.9%; y Vida Grupo, con 22.5%.

Esta mayor producción estuvo acompañada por un adecuado control del gasto y una prudente gestión de inversiones, con lo que se obtuvieron ingresos financieros de US\$ 89 millones en 2012, cifra mayor a los US\$ 75.8 millones de 2011.

Al cierre de 2012, Pacífico Seguros de Vida obtuvo una utilidad neta de US\$ 59.6 millones antes de participación minoritaria, 19% superior a la cifra registrada en 2011.



Responsabilidad Social

En 2012 Pacífico reafirmó su compromiso de ser una empresa **carbono neutra** al continuar con la preservación de cinco mil hectáreas de la Reserva Nacional de Tambopata y del Parque Nacional Bahuaja Sonene, ubicados en la región Madre de Dios. Asimismo, creamos el primer Seguro Ecológico de Autos del mercado y seguimos implementando un riguroso programa de uso responsable de los recursos en nuestras oficinas.

En el frente de **salud inclusiva**, continuamos trabajando en beneficio de los sectores más necesitados del Perú: incrementamos en más del 50% las campañas que se desarrollan anualmente a través de programas como Pacífico Te Cuida, Misión Caritas Felices y el apoyo a niños con habilidades especiales de escasos recursos por medio de la Asociación Unámonos.

Además, en 2012 nos comprometimos a brindar apoyo a la Peruvian American Medical Society (PAMS), con el fin de cubrir las gestiones logísticas y administrativas que tuvieran lugar en el Centro Médico Educativo de Chincha y en la Clínica San Francisco de Asís de Chorrillos por medio de un equipo de trabajo ad honorem. De igual manera, continuamos apoyando a la Unidad de Salvataje de la Policía Nacional del Perú y al Cuerpo General de Bomberos.

Cumplimiento de objetivos y perspectivas

El resultado de Pacífico Seguros Generales en 2012 ha sido satisfactorio. Hemos continuado ejecutando nuestra estrategia, consistente en disciplina en la suscripción, fortalecimiento del portafolio de negocios con un enfoque agudo en los riesgos atomizados, control eficiente de los gastos, portafolio ordenado y diversificación de inversiones; todo esto con el soporte de una oferta de servicios diferencial e integrada, con productos simples distribuidos a través de canales productivos, rentables y eficientes. Esta estrategia nos permitió revertir el efecto de los siniestros severos sufridos al comienzo del año en el negocio de Seguros de Propiedad.

Nos enfrentamos a un 2013 que presenta retos estimulantes para seguir innovando y adecuando nuestra oferta de servicios. Así, lograremos que los seguros lleguen cada vez a más peruanos.

Nuestro objetivo principal será consolidar la oferta de valor integral de Seguros Generales, de Salud y de Vida, para brindar a nuestros clientes el mejor respaldo frente a situaciones inesperadas, que les permita encarar la vida con plena confianza y vivir con tranquilidad. Seguiremos en la línea de lograr que nuestros clientes vivan Pacífico.



Si bien en este primer año de integración vertical en el negocio de salud nos hemos enfocado en ordenar y expandir la red, también elevamos el nivel de calidad de nuestros servicios de prestación médica y simplificamos nuestra cartera de Seguros de Salud. Nuestro reto es lograr que esta red de prestación propia se convierta en un referente en el mercado peruano y en el latinoamericano, así como brindar a nuestros clientes la tranquilidad de saber que serán atendidos con los más altos estándares médicos del mundo.

También continuaremos el proceso de diversificación de nuestros canales de distribución, donde hemos alcanzado crecimientos importantes: 66.4% en nuestra fuerza de ventas, 135% en Telemarketing y 10.2% a través de nuestros socios estratégicos: los corredores de seguros.

Nuestro plan de desarrollo en provincias ha sobrepasado nuestras proyecciones: durante el 2012, logramos un crecimiento superior al 50%. Debemos seguir ampliando la presencia de Pacífico Seguros en las ciudades del interior del país y en los conos de Lima, para lo cual es imperativo consolidar nuestros canales tradicionales y directos, así como nuestras alianzas, en especial, la que mantenemos con el Banco de Crédito del Perú (BCP).

Hace algunos años, establecimos en Pacífico una estrategia basada en siete pilares de gestión, con el objetivo de desarrollar ventajas competitivas alrededor de las capacidades que hacen exitosas a las mejores aseguradoras del mundo: solidez financiera, suscripción especializada y experta, excelencia en la atención de siniestros, servicio extraordinario y eficiente, enfoque en el cliente, canales altamente productivos y rentables; y todo con el soporte del mejor capital humano.

Dicha estrategia transformó a Pacífico en una compañía orientada a personas que puedan acceder a nuestros productos a través de diversos canales. Gracias a ella, nuestros productos de Líneas Personales han alcanzado resultados equivalentes a más del doble del crecimiento del PBI del país. La necesidad de brindar mayor acceso a los seguros es el sustento del desarrollo de canales alternativos, y en ese sentido hemos trabajado con nuestra fuerza de ventas, alianzas, Bancaseguros y Telemarketing, pero sin olvidar a nuestros principales socios de negocio: los corredores de seguros, quienes nos acompañan en nuestro crecimiento y en el desarrollo del mercado asegurador.

Esta evolución ha convertido a Pacífico en una empresa mucho más transaccional y con un nivel de interacción muy activo con nuestros clientes. Teniendo en cuenta esa situación, evaluamos



nuestra plataforma tecnológica y nuestros procesos con el propósito de mantener intacta nuestra oferta de valor y ventaja competitiva en el mercado de Seguros Generales. Producto de esa evaluación, decidimos renovar nuestra plataforma tecnológica con el **Programa CREO**.

El Programa CREO es una iniciativa que llevará a Pacífico al siguiente nivel de excelencia en el negocio de Seguros Generales, al hacer más eficientes nuestros procesos y nuestra manera de trabajar en este negocio, con un enfoque directo, sencillo, simple y transparente en la relación con nuestros clientes. Para eso, hemos adquirido la mejor solución tecnológica de la industria global, Guidewire, basada en las mejores prácticas de la industria de seguros y cuya implementación se encuentra en proceso. Pero su sola adquisición no es suficiente: no debemos dejar de lado el cuestionamiento constante de nuestra manera de operar y la ejecución de los cambios que sean necesarios para adoptar las mejores prácticas, siempre en pos de que la experiencia de los clientes sea espectacular y sustente nuestra promesa de Vivir Pacífico.

Así, durante 2013 continuaremos trabajando por el bienestar de nuestros clientes y accionistas, y, sobre todo, reafirmaremos la relación con nuestros colaboradores porque la lealtad y el alto grado

de profesionalismo de Pacífico Seguros 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, solidez y profesionalismo, que aporte al progreso del país y que lleve los beneficios del seguro a un mayor número de personas.

En nombre del Directorio, concluyo agradeciendo el constante apoyo de nuestros señores accionistas, colaboradores y clientes. Juntos hacemos posible el éxito sostenido de Pacífico Seguros.

Muchas gracias,



Dionisio Romero Paoletti
Presidente del Directorio

directorio y

gerencia

Presidente:

Dionisio Romero Paoletti

Vicepresidente:

José Raimundo Morales Dasso

Directores:

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

*HASTA EL 23 DE FEBRERO DE 2012

Gerentes:

David Saettone Watmough
Orlando Cerruti Banchemo
Guillermo Garrido Lecca del Río
Pablo Rojas Soto
César Rivera Wilson
Teobaldo Llosa Hernández
Ricardo Mulanovich Barrios
Armando Mejía Capuñay
Miguel Delgado Barreda
Luciana Puente

Michel Flit Pait
Juan Carlos Salem Suito
Ivo Bravo Soldevila
Abraham Spak
Juan Andrés Mesa Pulido
Amanda Jhusey Chang
René Lecaros Babbini
Gerardo Sánchez Franco
María Félix Torrese
John Silva Nupia

Luis Bravo Rovai
Vanessa Ratto Grellaud
Ernani Zignaigo
Luciano Bedoya Corazzo
Karim Mitre
Eduardo Tirado Hart
Aldo Pereira Villanueva
Guillermo Zegarra Cerna

Conoce a todos nuestros Gerentes en:

directorio

Dionisio Romero Paoletti **Presidente**

Bachiller en Economía por Brown University, Estados Unidos, y MBA en Administración de Empresas por Stanford University, Estados Unidos. Director del Banco de Crédito del Perú (BCP) desde el 2003 hasta el 2008, año en que fue designado Vicepresidente. Se desempeña como Presidente del Directorio de Credicorp Ltd. y del BCP, y Presidente Ejecutivo de Credicorp Ltd. desde 2009. Es Presidente del Directorio de El Pacífico-Peruano Suiza Cía. de Seguros y Reaseguros y de El Pacífico Vida Cía. de Seguros y Reaseguros. Es Presidente de las empresas del Grupo Romero: Alicorp S.A.A., Compañía Universal Textil S.A., Ransa Comercial S. A., Industrias del Espino S.A., Palmas del Espino S.A. y Agrícola del Chira, entre otras. Asimismo, es Vicepresidente de Inversiones Centenario S.A.A., Director del Banco de Crédito e Inversiones BCI, Hermes Transportes Blindados y Cementos Pacasmayo S. A. A. Es Director de nuestra compañía desde febrero de 2003.

José Raimundo Morales Dasso **Vicepresidente**

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, Estados Unidos. Ocupó el cargo de Gerente General del BCP entre noviembre de 1990 y marzo de 2008. Es Vicepresidente del Directorio de Credicorp Ltd., del Banco de Crédito del Perú, del Banco de Crédito de Bolivia, de Atlantic Security Bank y de El Pacífico-Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros. Es miembro del Directorio de El Pacífico Vida Cía. de Seguros y Reaseguros, de Cementos Pacasmayo, de Alicorp, de JJC Contratistas Generales S.A., del Grupo Romero y de Cerámica Lima S.A.

Walter Bayly Llona Director

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, Estados Unidos. En abril de 2008 fue designado Gerente General de Credicorp y del BCP. Antes de asumir su actual posición, desempeñó otros cargos dentro de la institución: fue responsable de la Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas, así como de las Gerencias de Banca Corporativa y Empresarial, Banca Empresarial, Sistemas y Organización, y Banca de Inversión. Se incorporó al BCP en 1993, luego de tres años de trabajo como socio y Director Ejecutivo de la Casa Bolsa de México y de una trayectoria laboral de diez años en Citicorp en Lima, Nueva York, México y Caracas, donde trabajó, principalmente, en Finanzas Corporativas y Préstamos Sindicados. Actualmente, es Presidente de Directorio de Prima AFP, de Inversiones Centenario y del Institute of International Finance (IIF). Desde febrero de 2009, es Director de El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros.

José Miguel Morales Dasso Director

Abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú y graduado de Sloan Program Graduate School of Business, Stanford University, California, Estados Unidos. Es socio principal del estudio Aurelio García Sayán Abogados, así como Director de Compañía de Minas Buenaventura S.A.A., Sociedad Minera El Brocal S.A.A. y Minera Yanacocha SRL, entre otras empresas. Fue Presidente de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía (SNMPE), y de la Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (Confiep). Actualmente, es Presidente de la Asociación Empresarios por la Educación. Es Director de nuestra compañía desde setiembre de 1980.

Eduardo Hochschild Beeck Director

Ingeniero Mecánico y Físico por Tufts University, Boston, Estados Unidos. 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., Presidente del Consejo Directivo de la Universidad de Ingeniería y Tecnología (UTEC); Vicepresidente del Patronato de Plata del Perú; Director del BCP, de la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comex Perú), de la SNMPE, del Patronato de la Universidad Nacional de Ingeniería

(Puni) y del Instituto de Ingenieros de Minas del Perú; Asesor-Perito del Consejo Económico de la Conferencia Episcopal. Es Director de nuestra compañía desde febrero de 2007.

José Antonio Onrubia Holder Director

Administrador de Empresas con estudios en St. Michael College y Babson University de Boston, Estados Unidos. Se desempeña como Director de Alicorp S.A.A., de Industria Textil Piura S.A., de Inversiones Centenario S.A.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 César Rizo-Patrón de la Piedra Director

Ingeniero Químico por University of Notre Dame y magíster en Ingeniería Química por Massachusetts Institute of Technology. Es Vicepresidente de Unión Andina de Cementos SAA (UNACEM) 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 Director

Bachiller en Ciencias Económicas por Boston University, Estados Unidos. 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.A., del Consorcio Naviero Peruano S.A., El Pacífico-Peruano Suiza Cía. de Seguros y Reaseguros, del BCP, y 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. Es Director de nuestra compañía desde febrero de 2007.

gerencia



David Saettone Watmough

Gerente General

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

Bachiller en Economía, graduado con honores (BAH) por Queen's University en 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 BCP 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, Estados Unidos. Fue Director de Cofide y del Fondo Consolidado de Reservas.

Desde enero de 2006 es Gerente General de Pacífico Seguros Generales, Director de Pacífico Seguros de Vida, Director de Pacífico EPS y de otras empresas subsidiarias de Pacífico EPS.





Orlando Cerruti Banchero
Gerente General de Pacífico Vida

Bachiller en Ingeniería Industrial e Ingeniería Mecánica por la Universidad Católica del Perú (PUCP), y Master of Science en Operational Research por la Universidad de Sussex, Inglaterra. Cuenta con estudios en el Advanced Executive Program en la Universidad de Northwestern,

Estados Unidos, y una maestría en Estudios Teóricos en Psicoanálisis por la PUCP. Es Coach certificado por Coaching Ontológico México y ha realizado estudios de Dinámica de Grupos (Leicester Conference), como la certificación en Coaching for Leadership and Professional Development, en The Tavistock

Institute de Londres. En el campo académico, fue Vicepresidente del Centro de Estudiantes del Programa Académico de Ciencias y Profesor del Seminario de Modelación de Sistemas de la PUCP. Se ha desempeñado como Gerente en Cadena Envasadora San Fernando, Cerro Azul, Panamericana de Seguros, Pacífico Peruano Suiza; y como Director de la Compañía Minera de Caylloma. Actualmente, se desempeña como Gerente General de Pacífico Seguros de Vida y Director de Pacífico Salud.





Guillermo Garrido Lecca del Río
Gerente General Adjunto
Pacífico Seguros Generales

Bachiller en Economía por The University of Texas, 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 Generales, Gerente General de Pacífico EPS y Director de Pacífico Vida.



Pablo Rojas Soto
Gerente Central de Finanzas

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 BCP 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. Desde octubre de 2009 ocupa el cargo de Gerente Central de Finanzas.





César Rivera Wilson
Gerente General Adjunto
Pacífico Seguros de Vida

Ingeniero Industrial por la Universidad de Piura, con un máster en Administración de Negocios por ESAN. Ha cursado diversos programas en las áreas gerenciales y técnicas, como el Programa de Desarrollo Gerencial de The Wharton School de la Universidad de Pensilvania, Estados Unidos; el Programa de Seguros de Vida del Swiss Insurance Training Centre, en Zurich, Suiza; y el Programa de Gerencia y Liderazgo de la Gen Re Business School con The Chartered Insurance Institute, Alemania. Cuenta con veinte años de experiencia en el sector de Seguros de Vida y Pensiones. Ha ocupado cargos gerenciales en diversas empresas de seguros, incluyendo la Gerencia General en Santander Vida, en Perú, y la Subgerencia General en Alico (American Life Insurance Company), en Argentina. También se ha desempeñado como docente de la facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Piura. En la actualidad, es uno de los representantes del Perú en el Consejo Directivo de la Fundación Iberoamericana en Seguridad y Salud Ocupacional, y ejerce el cargo de Gerente General Adjunto de Pacífico Seguros de Vida, empresa a la que ingresó en el año 1999.



Teobaldo Llosa Hernández
Gerente Central de
Canales de Distribución /
Gerente de Bancaseguros
y Alianzas

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 BCP. A inicios de 2006, ingresó como Gerente Comercial de Pacífico Seguros Generales y, en 2008, pasó a ocupar la Gerencia de Suscripción de Riesgos Generales. Desde octubre de 2009, se desempeñó como Gerente Central de Riesgos, y en 2011 ocupó el cargo de Gerente Central de Canales de Distribución hasta noviembre de 2012. A la fecha, se desempeña como Gerente de Bancaseguros y Alianzas.





**Ricardo
Mulanovich Barrios**
Gerente Central de
Clientes y Nuevos
Mercados

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. A inicios de 2006, ingresó como Gerente de Marketing a Pacífico Seguros Generales, y en 2008 ocupó el cargo de Gerente Central de Líneas Personales. Actualmente, se desempeña como Gerente Central de Clientes y Nuevos Mercados.



**Armando
Mejía Capuñay**
Gerente Comercial de
Agencias de Pacífico
Seguros de Vida

Bachiller en Ingeniería Geográfica por la Universidad Federico Villarreal, con una especialización en Administración de Mercados y Ventas por la Universidad del Pacífico, y un MBA por la Escuela de Negocios de la Universidad San Ignacio de Loyola. En 1997, ingresó a Pacífico Seguros de Vida; cinco años más tarde, asumió la Gerencia Comercial de Agencias. Paralelamente a su trabajo en la compañía, durante los años 2008 y 2009, se desempeñó como Subdirector Regional de agencias en Latinoamérica para Alico (división de American International Group, Inc. (AIG)). En el 2010 cursó el “Columbia Essentials of Management Program” en la Universidad de Columbia, Estados Unidos. Actualmente, es Gerente Central Comercial de Agencias de Pacífico Seguros de Vida.





Miguel Delgado Barreda
Gerente División Legal

Abogado titulado por la Universidad de Lima, con especialización en Comercio Internacional, y MBA por ESAN. Se ha desempeñado como Gerente General del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (Cofopri). Fue Consultor Internacional en proyectos financiados por el Banco Interamericano de Desarrollo y el Banco Mundial, en las áreas de Titulación Urbana y Rural, Reforma Legal e Institucional, y Reingeniería de Procesos, entre otras. Fue Director de Prevención y Análisis de la Unidad de Inteligencia Financiera del Perú y miembro de la Comisión de Procedimientos Concursales de Indecopi. Desde febrero de 2010 ocupa el cargo de Gerente División Legal de Pacífico Seguros Generales.



Luciana Puente
Gerente de Responsabilidad Social

Especialista con más de veinticinco años de experiencia en el sector bancario, con máster de Gerencia y Administración por la Escuela de Organización Industrial (EOI), España, y la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, y Senior in Business Administration por la Universidad de Lima. Cursó un programa intensivo de Responsabilidad Social en Harvard Business School y diversos cursos de especialización en finanzas. Fue Gerente de Responsabilidad Social del BCP y ponente en programas relacionados con responsabilidad social y ambiental en diversas entidades educativas. Actualmente, está a cargo del área de Responsabilidad Social de Pacífico Seguros.





Michel Flit Pait
Gerente División
Prestación de Salud y
Gerente General Adjunto
de Pacífico Salud

Bachiller en Ingeniería Industrial por la Universidad Católica del Perú y MBA por The Wharton Business School de la Universidad de Pensilvania, Estados Unidos. Entre los años 1997 y 2005, ocupó diversos cargos en el BCP, empresa 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 del 2009, ocupando el cargo de Gerente División de Negocios de Salud. En la actualidad, es Gerente División de Prestación de Salud y Gerente General Adjunto de Pacífico Salud.



Juan Carlos Salem Suito
Gerente División Negocios
de Salud

Bachiller en Economía por la Universidad del Pacífico y MBA por Tuck School of Business en Dartmouth, Estados Unidos. Fue Funcionario de Negocios de Banca Comercial en el Banco Wiese Limitado y Jefe de Grupo de Cuentas Corporativas en la División de Banca de Créditos Especiales en el Banco Wiese Sudameris. Posteriormente, trabajó en ING USA Financial Services (USFS) en el área de Negocios Institucionales y Six Sigma. Ingresó al área de Siniestros de Autos de Pacífico Seguros en noviembre de 2008; un año más tarde, fue promovido a Sub Gerente de Prestadores del área de Salud. Actualmente, se desempeña como Gerente División Negocios de Salud.





**Ivo
Bravo Soldevilla**
Gerente División Negocios
Vehiculares / Gerente de
Televentas

Bachiller en Ingeniería Industrial por la Universidad de Lima. Graduado como máster en Administración de Empresas con la distinción de Mejor Egresado 2003 en la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile. Cuenta con más de quince años de experiencia gerencial en Retail, Industria Aero comercial 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. Ocupó el cargo de Gerente de División de Negocios Vehiculares en Pacífico Seguros hasta noviembre de 2012. Actualmente, se desempeña como Gerente de Televentas.



**Abraham
Spak**
Gerente de Negocios
Vehiculares

Bachiller en Ingeniería Industrial por la Universidad de Lima y magíster en Administración de Empresas por Tuck School of Business en Dartmouth, Estados Unidos. Fue Jefe de Línea del departamento comercial de Maestro Home Center y Jefe de Proyecto para la implementación del Sistema SAP en la misma empresa. Ingresó al área de Alianzas de Pacífico Seguros en enero de 2009 y en noviembre del mismo año pasó a formar parte del equipo de Negocios Vehiculares. En marzo de 2011, ocupó el cargo de Gerente de Productos Vehiculares, y desde noviembre de 2012 se desempeña como Gerente de División de Negocios Vehiculares.





Juan Andrés Mesa Pulido
Gerente División Riesgos Generales

Asegurador con más de quince años de experiencia. Graduado en Ingeniería Civil por la Universidad Santo Tomás de Colombia, luego siguió especializaciones en Seguros y Seguridad Social en la Universidad de la Sabana y Desarrollo Directivo (PDD) en Inalde, Colombia. Se ha desempeñado como Analista del Área de Ramos Técnicos en La Aseguradora Colseguros-Colombia y como Gerente Técnico Comercial de Olsa Re-Colombia. Fue Account Executive y, posteriormente, Deputy Account Manager, Vice President/ Client Markets y Member of Management para la región Andina en Swiss Reinsurance American Corporation. Luego pasó a Ecuador, donde se desempeñó como Vicepresidente Técnico en Rocafuerte Seguros. Se incorporó a Pacífico Seguros Generales en 2008, cuando asumió la Gerencia de Reaseguros. En la actualidad se desempeña como Gerente División Riesgos Generales.



Amanda Jhusey Chang
Gerente Actuarial de Pacífico Seguros de Vida

Bachiller en Ciencias con mención en Ingeniería de Sistemas por la Universidad Nacional de Ingeniería, y con una maestría en Ciencias Actuariales por Temple University, Philadelphia, Estados Unidos. Ha realizado estudios en temas específicos de seguros de vida en instituciones de países como Estados Unidos, Suiza, Francia, Alemania y Chile. Cuenta con quince años de experiencia en seguros de vida. Inició su trayectoria profesional en el mercado asegurador en el área de Sistemas de Pacífico, formando parte del equipo fundador de Pacífico Seguros de Vida, para luego asumir responsabilidades actuariales y la formación de dicha área. Actualmente, se desempeña como Gerente Central Actuarial de Pacífico Seguros de Vida.





René Lecaros Babbini
Gerente Técnico de
Negocios de Pacífico
Seguros de Vida

Bachiller en Ciencias con mención en Ingeniería Industrial por la Universidad Católica del Perú, donde se graduó en primer puesto; máster en Dirección de Empresas por la Universidad de Piura, también graduado en primer puesto. Cursó el Programa de Alta Dirección de Empresas de la Universidad de los Andes, Chile; el Management Program de Duke University's Fuqua School of Business, Estados Unidos; y el Programa Integral de Seguros de Vida en Swiss Re, Suiza. Cuenta con más de veinte años de experiencia en dirección estratégica y operativa de las unidades de negocios de Vida y Salud. Ingresó a Pacífico Seguros de Vida en 1999, y se desempeñó como Gerente de Operaciones y Gerente Comercial de Seguros de Vida–Banca y Empresa. En el 2006, fue destacado a Chile como Director Regional para América Latina y el Caribe en Desgravamen y Pensiones en Alico (AIG). Desde el 2011, se reincorporó a Pacífico Seguros de Vida, ocupando el cargo de Gerente Central Técnico de Negocios.



Gerardo Sánchez Franco
Gerente de Gestión de
Corredores

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





María Félix Torrese
Gerente de Alianzas y Líneas Personales / Gerente de Alianzas y Bancaseguros

Ingeniera industrial, graduada con honores por la Universidad de Lima, y máster en Administración de Empresas por la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile, donde obtuvo la distinción de mejor egresada. Luego, siguió el Exchange Programme MBA en Manchester Business School, Inglaterra. Fue parte del equipo fundador de Pacífico Seguros de Vida y, desde entonces, ha asumido diferentes responsabilidades en las áreas Comercial, Marketing, Servicio al Cliente y Producto. Cuenta con una amplia trayectoria en negocios masivos y canales de distribución. En 2012 lideró la Gerencia de Alianzas y Líneas Personales. Actualmente, se desempeña como Gerente de Alianzas y Bancaseguros.



John Silva Nupia
Gerente de Negocios Estratégicos

Asegurador con más de quince años de experiencia. Realizó sus estudios superiores en Colombia: se graduó en Administración de Empresas por la Pontificia Universidad Javeriana, realizó un posgrado de Alta Gerencia de la Universidad de Los Andes y obtuvo un diplomado en Perfeccionamiento Directivo por la Inalde Business School. Se ha desempeñado como Analista en Suscripción de Seguros, Senior en Suscripción de Seguros, Director Técnico de Seguros Generales, Director Nacional en Ramos Técnicos, y Gerente de Suscripción en Seguros Generales y Vida en Alianz-Colombia. Fue Gerente Property/Energy/Marine en Seguros Generales para American International Group, Inc. En la actualidad se desempeña como Gerente de Negocios Estratégicos.





**Luis
Bravo Rovai**
Gerente de Gestión
Integral de Riesgos
CPCU, ARM, ARM-E, ABCP

Economista por la Universidad del Pacífico; magíster en Administración de Empresas (MBA) por la Ross School of Business y en Ciencias Medioambientales (MSc) por la Escuela de Recursos Naturales y Medioambiente de la Universidad de Michigan, Estados Unidos; Chartered Property Casualty Underwriter (CPCU) por el Insurance Institute of America for CPCU, Estados Unidos; Associate in Risk Management (ARM) y Associate in Risk Management-ERM (ARM-E) por el Insurance Institute of America, Estados Unidos; Certificate in Insurance (CII) por The Chartered Insurance Institute (CII), Reino Unido. Cuenta con más de diez años de experiencia en mercado de capitales, y ha trabajado en el mercado de comercialización de energía en Estados Unidos. Ingresó a Pacífico en el año 2006, ocupando los cargos de Subgerente de Análisis, Subgerente de Ingeniería de Riesgos y Gerente de Asesoría en Riesgos Empresariales. Desde junio de 2012 se desempeña como Gerente de Gestión Integral de Riesgos de Pacífico Seguros Generales.



**Vanessa
Ratto Grellaud**
Gerente de Marketing

Graduada con honores en Ciencias de la Comunicación por el Instituto Peruano de Publicidad 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 quince 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: BCP, Prima AFP y Pacífico Seguros. En el 2007 ingresó a nuestra compañía para dirigir la Gerencia de Planificación Estratégica del Área de Marketing, y en el 2008 fue promovida al cargo de Gerente de Marketing.





Ernani Zignaigo
Gerente de Gestión de Clientes

Economista de la Universidad del Pacífico, con un MBA por el Kellogg School of Management, Estados Unidos, con una especialización en Marketing y Estrategia. Inició su vida profesional trabajando en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP; luego, se integró al área regional de Alico, Chile, donde ocupó puestos de Planificación Estratégica y Gestión de Proyectos. En marzo del 2007, se integró a Pacífico Seguros de Vida para desarrollar el área de Marketing. A partir de allí, asumió responsabilidades en las áreas de Servicio al Cliente, Agencia de Mantenimiento de Cartera y Worksite Marketing. Actualmente, se desempeña como Gerente de Gestión de Clientes.



Luciano Bedoya Corazzo
Gerente de Procesos, Operaciones y Tecnología
CFA, ACII, CPCU, CLU, RHU, CSSBB, ARM-E, ARe, AU, AIC, AIAF, AIT

Ingeniero industrial titulado por la Universidad de Lima; MBA y Master of Engineering in Manufacturing (MEng) por University of Michigan, Estados Unidos; CFA Charterholder por CFA Institute, 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 Enterprise Risk Management (ARM-E), Associate in Reinsurance (ARe), Associate in Underwriting (AU), Associate in Claims (AIC), Associate in Insurance Accounting and Finance (AIAF) y Associate in Information Technology (AIT) 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; y el Certified Six Sigma Black Belt (CSSBB) por American Society for Quality. Desde el en 2003, desempeñó cargos en la industria aseguradora en Planeamiento Estratégico, Gerencia de Proyectos e Ingeniería de Procesos. En el 2006, ingresó a Pacífico Seguros como Gerente de Gestión Estratégica. En 2007 asumió la Gerencia de Estrategia y Planeamiento Comercial; en el 2008 asumió la Gerencia de la División de Servicio al Cliente y, desde julio de 2010, ocupó el cargo de Gerente de la División de Planeamiento, Procesos y Tecnología hasta diciembre del 2012. Actualmente ocupa el cargo de Gerente de la División de Procesos, Operaciones y Tecnología.





Karim Mitre Calderón
Gerente División Administración, Gestión y Desarrollo Humano, y Gestión Integral de Riesgo

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. Especialista en Asesoría y Negociación con Clientes y en Gestión Comercial de Productos de Mercado de Capitales. Desde el 2005 se desenvuelve en el ámbito de Gestión y Desarrollo Humano (GDH). Antes de ser parte de Pacífico Seguros, se desempeñó como Gerente del Área de Planeamiento y Desarrollo de GDH 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 es Gerente de Administración, Gestión y Desarrollo Humano, y Gestión Integral de Riesgo.



Eduardo Tirado Hart
Gerente División Inversiones

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. Entre 2004 y 2006, se desempeñó como Subgerente de Credibolsa SAB S.A., 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. En el 2006, se incorporó a Pacífico Seguros para liderar la Gerencia División Inversiones.





**Aldo
Pereyra Villanueva**
Gerente Corporativo de
Contabilidad

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



**Guillermo
Zegarra Cerna**
Gerente de Auditoría
Interna
CRMA, CRISC, CobiT-F,
IRCA

Contador público colegiado, auditor independiente y magíster en Administración Estratégica de Empresas por la Escuela de Negocios de la Universidad Católica del Perú (Centrum). También es miembro del Instituto de Auditores Internos-IIA Global y de la Information Systems Audit & Control Association-Isaca. Cuenta con las siguientes certificaciones internacionales: Certified in Risk and Information Systems and Control-CRISC, Certified in Risk Management Assurance-CRMA, CobiT Foundation Certificate- CobiT-F; desde julio de 2002, es certificado por International Register of Certificated Auditors-IRCA. Se desempeñó durante trece años en distintas posiciones en la División de Auditoría del BCP. En febrero de 2006, ingresó a Pacífico Seguros Generales, donde actualmente es responsable de la auditoría interna de los negocios de Propiedad, Salud y Vida.

Conoce a todos nuestros Gerentes en:



un día viviendo pacífico



queremos compartir un día contigo. uno que resuma el espíritu que nos ha animado durante los 365 días de 2012. Un día viviendo pacífico.

Desde que amanece y hasta mientras duermen, estamos al lado de nuestros clientes para que se sientan protegidos, respaldados y puedan vivir con tranquilidad y confianza.
Por eso, durante este día iremos presentando los resultados de la gestión de cada área de Pacífico durante el año.



lo que somos

06:45

Despiertas. Poco a poco dejas el sueño y tomas contacto contigo mismo. Un nuevo día está empezando, y lo que haces durante cada día te define.

Nuestra Visión y Misión, nuestros Principios y nuestra Filosofía es lo que guía todas nuestras acciones, tanto hacia afuera como hacia dentro de la compañía.

vive pacífico

Llevamos más de un año con una nueva imagen y filosofía, que han cumplido el objetivo de presentar a Pacífico como una compañía de seguros más cercana, amigable, cálida y accesible, sin perder la confiabilidad y la solidez que el cliente necesita.

El cambio de imagen nos permite, además, contar con una marca robusta que integra las tres líneas de negocio de la compañía: Salud, Vida y Seguros Generales. Gracias a eso, hemos podido generar una promesa uniforme, un único tono y una plataforma transversal que permite al cliente establecer conexiones entre cada comunicación que recibe.

En cuanto a nuestra filosofía, **Vive Pacífico**, sigue evolucionando de cara al cliente y aplicándose en todos los frentes de la organización. Se aprovecha cada oportunidad para reforzar nuestro compromiso.



¿Qué es Vivir Pacífico?

Las vidas de las personas están llenas de cosas que consideran valiosas, de planes que desean realizar, de experiencias que desean vivir. Cuando una persona vive plenamente es porque tiene la seguridad de que va a lograr sus objetivos, sin sobresaltos, sin retrocesos. Eso es Vivir Pacífico.

Nuestra filosofía es el resultado de ponernos en el lugar del cliente y entender qué es lo que busca en una compañía de seguros. Y lo que busca es contar con un asesor experto, que le ofrezca soluciones que se ajusten a sus necesidades y le brinde respaldo frente a situaciones inesperadas. Busca a alguien que comparta sus objetivos, que valore lo que él valora. Que se esfuerce tanto como él en lograr la vida que desea tener.

misión y visión



Este año hemos trabajado todas las estrategias en base a una Misión, Visión y Principios que nos definen

Nuestra Misión

Salvaguardar la estabilidad económica de nuestros clientes, ofreciendo soluciones que protejan aquello que valoran y que aseguren el cumplimiento de sus objetivos.



Nuestra Visión

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

estrategia corporativa

nuestros principios

Para enfocar y guiar todos nuestros esfuerzos, trabajamos sobre cinco Principios de Gestión que representan los compromisos que, como Pacífico Seguros, asumimos con nuestros clientes y, por lo tanto, lo que ellos pueden esperar de nosotros:



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.



Somos especialistas en la gestión de riesgos: Trabajamos junto con nuestros clientes para entender sus necesidades y ofrecerles soluciones que les permitan manejar sus riesgos de forma eficiente.



Cumplimos con nuestras obligaciones de forma justa y oportuna: Resolvemos los siniestros de nuestros clientes con un alto criterio de justicia y los pagamos oportunamente.



Buscamos la excelencia en el servicio al cliente: Asesoramos a nuestros clientes en la gestión de sus riesgos y nos esforzamos día a día por darles la calidad de servicio que merecen.



Somos una compañía confiable y con 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.



entorno económico y mercado asegurador peruano

07:23

Comienza el día tranquilo, seguro, optimista. Una nueva jornada supone la posibilidad de nuevos desafíos, y lo mejor es estar preparado.

Pese a los riesgos externos, durante 2012 la economía peruana siguió creciendo, aumentó el PBI y nuestra moneda siguió empoderándose. En consecuencia, el mercado asegurador local continuó dinamizándose.

entorno económico

panorama económico 2012

Al igual que el año anterior, el 2012 estuvo caracterizado por la proliferación de riesgos externos, como la severa desaceleración de la economía china y la agudización de la recesión en la Eurozona. A pesar de esos factores, la economía peruana mostró un destacado ritmo de crecimiento, y se ubicó, una vez más, entre las más prósperas de América Latina.

Si bien durante el pasado 2011 la expansión del Perú fue de 6.3% —un ritmo menor al registrado en los últimos años, con excepción del periodo de crisis internacional—, no se puede decir que nuestra economía haya retrocedido, dado que a nivel global es una cifra sobresaliente. En la obtención de este resultado influyó la evolución de la demanda interna, cuyo componente más dinámico fue la inversión pública (aunque con un grado de sub-ejecución presupuestaria mayor al usual), reflejo de los mayores recursos disponibles en este sector.

A nivel de sectores productivos no primarios, el más activo fue Construcción, gracias a que los agentes locales mostraron una gradual recuperación en sus expectativas tras la incertidumbre de 2011. Otros sectores que evidenciaron bastante dinamismo fueron Servicios (debido, en gran parte, al comportamiento de sus componentes: Transportes, Comunicaciones y Actividades

Financieras) y Comercio (producto de una mayor oferta local y del crecimiento de las importaciones). En sentido inverso, la producción de Pesca descendió a causa de las condiciones climáticas adversas.

Respecto a los precios, las presiones generadas por el alza de los alimentos (primero, los de origen importado, luego los locales) y de los combustibles mantuvieron la inflación por encima del objetivo inflacionario a lo largo de casi todo el 2012 (2% +/- 1%). No obstante, la corrección de estos quiebres se concentró en los últimos meses del año, de modo que la inflación cerró, finalmente, en 2.65%.

En este contexto de presiones inflacionarias lideradas por factores de oferta, el Banco Central de Reserva (BCR) logró mantener estable la tasa de referencia. Sin embargo, no faltaron las respuestas a nivel de política monetaria, puesto que, durante la segunda mitad del año, dicha entidad bancaria elevó las tasas medias de encaje en moneda nacional y extranjera, con el fin de reducir el dinamismo crediticio. Mediante esta medida preventiva, el BCR logró conservar la dolarización del crédito en, aproximadamente, 44%, e, incluso, que los créditos de consumo, tradicionalmente denominados en nuevos soles, empezaran a mostrar una mayor expansión en dólares que en moneda nacional.

Por el lado de las cuentas fiscales, se alcanzó un superávit equivalente a 2.1% del PBI como consecuencia, sobre todo, del incremento de los ingresos corrientes, favorecido por un continuo crecimiento de la economía local, pese a cierta corrección en el precio promedio de los principales productos mineros. Con referencia a las cuentas externas, hubo un déficit en cuenta corriente equivalente al 3.9% del PBI, no obstante el superávit en la balanza comercial. Sin embargo, la cuenta financiera se mostró superavitaria, y reflejó el fuerte ingreso de capitales por inversión extranjera directa, lo que permitió contrarrestar el mencionado déficit. De esta forma, se obtuvo un saldo positivo en la balanza de pagos y, especialmente, una acumulación de reservas internacionales en el BCR superior a US\$ 15,000 millones.

Dada esta situación, y a pesar de las continuas intervenciones del BCR en el mercado cambiario, la economía local mantuvo una tendencia a la apreciación, la que, inclusive, parece haberse acelerado debido a los estímulos monetarios vigentes en los Estados Unidos y los sólidos fundamentos de nuestra economía. En consecuencia, el tipo de cambio cerró el año 2012 en S/. 2.55, con una apreciación anual de 5.5%.



entorno económico

perspectivas 2013

La actividad económica global converge a niveles consistentes, pese al escenario de crecimiento anémico, dominado por los riesgos a la baja que se concentran, en mayor medida, en la Eurozona. En efecto, la crisis griega todavía no ha sido resuelta y sigue latente el riesgo de incumplimiento de las metas fiscales, aun cuando estas han sido revisadas.

Asimismo, España todavía no resuelve la incógnita sobre si necesitará un rescate soberano, lo que crea un contexto incierto, en que las expectativas económicas se siguen deteriorando y el escenario base resulta siendo, actualmente, una recesión. El riesgo de esta situación está en que, mientras las expectativas de España no mejoren, se preste mayor atención a la trayectoria fiscal de Italia o al débil ritmo de crecimiento de Francia.

Dentro de esta perspectiva, aunque con un margen distinto, el resto de economías continúa recurriendo a herramientas de estímulo monetario. Un claro ejemplo de ello es los Estados Unidos, donde ese impulso ascendió a US\$ 85,000 millones mensuales



y donde, además, se ha anunciado que la subida de la tasa FED empezará una vez que el nivel de desempleo llegue a 6.5%, señal de que se mantendrá así mientras sea necesario. Cabe mencionar que este estímulo monetario constituye un apoyo a la política fiscal que podría tener un efecto negativo sobre el sector real si es que las autoridades del país del norte demoran en encontrar una solución al llamado “abismo fiscal”, que, en el escenario base, estaría solucionado en los primeros meses del año 2013.

China merece una mención especial, pues, al parecer, sus agentes económicos empiezan a acostumbrarse a que su ritmo de crecimiento, en los próximos años, se estabilice por debajo del 8%, equilibrio coherente con lo planteado por sus autoridades, y que resulta estructural y no coyuntural.

En función de una economía mundial que mantenga su crecimiento, impulsada por los países emergentes, se estima que la economía peruana podría crecer, nuevamente, 6.3% en 2013. Dicho incremento estaría liderado por el sector Construcción, particularmente

beneficiado por el alto dinamismo de la demanda privada. Otros sectores de gran actividad serían Comercio, que sigue orientando su actividad hacia el interior del país, y Minería, que, a pesar de ciertos problemas asociados con proyectos específicos, parece iniciar un proceso de extraordinarios flujos de inversión, particularmente en cobre.

Por el lado del gasto, la inversión pública sería el componente más dinámico, si bien mantendría un crecimiento moderado en comparación con la inversión privada. Asimismo, el consumo mantendría, como en años anteriores, una tasa de crecimiento ligeramente superior al 6%, favorecida por su comportamiento en provincias. Por su parte, siguiendo una virtual mejora en la economía internacional, se espera un incremento en el volumen de las exportaciones.

Al cierre del año, la inflación se ubicaría cerca del centro del rango objetivo (2.0% +/- 1.0%) gracias a la normalización de las condiciones de oferta que afectaron los precios de los alimentos y los combustibles, y sin presiones por el lado de la

Los agentes económicos empiezan a acostumbrarse a que el ritmo de crecimiento de China se estabilizará por debajo del 8%

demanda. En el balance de una actividad económica que crece alrededor de su ritmo potencial y que no genera presiones inflacionarias, pero con ciertos riesgos derivados de la economía mundial, el BCR mantendría estable la tasa de referencia durante 2013 en 4.25%.

De otro lado, está en marcha una postura fiscal más expansiva, debido al incremento de remuneraciones en el sector público, lo que debería equilibrarse con la búsqueda de un superávit fiscal estructural, como es la intención del Ministerio de Economía y Finanzas.

Finalmente, bajo nuestro escenario base, en un contexto de déficit en cuenta corriente, financiado con la entrada de capitales y la acumulación de reservas internacionales, se agudizarían las presiones hacia el fortalecimiento del Nuevo Sol.

mercado asegurador peruano

De acuerdo con 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/. 7,905.0 millones a diciembre de 2012, 9.6 % más que la registrada a diciembre de 2011.

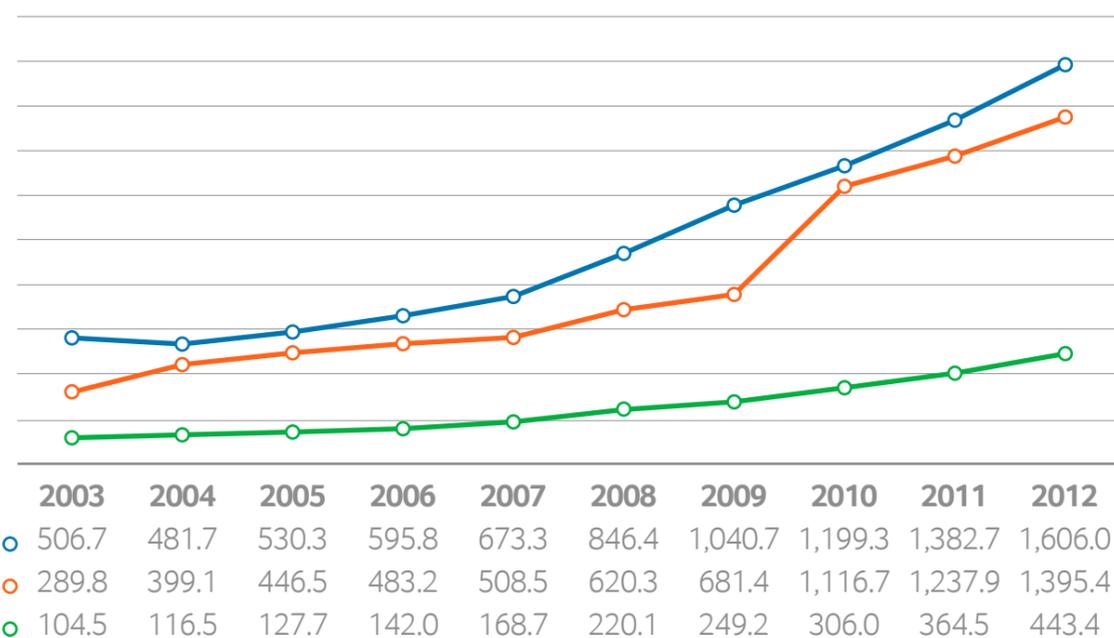
Para el cálculo de las cifras del mercado, práctica interna de gestión, se recurrió a la información publicada por la SBS en nuevos soles y presentada en dólares, según el tipo de cambio SBS promedio.

En términos de producción, las primas de seguros netas del mercado asegurador, que incluyen Seguros Generales y Seguros de Vida, ascendieron a US\$ 3,001.5 millones a diciembre de 2012, 15% por encima de las registradas en el mismo período del año anterior. Las primas correspondientes a los Seguros Generales crecieron en 16.1%, lo que totalizó US\$ 1,606 millones; mientras que las vinculadas con los negocios de Vida, Previsionales y Rentas Vitalicias sumaron US\$ 1,395.4 millones, 12.7% más que las del 2011.

Por otro lado, los aportes de Salud crecieron aproximadamente en 32% (proyección sobre la base del resultado a diciembre de 2012), con lo cual totalizarían US\$ 452.6 millones.

Evolución de primas y aportes (US\$ millones) en el mercado asegurador peruano

○ Seguros Generales ○ Vida ○ Salud



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA SOBRE LA BASE DEL AVANCE DEL BOLETÍN SBS A DICIEMBRE DE 2012. EPS CON VALORES REPORTADOS A DICIEMBRE DE 2012.

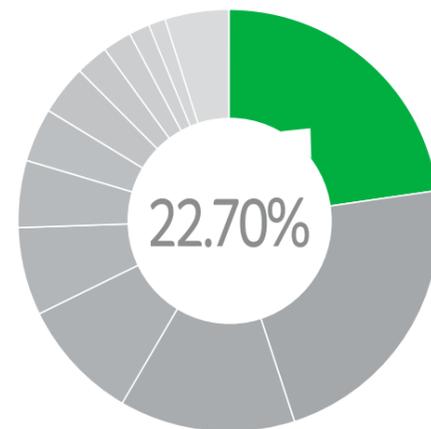
NOTA: SE CONSIDERÓ EL TIPO DE CAMBIO SBS PROMEDIO PARA EL CÁLCULO DE LA PRIMA EN DÓLARES.



En comparación con el año anterior, el crecimiento en 2012 de los principales rubros de Ramos Generales estuvo liderado por Incendio (23.2%), Asistencia Médica (22.8%) y Automóviles (14.8%). Asimismo, las primas de Robo y Asalto, Accidentes Personales y SOAT tuvieron un crecimiento significativo de 30.2%, 15.7% y 10.6%, respectivamente.

Distribución de la cartera de primas netas de Ramos Generales, Accidentes y Enfermedades en el mercado asegurador peruano

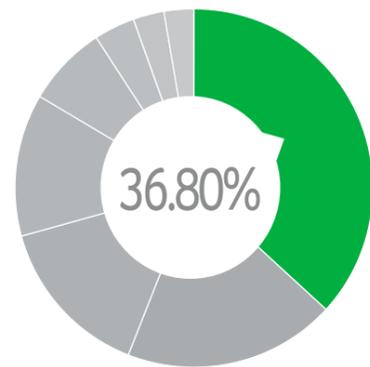
■ Automóviles	22.70%
■ Incendio	22.20%
■ Asistencia Médica	13.50%
■ Ramos Técnicos	9.30%
■ SOAT	6.70%
■ Accidentes Personales	5.10%
■ Transportes	4.10%
■ Responsabilidad Civil	3.80%
■ Robo y Asalto	2.50%
■ Deshonestidad	2.20%
■ Marítimo-Cascos	1.60%
■ Aviación	1.30%
■ Otros	4.90%



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA SOBRE BOLETÍN SBS A DICIEMBRE DE 2012.



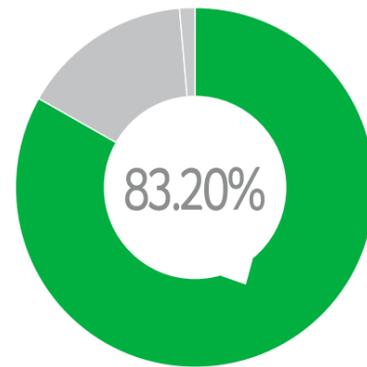
Distribución de la cartera de primas netas de Ramos de Vida en el mercado asegurador peruano



■ Rentas Vitalicias	36.8%
■ Seguro de Vida Individual	12.8%
■ Seguros Previsionales	19.2%
■ Desgravamen Hipotecario	14.7%
■ SCTR*	7.3%
■ Seguro de Vida en Grupo	2.8%
■ Seguro de Vida Ley	3.7%
■ Sepelio	2.7%

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA SOBRE BOLETÍN SBS A DICIEMBRE DE 2012.

Distribución de la cartera de aportes en el mercado peruano de Entidades Prestadoras de Salud (EPS)



■ Seguro Regular	83.2%
■ SCTR	15.4%
■ Seguro Potestativo	1.4%

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA SOBRE BOLETÍN SUNASA A DICIEMBRE DE 2012.

Las primas de la industria (Ramos Generales y Vida) se incrementaron en 14.5 %, muy por encima del crecimiento del PBI. Esta expansión se explica, básicamente, por la demanda de seguros de propiedad, que, a su vez, se encuentra directamente relacionada con el crecimiento de los principales sectores económicos del país.

El índice de resultado técnico en primas netas ganadas del mercado alcanzó el 9.9 % a diciembre de 2012, incluidos los gastos relacionados con el pago de siniestros a los asegurados, que alcanzaron un ratio de 63.7%. Cabe resaltar que el índice de resultado técnico del año anterior fue de 14.4%, con una siniestralidad de 60.1%.

Los gastos administrativos del sector obtuvieron un 28.9% de las primas netas ganadas a diciembre de 2012, un incremento del 16.8% en relación con lo alcanzado en 2011. Por otro lado, los ingresos financieros del sistema asegurador peruano mostraron un crecimiento de 9.0 % con respecto al año anterior.

*SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRAJABO DE RIESGO

A photograph of a business meeting. In the foreground, two men in suits are shaking hands. In the background, a woman in a business suit is smiling and looking towards the right. The scene is brightly lit, suggesting an indoor office or conference room setting.

09:51

pacífico

seguros generales

Esperas el mejor respaldo detrás de cada una de tus actividades, y decisiones. El apoyo que te permita avanzar firme, seguro y tranquilo.

Queremos detallar los resultados del año que pasó y demostrar nuestra solidez y solvencia. Así, todas las audiencias sabrán qué esperar de nuestros productos y servicios de Riesgos Generales para este 2013.

informe de gestión pacífico seguros generales

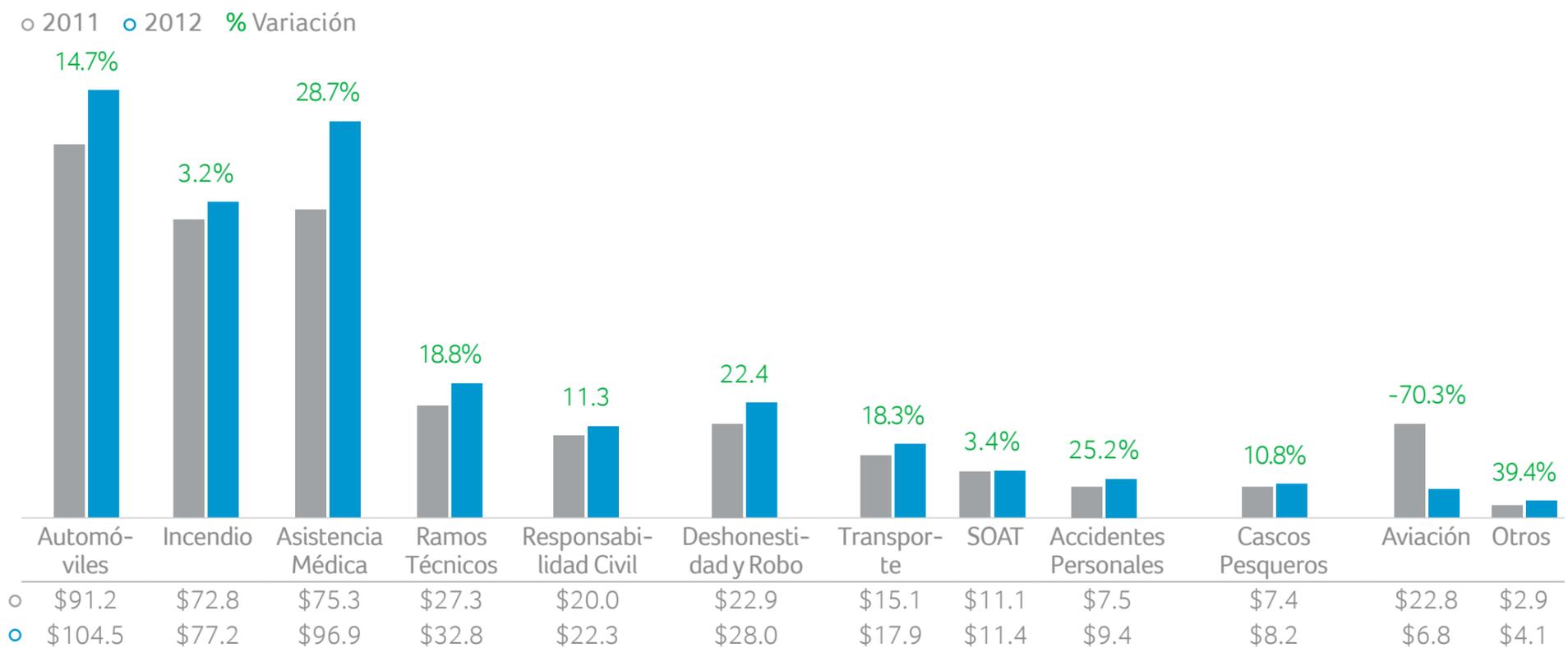
Informe de Gestión

En 2012 la producción total de primas por venta de Seguros Generales fue de US\$ 419.5 millones, lo que significó un crecimiento de 10.8% con respecto al año anterior.

Los ramos relacionados con Seguros de Personas, como Asistencia Médica y Automóviles, crecieron 28.7% y 14.7%, respectivamente, en concordancia con el objetivo estratégico de alcanzar una mayor participación en el rubro de riesgos atomizados.

Por otro lado, los gastos por indemnizaciones y atenciones de siniestros netos alcanzaron, en 2012, la suma de US\$ 151.2 millones.

Distribución de la cartera de primas totales de Pacífico Seguros Generales. Crecimiento 2012 vs 2011 (US\$ millones / %)



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN DE PACÍFICO SEGUROS A DICIEMBRE DE 2012.





Dentro de los ramos relacionados con Seguros de Personas, Asistencia Médica y Automóviles crecieron 28.7% y 14.7%, respectivamente

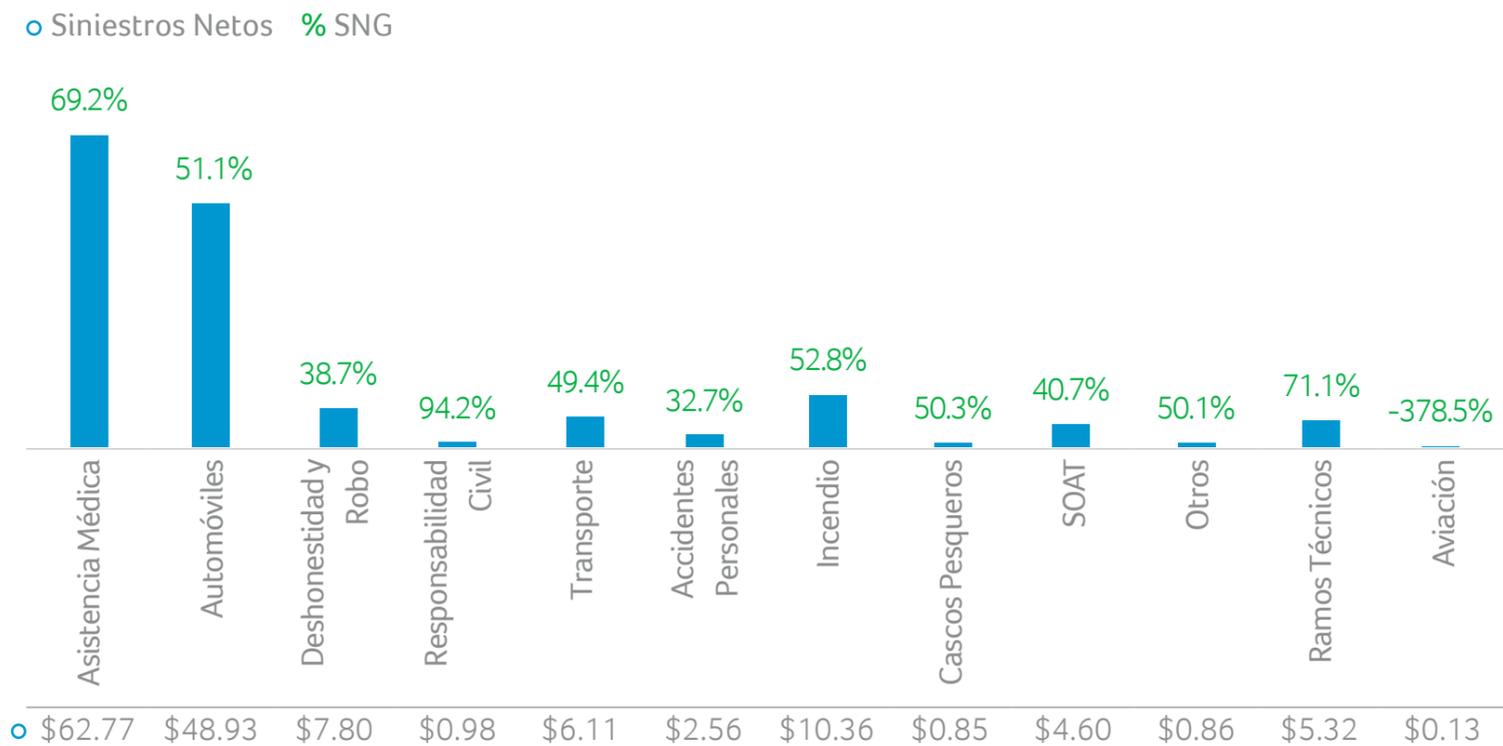
La siniestralidad neta registrada en 2012 fue de 56.1%, 3.2% mayor que la del año anterior.

El incremento de la siniestralidad se debió, principalmente, a siniestros severos en el ramo de Riesgos Generales, en el primer trimestre del año por un total de US\$ 11.1 millones, que afectaron el ramo de Incendio (Ministerio de Educación: US\$ 4.5 millones por incendio en su almacén principal; Hidroeléctrica Santa Cruz: US\$ 2.3 millones por daño en sus instalaciones y sala de máquinas a causa de un aluvión) y Ramos Técnicos (el siniestro de Consorcio Constructora IIRSA Norte-Puente Gera: US\$ 0.7 millones por caída del puente).

Sin embargo, vale destacar que este efecto se logró revertir, en parte, gracias a la estrategia de diversificación del portafolio de riesgos (actualmente, los productos atomizados representan cerca del 60% de la cartera), la disciplina en la suscripción y los excelentes ingresos financieros obtenidos de nuestro portafolio de inversiones, altamente ordenado y diversificado.

En lo que concierne a los gastos de adquisición, estos alcanzaron la suma de US\$ 51.2 millones. El ratio de costo de adquisición registrado en el 2012 fue de 19.0%, 1.6% menor que en el año 2011.

Distribución de la cartera de Pacífico Seguros Generales Siniestros Netos / Prima Neta Ganada (SNG). (US\$ Millones).



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN DE PACÍFICO SEGUROS A DICIEMBRE DE 2012.

Durante 2012, los ingresos financieros netos en términos anuales registraron un total de US\$ 33.8 millones, 25.2% por encima de los US\$ 27 millones obtenidos el año anterior. En tanto, los gastos generales y las remuneraciones registraron un total de US\$ 85.2 millones, 22.4% por encima del monto registrado en 2011. Este incremento respondió a las inversiones que estamos realizando para diversificar nuestros canales de distribución y fortalecer nuestra presencia en provincias. Por ello, en términos relativos, los gastos de remuneraciones y generales por primas netas ganadas aumentaron de 30.4% a 31.6%.

El resultado técnico de US\$ 67.1 millones y los ingresos financieros de US\$ 33.8 millones, luego de los gastos generales, las remuneraciones y los impuestos, dieron una utilidad neta de US\$ 13.7 millones en el negocio de Seguros Generales durante el año.

Al cierre de 2012, la participación en el mercado alcanzó el 27% en Seguros Generales.



A photograph of two men standing next to a silver SUV. The man on the left is wearing a white shirt and brown trousers, and is writing on a document. The man on the right is wearing a black and blue uniform with the word 'pacífico' on the chest and is looking at the document. They are in a residential area with a red building and a white gate in the background.

productos y servicios

autos

11:10

Un auto no es una máquina cualquiera: es una inversión importante, a la que le tomas cariño. Es la que te conduce al trabajo, la que lleva a tu familia, con la que descubres lugares que soñabas conocer.

Diseñamos seguros vehiculares y servicios de asistencia a la medida de las expectativas de nuestros asegurados, para que solo deban preocuparse de conducir. Tan útiles y necesarios como un cinturón de seguridad.

productos y servicios

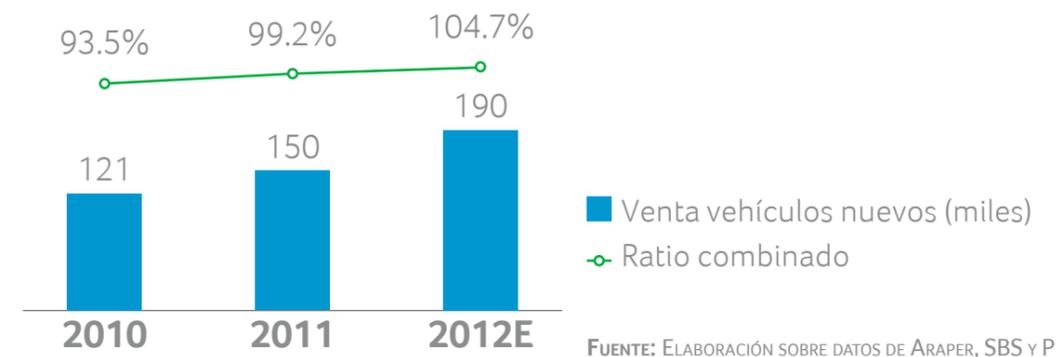
autos

El año 2012 también fue de crecimiento para el sector de Seguros Vehiculares. Los principales factores que contribuyeron con ese escenario positivo fueron:

- La mayor venta de autos nuevos producto del crecimiento económico del país, la necesidad de reducir la antigüedad del parque automotor y la exigencia de aumentar la tasa de motorización (variables que presentan significativas diferencias al compararse con las de otros países de la región).
- La creciente inclusión de seguros sobre el parque vehicular (variable por debajo de las de otros mercados regionales), como consecuencia de una oferta comercial con nuevos productos y canales de distribución a la medida de las necesidades de los clientes.

Este progresivo aumento de la demanda ha influido directamente en la oferta de seguros para vehículos y ha intensificado el escenario competitivo. Tanto las estrategias empleadas por las diferentes compañías de seguros como sus resultados fueron disímiles. Producto de ello, el mercado de seguros vehiculares (Automóviles y SOAT) experimentó un incremento de su ratio combinado respecto al 2011.

Venta de vehículos nuevos y ratio combinado del mercado de seguros



Durante el 2012, Pacífico Seguros mantuvo su estrategia de brindar soluciones de aseguramiento basadas en:

- La adecuación de coberturas y servicios a las necesidades de los clientes.
- La facilidad de compra y uso de sus seguros.
- Altos estándares de calidad de sus servicios.



Asimismo, en el ramo vehicular agregamos a nuestro portafolio de productos (conformado por los seguros de auto Todo Riesgo y Daños a Terceros, la Asistencia Vehicular y el SOAT) el **Seguro Ecológico de Autos (SEA)**. Desde febrero de 2012, el SEA satisface las necesidades de un segmento de clientes cada vez más grande, que se preocupa por el cuidado del medio ambiente y el impacto que tienen sus actividades diarias sobre este.

A partir de la estimación de la huella de carbono de un auto, el SEA contribuye económicamente con la protección de la Reserva Nacional de Tambopata, pues una parte de la utilidad del seguro es destinada a la protección de dicha zona. De esta manera, el SEA se convierte en el primer seguro ecológico del país.

A nivel de distribución, no solo se consolidaron los canales tradicionales, también se fortalecieron los alternativos al lanzar, en noviembre de 2012, la venta de SOAT a través del portal web de Pacífico. Al igual que el SOAT Delivery, el **SOAT Web** permite a los clientes la compra y pago en línea desde la comodidad de su casa u oficina, además del acceso a mejores precios. Gracias al potencial de este canal, nuevos productos serán habilitados para su venta vía internet.



El Seguro Ecológico de Autos satisface las necesidades de un segmento de clientes cada vez más grande, que se preocupa por el medio ambiente

El Servicio de Asistencia Vehicular ya se encuentra en nueve ciudades del Perú



Con el objetivo de llevar seguridad y tranquilidad a más peruanos, ampliamos el Servicio de Asistencia Vehicular a otras cuatro ciudades del país. En efecto, desde abril de 2012 los servicios de Ambulancia, Asesores de Accidentes, Grúas, Auxilio Mecánico, Auto de Reemplazo y

Chofer de Reemplazo están a disposición de nuestros clientes también en Cajamarca, Huancayo, Cusco e Ica. Así, ya son nueve las ciudades del país donde la Asistencia Vehicular de Pacífico ayuda a los clientes a enfrentar problemas derivados del uso de sus automóviles.

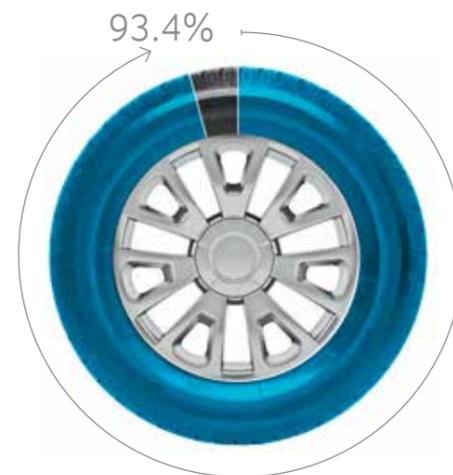


Servicio de Asistencia Vehicular

Número de asistencias (miles)

	2010	2011	2012E
Lima	162	193	230
Provincias	-	4	10
Total	162	197	240

Nivel de cumplimiento 93.4%

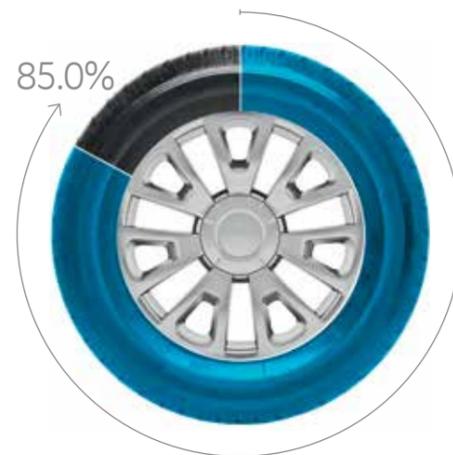


Atención de Siniestros

Número de siniestros (miles)

	2010	2011	2012E
Lima	39	44	53
Provincias	6	8	11
Total	45	52	64

Nivel de cumplimiento 85.0%



Respecto a la atención de siniestros, en noviembre de 2012 lanzamos la Aprobación Telefónica de Coberturas, una versión mejorada del servicio de Aprobación de Coberturas en el Lugar del Accidente, pues captura mayor información al momento de la llamada de notificación del incidente y permite autorizar las coberturas de inmediato. Más del 25% de todos los casos reportados se aprueban con este nuevo servicio, que permite a nuestros clientes acudir de inmediato al taller de su elección para iniciar la reparación de su auto.

Durante el año, en el negocio vehicular de Pacífico Seguros Generales seguiremos trabajando para hacer más eficientes nuestros procesos y, de ese modo, continuar destacando dentro del mercado por la calidad de nuestro servicio. Creemos que, con la innovación de productos y la búsqueda de nuevos canales de venta, lograremos satisfacer las demandas de aseguramiento de nuevos segmentos del mercado, haremos accesible el seguro vehicular a más personas y mantendremos en alto el nivel de las expectativas de nuestros asegurados.





productos y servicios

salud

12:10

Salud es bienestar,
calidad de vida.
También es
prevención y
cuidados.
Te proteges a ti
y a los que te
rodean, porque
quieres verlos bien,
plenos, felices.

Durante 2012, seguimos
ofreciendo los mejores
programas de salud, pensando
siempre en el total bienestar
de nuestros asegurados.
Además, consolidamos
nuestro objetivo de formar la
más importante red privada de
salud en el país, para atender
a más personas y de manera
más eficiente.

productos y servicios

salud

El negocio de salud en el 2012*

En un contexto de crecimiento de la economía peruana, el sector Salud siguió siendo uno de los más dinámicos en el 2012 y, debido a su gran importancia en la agenda social a causa del déficit en la provisión de servicios y aseguramiento, se espera que se mantenga así en los próximos años.

En el sector privado, este dinamismo se reflejó en la importante expansión de primas dentro del ámbito de Seguros; mientras que en el terreno de las Prestaciones de Salud (en nuestro caso, Pacífico EPS como subsidiaria de Pacífico Seguros Generales), destacaron las inversiones en adquisiciones de negocios de diversos grupos y en el crecimiento de la capacidad instalada y la mejora de la calidad médica.

En ese contexto, Pacífico Seguros y Pacífico EPS aprovecharon el desarrollo del mercado para crecer a través de los seguros de salud y en el ámbito de las prestaciones respectivamente. También continuaron con la estrategia que busca convertirlas en un referente en el manejo de la salud de las personas.

A lo anterior se suma la oferta de servicios de asistencia médica y emergencias, atenciones y tratamientos médicos, cuyo acceso se

vio potenciado por acciones estratégicas efectuadas en el plano de la Prestación de Salud. En efecto, las adquisiciones realizadas el año pasado se complementaron con otras nuevas que permitieron a Pacífico EPS consolidar la más importante red de prestaciones de salud privada del país, con presencia en Lima y provincias, capaz de atender de manera eficiente desde las dolencias más sencillas hasta las más complejas.

El próximo año depara retos importantes. En términos de Seguros, el terreno es propicio para el desarrollo y la inclusión de nuevos productos que favorezcan la expansión de la base de asegurados en Lima y provincias, así como en segmentos no atendidos hasta el momento. En cuanto a las prestaciones de salud, la meta es clara: seguir mejorando la capacidad de la red de Pacífico mediante una inversión continua que permita alcanzar estándares de atención de nivel internacional.

Seguros de Salud

Continuamos ampliando nuestras coberturas y actividades de prevención e información, siempre enfocados en mantener una población más saludable.

* INCLUYE SEGUROS DE SALUD, A TRAVÉS DE PACÍFICO SEGUROS, Y PRESTACIONES DE SALUD, A TRAVÉS DE PACÍFICO EPS, SUBSIDIARIA DE PACÍFICO SEGUROS GENERALES.

Nuevos productos

Como parte de nuestra oferta de soluciones integrales dirigidas a cubrir las necesidades de los asegurados, durante el 2012 se mejoró la oferta de productos y su accesibilidad a través de diversos canales de Pacífico Seguros.

Incorporamos mejoras importantes en los productos integrales e impulsamos la venta de productos de cobertura más acotada, como el Seguro Oncológico, con el propósito de promover el proceso de masificación de seguros. Ambas acciones son claves para la viabilidad y rentabilidad a largo plazo de estos productos con menos prima y alta severidad.

Por otro lado, mantuvimos el avance comercial en provincias, tanto con productos integrales,



en especial el Seguro Red Preferente, como con el Seguro Oncológico. Este crecimiento se sitúa por encima del promedio del portafolio.

Con respecto a nuevos lanzamientos, hacia fines de 2012 desarrollamos el Seguro Auxilio Médico, que cubre emergencias y la hospitalización derivada de ellas. Este producto permitió llegar a sectores de menores recursos económicos, con una atención especializada de alta calidad.

Finalmente, cabe mencionar que alcanzamos los mayores niveles de crecimiento de comercialización de nuestros productos en canales propios, como Telemarketing y la Fuerza de Venta Directa. Ello sirvió para incrementar el tamaño de la industria, cuyo crecimiento superó al de la economía peruana.



Prevención

Capitalizando la alianza firmada con el American Institute for Preventive Medicine (AIPM), Pacífico EPS, subsidiaria de Pacífico Seguros Generales, lanzó el programa *Salud y Bienestar* para sus principales clientes. El programa, basado en prácticas internacionales, incluye planes de nutrición, encuestas personales, promoción activa de chequeos preventivos, afiches y boletines educativos sobre temas de salud.

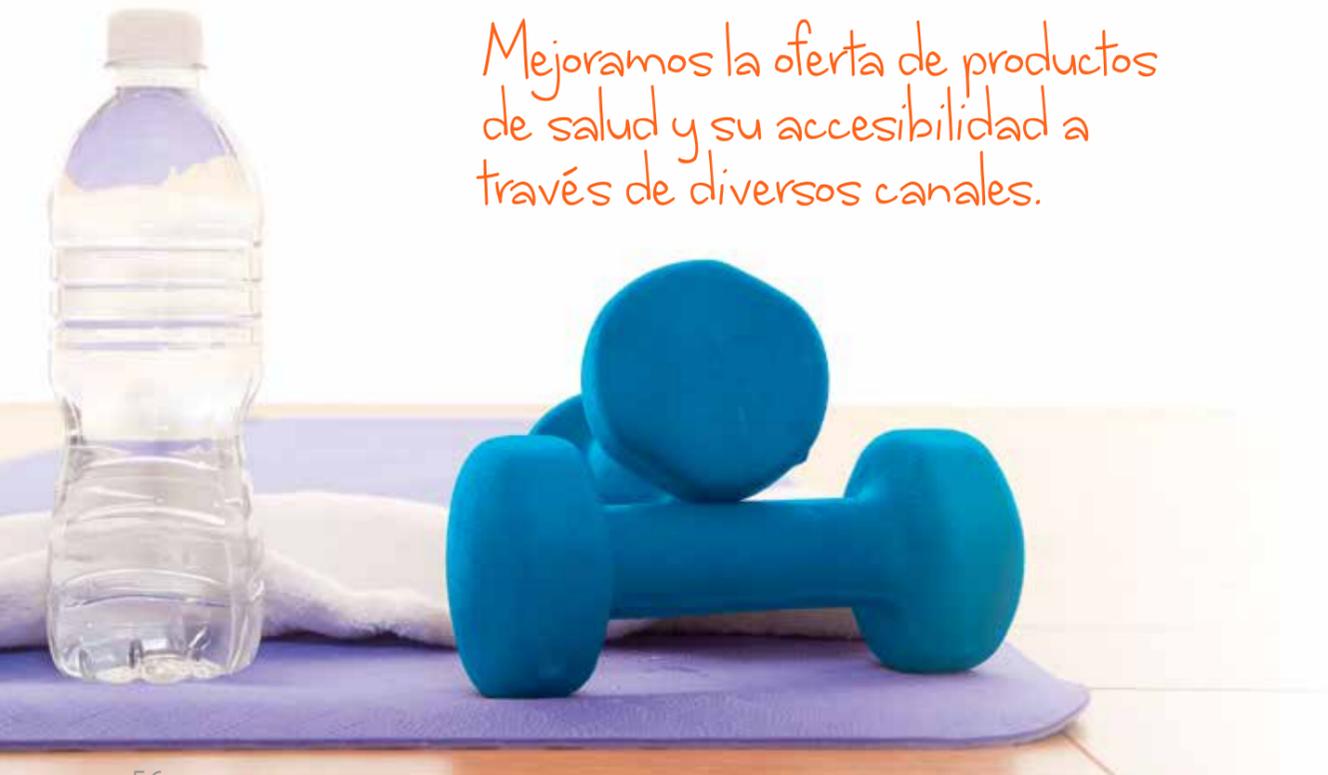
Asimismo, se potenció el programa *Cuidado Continuo de la Salud* orientado a pacientes con enfermedades crónicas. Entre las mejoras realizadas, se puede nombrar la cobertura de dislipidemia (desórdenes en la concentración de grasa en nuestro plasma sanguíneo, que generan diversos problemas de salud), la atención en la Clínica San Borja y una mayor flexibilidad para ingresar al programa.

Servicios de emergencia, atenciones y tratamientos médicos

Pacífico Seguros ofrece una amplia gama de servicios de emergencia en una extensa red de clínicas a nivel nacional e internacional, donde la atención y los tratamientos médicos son realizados por equipos especializados de primer nivel.

Nuestra oferta de servicios también incluye el programa *Homecare* (que brinda a los pacientes la posibilidad de hospitalizarse en su hogar) y el Servicio de Consejería Oncológica (que orienta y apoya al paciente con cáncer y a su familia). Además, en 2012 ampliamos nuestro Servicio de Consejería a enfermedades degenerativas y de alta complejidad.

Mejoramos la oferta de productos de salud y su accesibilidad a través de diversos canales.



Mejoras en procesos internos

La calidad de servicio y los plazos de atención son dos de los factores centrales de un proceso de mejora continua en el campo de la salud. Mediante el rediseño de nuestros procesos operativos, alcanzamos los objetivos propuestos.

Durante el año 2012, redujimos los tiempos del ciclo de aprobación de cartas de garantía a través de la descentralización de nuestra red de clínicas, mejorando así la experiencia del cliente. Igualmente, logramos disminuir el ciclo de liquidación de atención médica a menos de diez días en el 90% de los casos. A ello se suma la simplificación y automatización del proceso de emisión de pólizas de seguro, que nos ha permitido incrementar la eficiencia operativa y aminorar la posibilidad de errores durante el proceso.

En 2013, continuaremos optimizando nuestros procesos, pero sin descuidar el compromiso de brindar al cliente la mejor experiencia de servicio en su interacción con la compañía. Además, profundizaremos en la integración con nuestra propia red de salud para favorecer procesos eficientes que agreguen valor a nuestra propuesta, y seguiremos con la simplificación de los procesos de liquidación de facturas, emisión de pólizas, cartas garantía y reembolsos, a fin de reducir aún más nuestros tiempos de atención, mejorar la calidad de servicio y minimizar las fallas operativas.



Prestaciones

En 2012, Pacífico EPS reafirmó su deseo de ser la principal entidad prestadora de servicios de salud en el país, proyecto que comenzó en el 2011 con la adquisición de las clínicas El Golf y San Borja (Lima), Galeno (Arequipa) y el centro oncológico Oncocare.

Nuestro enfoque fue desarrollar una red de salud capaz de brindar:

- La mejor provisión de servicios de salud: excelencia médica, infraestructura, servicio y accesibilidad.
- Una red integrada con capacidad de responder a requerimientos de alta y baja complejidad con servicios de atención prioritarios.
- Continuidad de atención y gestión de pacientes a través de historias clínicas electrónicas y telemedicina.
- Capacidad para atender demanda de seguros y focos poblacionales (permitiendo una mayor penetración de seguros).

En 2012 finalizamos nuestra inversión en adquisiciones, que superó los US\$ 120 millones. De esta manera, sumamos a nuestra

red dos importantes clínicas: Sánchez Ferrer en Trujillo y Belén en Piura. Gracias al reconocimiento y alto nivel del cuerpo médico de ambas entidades, nos hemos posicionado como el principal prestador privado de alta complejidad en el norte del país.

Asimismo, a los ya adquiridos Oncocare, Laboratorios ML de Análisis Clínico y Doctormas+, se sumaron el Centro Odontológico Americano (COA), Prosemedic y Laboratorios Arias Stella. El COA nos permite el acceso a la más importante red de servicios odontológicos, con veintiocho locales en todo el país; Prosemedic garantiza la mayor calidad de los insumos demandados por nuestra red; en tanto, Arias Stella es una institución líder en el negocio de análisis de laboratorio patológico que nos permitirá tener el primer laboratorio privado de oferta integral.

Además de esas adquisiciones, continuamos invirtiendo en infraestructura, equipos, talento médico y protocolos para potenciar nuestra red, ampliar su capacidad y asegurar procesos de niveles internacionales.

Claras evidencias de este interés son la ampliación de la Clínica Galeno en Arequipa y la compra de equipos, como, por ejemplo, el microscopio Pentero para la Clínica San Borja. Otras muestras de



esa tendencia son la acreditación de Oncocare por The Accreditation Association for Ambulatory Health Care (AAAHC), la primera recibida por una institución privada peruana, y la **alianza estratégica con Johns Hopkins Medicine International**, que asegura una asesoría especializada en el desarrollo de nuestra red de salud.

Las perspectivas de nuestra red son sumamente positivas. Gracias a ella, esperamos que la venta de seguros se incremente, que las brechas que existen actualmente en la prestación de servicios de salud se reduzcan y que se alcancen al fin mejores estándares en la provisión de servicios médicos en el mercado peruano.

- Clínica ●
- Centro Médico ●
- Centro Odontológico Americano ●

Sumamos a nuestra red médica las clínicas Sánchez Ferrer y Belén, el Centro Odontológico Americano, Prosemedic y los Laboratorios Arias Stella.





productos y servicios
líneas personales

13:05

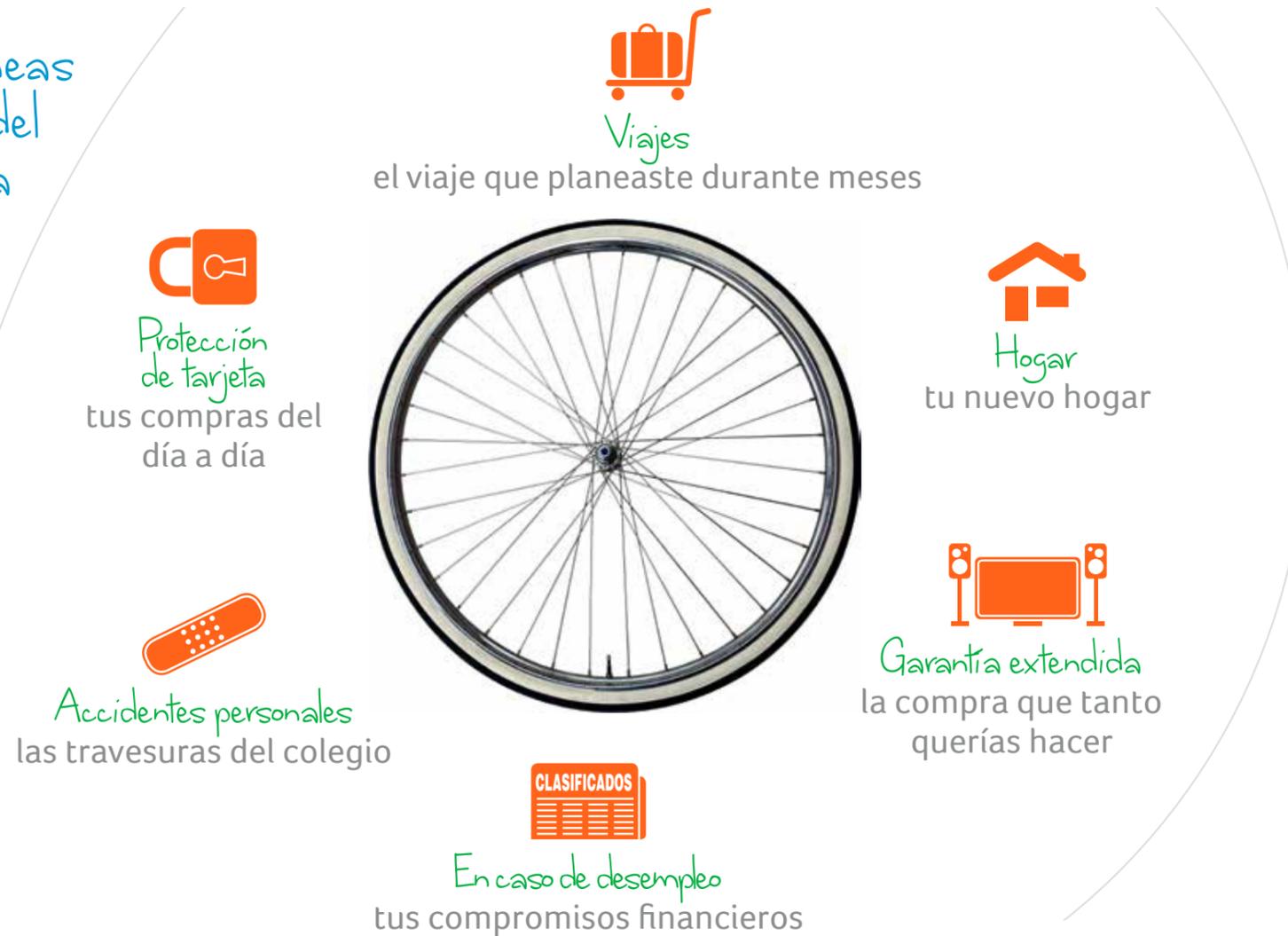
La felicidad está hecha de pequeños trozos de tu vida. Tomando decisiones conscientes y responsables, verás que los mínimos detalles pueden encerrar inmensas y perdurables alegrías.

Con un crecimiento de 25% en relación con 2011, nuestra producción de Líneas Personales está enfocada en acompañar a nuestros clientes en las diferentes etapas de sus vidas, cubriendo diversos riesgos que pudieran enfrentar.

productos y servicios

líneas personales

Los productos de Líneas Personales están al lado del cliente para ayudarlo a enfrentar los problemas que pudieran surgir en cualquier momento, en diferentes ámbitos de su vida.



productos y servicios

líneas personales

Durante el 2012, el crecimiento en prima directa de los productos de Líneas Personales fue de 25% con respecto al 2011.

Estos productos presentan un resultado técnico que se mantiene año a año en un ratio de 34%, lo que fomenta la atomización del riesgo, es decir, su dispersión entre varios clientes para poder tener un mejor manejo de la siniestralidad.

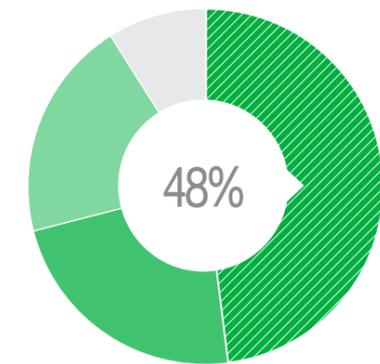
Prima directa Líneas Personales* (en US\$ MM)		
Real 2010	Real 2011	Real 2012
36.1	45.9	57.3



El 90% de la producción de Líneas Personales se encuentra concentrada en tres categorías de productos: Accidentes Personales, Protección de Tarjeta y Seguros de Hogar.

Distribución de la cartera de Líneas Personales

- Accidentes Personales 48%
- Protección de Tarjeta 23%
- Hogar 20%
- Otros 9%



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN DE PACÍFICO SEGUROS.

Nuestro compromiso es claro: garantizar la mayor protección para ti y los tuyos



*INCLUYE PRIMAS DE PACÍFICO SEGUROS GENERALES Y PACÍFICO SEGUROS DE VIDA (ESTAS ÚLTIMAS POR LOS SEGUROS DE ACCIDENTES PERSONALES).

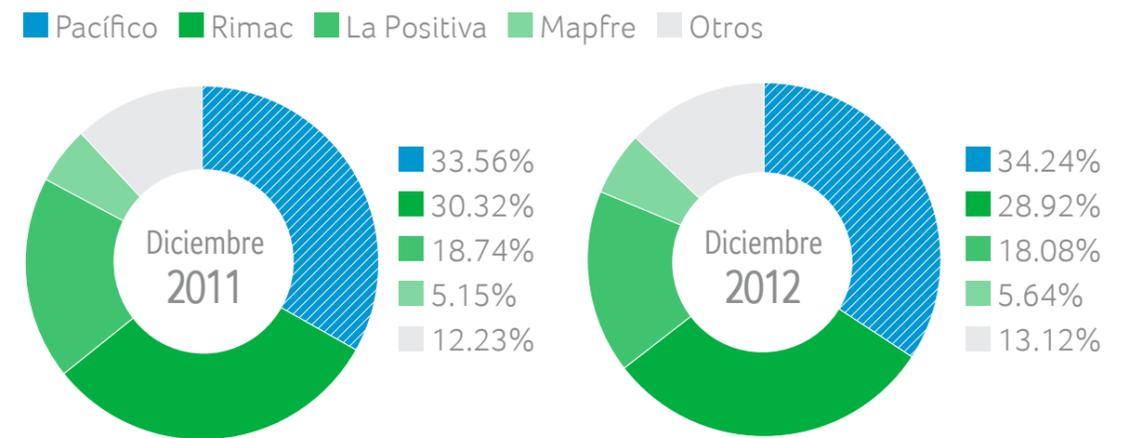


Accidentes Personales

Los seguros de Accidentes Personales, que representan el 48% de Líneas Personales, están dirigidos, en su mayor parte, a personas naturales y se comercializan a través de canales de distribución como la Fuerza de Venta Directa, las alianzas con sponsors y Bancaseguros (comercialización a través de las empresas del sistema bancario y financiero). En 2012, los productos de Accidentes Personales alcanzaron los 427 mil asegurados.

Accidentes Personales también ofrece seguros para empresas y entidades educativas. El segmento de instituciones educativas creció un 35% en prima directa respecto al año anterior. En agosto de 2012, mediante la campaña Seguros para Estudiantes, en alianza con la Universidad Andina del Cusco, aseguramos a 10 mil de los 14 mil alumnos de dicha institución. El 69% de la producción de Accidentes Personales se registra en Pacífico Seguros de Vida y la diferencia en Pacífico Seguros Generales. Dicha producción ha presentado un crecimiento de 14% y 30%, respectivamente. Pacífico Seguros Generales y Pacífico Seguros de Vida son líderes del mercado en este ramo con una participación de 34.2% en la prima directa reportada en 2012, lo que representa un crecimiento de 13% en la participación de mercado con respecto al 2011.

Participación de Mercado de Seguros de Accidentes Personales



Crecimiento 2011 a 2012

Pacífico	Rimac	La Positiva	Mapfre
13.00%	5.60%	6.80%	21.30%

Total Mercado 10.00%

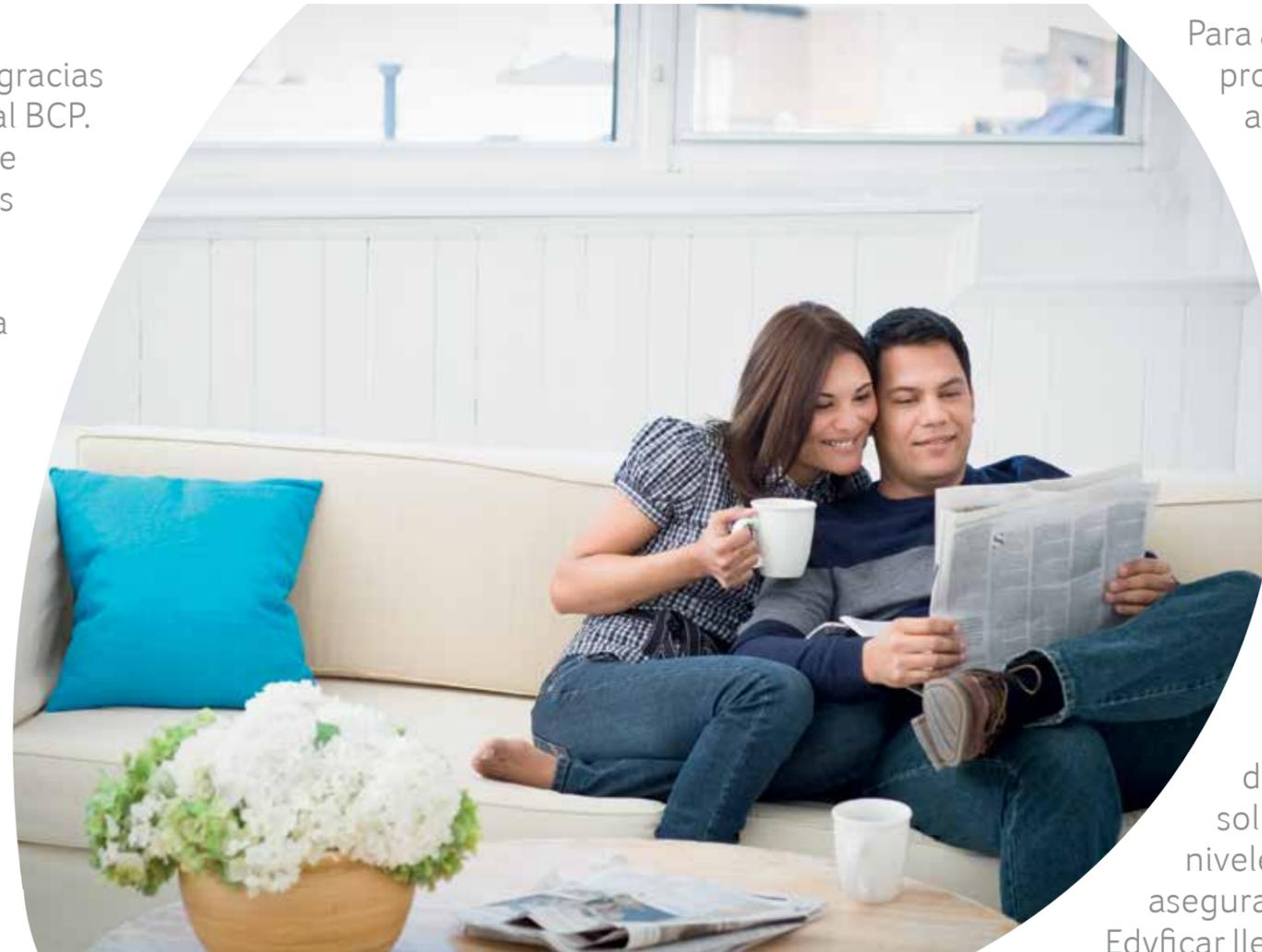


Protección de Tarjeta

Este producto se consolidó en 2012 gracias a su excelente desempeño en el canal BCP. El seguro de Protección de Tarjeta fue el segundo más importante en Líneas Personales, pues llegó a 633 mil asegurados, cifra que representa un crecimiento de 44% en prima directa con respecto al 2011.

Hogar

El producto Hogar registró un crecimiento de 50% con relación al año 2011, y, en Lima, llegó a duplicar el número de asegurados. Estos resultados, sumados a la baja penetración del seguro de hogar en el país, permiten proyectar un desarrollo significativo en la venta del producto durante 2013, a través de las fuerzas de venta de Pacífico Seguros Generales y de Pacífico Seguros de Vida.



Para acompañar el crecimiento del producto, se extendió el servicio de asistencias en el hogar a las principales ciudades del interior del país (cerrajero a domicilio, vidriero, gasfitero, electricista, mensajero y vigilancia en caso de robo).

Microseguros

Acompañando la estrategia de atomización y dispersión del riesgo de la compañía, se desarrollaron productos de Microseguros en Accidentes Personales para vender a través de la Financiera Edyficar.

Estos productos se comercializan de manera conjunta con el crédito solicitado, y el cruce de ventas alcanzó niveles del 13% durante el 2012. Los asegurados a través del canal Financiera Edyficar llegaron a 114 mil.



14:12

El desarrollo de la actividad empresarial está sujeto a múltiples riesgos. Como empresa hoy en día necesitas, más que una compañía de seguros, un aliado estratégico que te permita crecer tranquilamente.

Nuestras Líneas Comerciales se desarrollaron de la mano de la industria y la economía nacional. Expertos al servicio de nuestros clientes-empresa se concentran en proteger sus inversiones y asegurar la continuidad de su negocio.

productos y servicios
líneas comerciales

productos y servicios

líneas comerciales

Durante el 2012, el área de Líneas Comerciales de Pacífico Seguros Generales continuó acompañando el crecimiento de la economía peruana, al proteger el patrimonio de las empresas comerciales, industriales y de servicios (privadas y públicas), así como los activos de las personas naturales, contra los riesgos que amenazan el cumplimiento de los objetivos de permanencia y rentabilidad.

Así, a nivel de mercado, en el año la participación de Líneas Comerciales creció 6.5% dentro de la cartera de Pacífico Seguros Generales, y dentro del volumen del negocio de Pacífico Seguros mantuvo su rango de participación en 26%.

En cuanto al ratio de siniestralidad, desmejoró con relación al año anterior debido a dos siniestros de gran magnitud que afectaron el ramo de Incendio: el primero se originó por condiciones atípicas de almacenamiento, y el segundo, por causas naturales que escaparon a toda estimación. A pesar de lo sucedido, nos complace el hecho de haber cumplido con nuestros asegurados, pagando de manera justa y oportuna, lo que les permitió continuar con sus actividades. Esta capacidad de reacción demuestra, una vez más, la solidez económica de Pacífico y el fiel cumplimiento de los principios que son la base de nuestra organización.

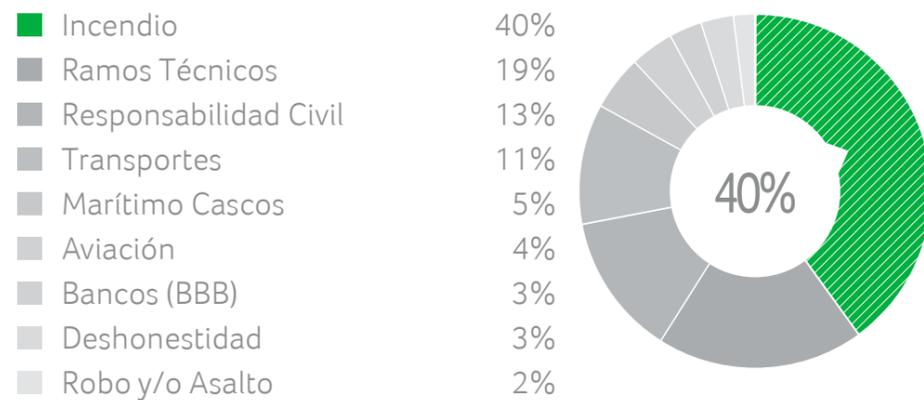


Debemos destacar las actividades realizadas en el segmento Pyme (pequeña y mediana empresa), dado su considerable aporte en el resultado técnico de nuestras Líneas Comerciales. En términos generales, se mejoraron los ratios de efectividad de las cotizaciones, la retención de cuentas y el cumplimiento del presupuesto, hechos fundamentales para la continuidad del negocio y las relaciones a largo plazo.

No podemos dejar de lado el incremento de la producción de nuestras oficinas en provincias. El acompañamiento a los responsables de las Líneas Comerciales, así como la capacitación y entrenamiento que se brinda a los distintos funcionarios y corredores de cada región, nos permite establecer un mayor vínculo comercial.

El año 2013 presenta grandes retos para el país. Es indiscutible que el PBI continuará creciendo, la pobreza disminuirá y la inversión extranjera se incrementará. Sin embargo, todo ello debe venir acompañado de una mayor penetración de los seguros contra riesgos, con productos simples y condiciones adecuadas, que faciliten el crecimiento a quienes creen e invierten en el Perú. En Pacífico Seguros Generales, estaremos siempre presentes para acompañar ese desarrollo.

Distribución de la cartera de Líneas Comerciales por Prima Directa



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN DE PACÍFICO SEGUROS GENERALES A DICIEMBRE DE 2012.



canales de distribución

15:28

Tu tranquilidad es la suma de transparencia y control. Esperas recibir el mejor trato en cada contacto y soluciones prácticas en caso de enfrentar eventualidades. Eso te genera confianza.

Integrando una visión holística de atención al cliente, en Pacífico hemos generado alianzas y compromisos para llegar a miles de peruanos con los productos y servicios que requieren, cuando y como los necesiten.

canales de distribución

La Gerencia de Canales de Distribución tiene como tarea llegar al consumidor final del seguro, a través de los distintos socios de negocio, con ofertas de valor adecuadas a las demandas. Durante el 2012, la Gerencia Central de Canales de Distribución estuvo enfocada en consolidar el crecimiento sostenido de Pacífico a través de una estrategia multicanal, que implica una visión integral del cliente y busca brindar atención óptima mediante la venta cruzada de productos diseñados para cubrir las múltiples necesidades de aseguramiento.

El manejo estratégico de los distintos canales permite ampliar la penetración de los seguros en el mercado, atender cada segmento de clientes, diversificar las fuentes de ingresos de la compañía y mejorar la predictibilidad de los resultados a partir de la atomización de la cartera.

Institucional

La Gerencia Institucional es la responsable de captar y administrar los negocios relacionados con empresas y entidades del Estado. Para ese propósito, participa en

las convocatorias estatales y cuenta con un equipo de ejecutivos especializados en la Ley de Contrataciones y Adquisiciones del Estado.

Alianzas

La Gerencia de Alianzas se enfoca en desarrollar ofertas de valor que permitan un crecimiento sólido y sostenido a través de negocios que cumplan con dos requisitos básicos: masividad y rentabilidad.

Dicho modelo tiene como soporte la excelencia operativa de nuestros procesos a través de una metodología que incorpora la medición constante de indicadores críticos para cada negocio.

En 2012, la producción de la Gerencia de Alianzas creció 31% con respecto al 2011. Dentro de este crecimiento, cabe destacar la consolidación del negocio de Bancaseguros (que registró un crecimiento de 25% en comparación con 2011 y representó el 15% del total de las primas de Pacífico), la propagación de los Microseguros, el desarrollo de una estrategia para ampliar

Diseñamos
una estrategia
multicanal
que logra la
masificación
de los seguros



la penetración en provincias, la mayor participación en los negocios vehiculares (crecimiento del 50% en esta línea de negocio con respecto al 2011) y una mayor presencia en el sector Retail.

Canales Directos

La Gerencia de Canales Directos es responsable de gestionar la comercialización de seguros de Líneas Personales (por ejemplo, Viajes y Hogar) mediante la fuerza de venta de la compañía, que está enfocada en captar nuevos clientes a través de la asesoría integral de sus riesgos.

A lo largo del año, la producción de este canal creció 60% con respecto al 2011, y para 2013 proyecta crecer 25%, cifra que permitirá superar la barrera de los US\$ 30 millones. Es preciso resaltar el crecimiento en nuevos mercados como las zonas periféricas de Lima y



las principales ciudades del interior del país, cuya participación es cada vez mayor en la producción total del canal.

Corredores

La responsabilidad de la Gerencia de Corredores es definir y gestionar las estrategias comerciales con los corredores de seguros y velar para que esa relación cumpla con los lineamientos establecidos en la visión y misión de la compañía. Mediante una estrategia de segmentación, desarrollamos lineamientos que permitan captar el potencial de los corredores como socios en el negocio.

La calidad de nuestros ejecutivos, especialistas en las diversas líneas del negocio, asegura una solidez técnica que sirve de soporte al apetito de riesgo de la compañía y genera el dinamismo necesario para lograr los objetivos establecidos.





Canal Retail

La red física de Pacífico nació durante el año 2012 con el objetivo de contar con nuevos puntos de contacto que acerquen al cliente el servicio de excelencia de la compañía y, como consecuencia, hagan tangible nuestra propuesta de valor y refuercen la imagen de la marca en los diferentes segmentos de la población.

Con ese propósito, se desplegó una red de **once módulos en centros comerciales** ubicados en Arequipa, Chiclayo, Huancayo, Ica, Lima, Piura y Trujillo. Para asegurar respuestas eficientes y oportunas a los requerimientos de nuestros asegurados y potenciales clientes, los módulos están equipados con infraestructura moderna y cuentan con un personal altamente capacitado en todos los temas relacionados con nuestro portafolio de productos y servicios.

En cada punto de contacto, se venden productos modulares (Salud, Autos, Viajes, Hogar), se brinda asesoría, se efectúan actualizaciones de datos y registros de siniestros, entre otros servicios. Durante el 2012, la facturación promedio mensual de cada módulo fue de US\$ 10,000, lo que permitió una producción acumulada de aproximadamente US\$ 400,000 al cierre del año.



En 2013 proyectamos seguir acompañando el desarrollo del canal Retail a nivel nacional mediante la incorporación de Cusco, Lima Norte y otras nuevas plazas que permitan continuar capilarizando los servicios.

Tienda Pacífico

A fines del año 2012, la red de puntos de contacto de Pacífico Seguros lanzó la **primera tienda de seguros interactiva** en el mercado asegurador peruano. Dicha plataforma, ubicada en el boulevard de Asia, rompe el esquema tradicional de venta de seguros al convertirse en un espacio de asesoría e inducción que acerca nuestra propuesta de valor a los clientes a través de herramientas digitales de autoservicio.

Los asegurados pueden acceder a recomendaciones sobre cómo gestionar sus riesgos en función de su edad, situación familiar y estilo de vida. Además, obtienen información sencilla y clara sobre nuestros productos contando con la asesoría de nuestros Guías de Seguros. Esta innovadora propuesta también permite comprar rápidamente un SOAT, cotizar seguros y adquirir nuestros productos.



nuevos mercados provincias



16:35

El país está creciendo, y no solo la capital: las provincias, a través de la industria, la agricultura, la minería, el turismo y el comercio, vienen repuntando. Queremos llegar hasta donde nos necesites.

Nuestro plan de desarrollo en provincias ha sobrepasado nuestras proyecciones. Durante 2012, logramos un crecimiento superior al 50%, trabajando estratégicamente en tres frentes: Comercial, Infraestructura y Operaciones, Procesos y Tecnología.

nuevos mercados provincias

En el año 2006, definimos como objetivo prioritario de Pacífico la atomización de nuestra cartera vía la masificación rentable del seguro.

Luego de trabajar en varios frentes para alcanzar este objetivo, a partir de 2010 decidimos ingresar con energía en el mercado de provincias para aprovechar la baja penetración de los seguros y el gran potencial de crecimiento generado por el desarrollo de la economía y el incremento del poder adquisitivo de la población.

Fue así que, durante el 2011, concentramos nuestra gestión en prepararnos para liderar el mercado en el interior del país, y alcanzamos una producción cercana a los US\$ 27 millones.

Un año más tarde, en 2012, nos propusimos la meta de crecer más del 40% en promedio al año para alcanzar los US\$ 100 millones en producción al 2015. Ello implicaba gestionar la plaza (distribución) con un enfoque multiproducto y multicanal, diversificar canales de distribución y desarrollar nuevos mercados.



Crecimos más de 50% gestionando la plaza con un enfoque multiproducto y multicanal

Por esta razón, se definieron objetivos en tres frentes de trabajo:

Frente comercial

Busca definir una oferta de valor integral que responda a las necesidades de cada plaza, con productos simples y mecanismos de distribución que nos permitan llegar a los diferentes segmentos de clientes, penetrando el mercado y logrando capilaridad.

Frente de infraestructura

Busca brindar el soporte físico y humano que las ofertas de valor requieren para su efectiva ejecución, además de impactar positivamente en la tangibilización del servicio de Pacífico en cada plaza.

Frente de operaciones, procesos y tecnología

El frente de Operaciones, Procesos y Tecnología no solo busca acompañar la oferta de valor en cada plaza, sino también homogeneizar, estandarizar y automatizar los procesos para lograr eficiencias que permitan un manejo remoto que facilite el plan de expansión.



- +
- +
- +
- +
- +
- +

- 

Implementamos 11 equipos de Asesores de Venta Directa.
- 

Instalamos 11 módulos en Centros Comerciales.
- 

Iniciamos el proceso de supervisión local de 62 puntos de venta de alianzas.
- 

Se implementó y completó el servicio de Asistencia Médica en 16 departamentos.

*Pacífico:
expansión a provincias*



Avances alcanzados durante 2012 en los tres frentes

- 

Llevamos el servicio de Asistencia Vehicular a 13 departamentos.
- 

Gestión coordinada de 20 agencias de Pacífico Seguros de Vida con 458 Asesores con capacidad de venta de seguros de auto, oncológico o de salud.
- 

Transformamos 8 oficinas de representación a oficinas propias, cerrando el año con 17 oficinas Pacífico a nivel nacional.



Logramos un crecimiento de
90% en asegurados de autos y
300% en Asistencia Médica



Estas acciones han permitido alcanzar los US\$ 40 millones en ventas en provincias al cierre de 2012, cifra que representa un crecimiento de 50% respecto al 2011. En tanto, la Fuerza de Venta Directa y las alianzas representan el 20% de la producción de provincias, con lo que se ha logrado cumplir el objetivo de diversificación de los canales de distribución.

En cuanto a la atomización de la cartera, el crecimiento en asegurados también ha sido importante: se logró 90% de crecimiento para el caso de expuestos de autos, lo que implica un stock de más de 17 mil autos, y 42% de crecimiento en expuestos de SOAT, lo que implica un stock de más de 45 mil expuestos.

Para el caso de Asistencia Médica, el aumento en el número de asegurados también ha sido destacado: 11 mil pólizas en stock, es decir, más de 300% de crecimiento que en el 2011.





suscripción y reaseguros

17:12

Buenos socios, buenos negocios. Convertir cada contacto comercial en una alianza, un compromiso serio. Esto es importante para nosotros y por ende importante para ti.

Nuestra área de Suscripción se concentró en encontrar soluciones oportunas y eficientes a los requerimientos de nuestros asegurados; y Reaseguros se enfocó en disminuir la exposición a catástrofes y la volatilidad gracias a alianzas con los mejores socios estratégicos.

suscripción y reaseguros

Gracias al trabajo en equipo y a la disciplina en la suscripción, logramos un excelente resultado técnico que, si bien no llegó al nivel que esperábamos por dos siniestros puntuales, nos deja satisfechos.

Suscripción

Como lo habíamos previsto, el año 2012 no fue fácil para el mercado asegurador peruano. Las metas fijadas por accionistas, corredores de seguros y competidores, sumadas a resultados desfavorables de los reaseguradores durante el 2011, demandaron de nuestra área de Suscripción el mayor esfuerzo para encontrar soluciones oportunas y eficientes a los requerimientos de nuestros asegurados. Sin embargo, establecimos los siguientes objetivos y **directrices que nos permitieron crecer de forma rentable:**

- Reducción de la volatilidad del portafolio de líneas comerciales y apoyo al área comercial en el diseño de productos multirriesgo dirigidos a la pequeña y mediana empresa (Pyme).
- Búsqueda de una mayor penetración en algunos sectores por medio de productos sencillos y eficientes, como la Póliza Todo Riesgo Construcción, que aprovecha el aún vigente boom de la Construcción.

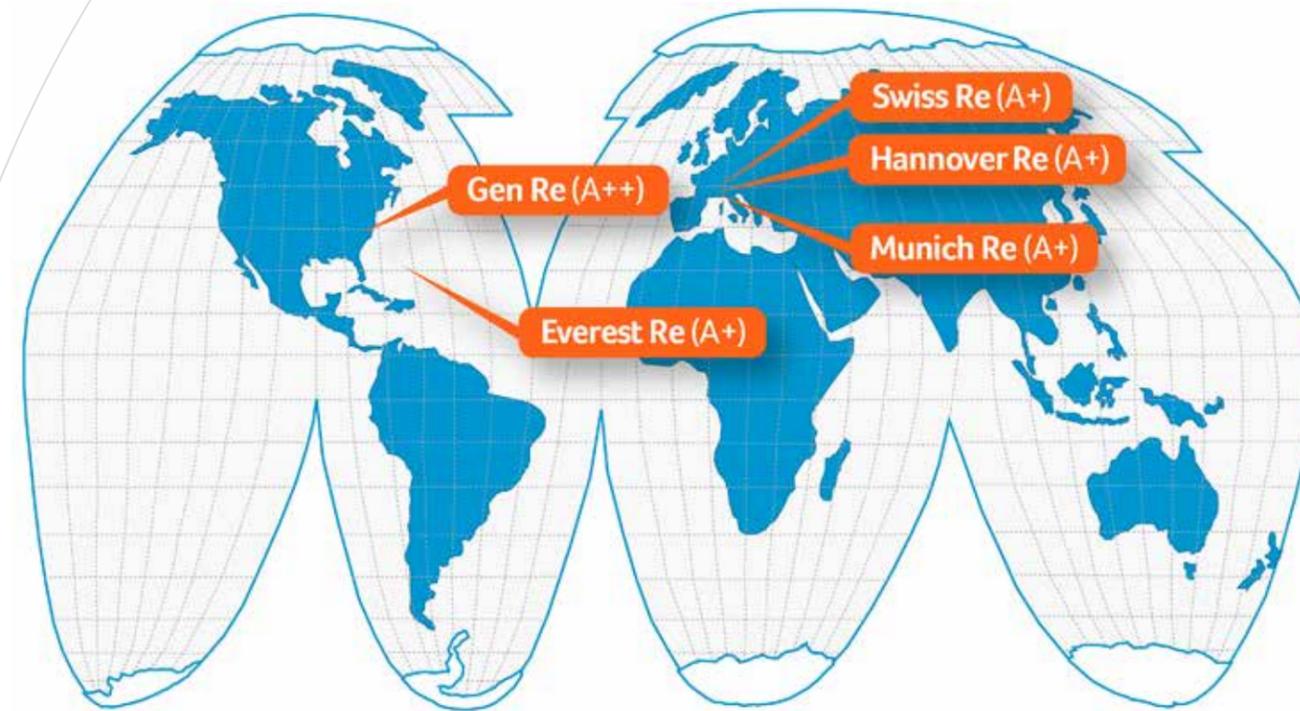
- Descentralización de las decisiones, al asignar autonomías de suscripción a los funcionarios encargados de la labor comercial.
- Apoyo en la toma de decisiones oportunas y fundamentadas del área de reclamos.
- A nivel de productos de Transportes, mejoras en índices gracias a una buena labor preventiva, como la realizada por el programa ANCLAR Pacífico (Análisis de Clasificación de Riesgos), que está dirigido a los clientes empresa.
- Mejoras en los resultados técnicos.
- Diseño y divulgación de manuales de suscripción, según la línea de negocio del cliente y sus características de riesgo.
- Constante capacitación a la fuerza de ventas.

Gracias a labor de nuestro equipo comercial y al apoyo del área de Ingeniería, continuaremos cumpliendo nuestros objetivos.

Reaseguros

En el negocio de los Seguros, resulta fundamental la adecuada protección de nuestros asegurados y la correcta elección de importantes socios estratégicos. Para Pacífico Seguros, ambos puntos están estrechamente ligados. Por ello, nos hemos fijado como meta tener a las principales compañías reaseguradoras como socios estratégicos, dentro de los contratos automáticos y el negocio facultativo, para afrontar los compromisos adquiridos con nuestros clientes de manera justa y oportuna.

Además, en 2012 nos fijamos metas aun más ambiciosas: contar con un esquema de reaseguro que nos permitiera



disminuir la exposición catastrófica, reducir la volatilidad y garantizar buenos resultados. Alcanzamos esas metas gracias a socios reaseguradores que creen en Pacífico Seguros y nos permiten garantizar nuestra continuidad en el tiempo, ya que los nuevos esquemas de protección constituyen contratos a largo plazo.

Este 2013 mantendremos nuestro compromiso de buscar las mejores alternativas de reaseguro, y de estar adecuadamente preparados para un mundo cambiante, en el que nuestro rubro se mantenga vigente.



administración de riesgos

18:00

Tranquilidad. Recibir seguridad, afecto y confianza de parte de quienes te rodean te hace sentir bien, confiado, vivir pacífico; te permite cumplir tus metas y crecer. Creciendo así, mañana podremos también compartir esos valores.

En Pacífico, la administración de riesgos continuó robusteciendo su estructura, lo que nos permite gestionar adecuadamente y de forma integrada los riesgos financieros y operacionales a los que estamos expuestos como compañía.

administración de riesgos

En Pacífico Seguros Generales y sus subsidiarias (Pacífico EPS y Pacífico Seguros de Vida), la administración de los riesgos se sustenta en el pilar fundamental de la gestión estratégica: la visión de riesgos.

En ese escenario, la compañía continuó fortaleciendo su sólida estructura, que permite gestionar adecuadamente los riesgos financieros y operacionales de Pacífico Seguros Generales, Pacífico EPS y Pacífico Seguros de Vida. La gestión integrada de los riesgos acompaña al negocio y contribuye a proteger a la compañía del deterioro de valor de sus activos, procesos y estrategias.

Además, como parte del compromiso de seguir las mejores prácticas internacionales, Pacífico viene realizando esfuerzos significativos para adecuarse a los estándares de Solvencia II. Dicha tarea busca asignar eficientemente el capital necesario para la apropiada gestión de los diversos negocios de la organización, así como lograr las reservas suficientes para satisfacer el apetito de riesgo de la compañía, entre otros objetivos.

Pacífico ha desarrollado una sólida estructura que permite administrar, desde una gerencia, los riesgos tanto operacionales como financieros.

Riesgos operacionales

La confluencia de nuestra estrategia actual con un equipo multidisciplinario de especialistas en riesgo, así como un modelo de gestión que interactúa con la visión corporativa de riesgos a nivel Credicorp y con empresas de consultoría especializadas para los diferentes frentes, son factores que permiten a Pacífico adoptar las mejores prácticas en gestión de riesgos. Eso permite acompañar al negocio diariamente y ser lo suficientemente eficientes para satisfacer las expectativas de los stakeholders.

La gestión del riesgo se aplica, entre otros frentes, en el análisis de proyectos de nuevos productos, en la creación de nuevos canales y procesos, y en la relación con proveedores. No obstante, el mayor esfuerzo se centra en la continuidad operativa de la compañía mediante el análisis permanente de los impactos de fallas en los principales procesos.

Esa tarea asegura la atención de nuestros clientes, incluso en situaciones adversas, ya sean propias o generalizadas (terremotos, tsunamis, etcétera).



Riesgos operacionales

Riesgo operacional	SOX *	• Procesos • Productos • Canales • Proveedores • Proyectos • Estructura
Continuidad de negocios	BIA-RA	• Planes de continuidad • Gestión de crisis • Planes de emergencia
Pérdidas por riesgo operacional	Identificación	• Mejora de procesos • Registros de incidentes • Gestión de información • Tendencias
Compliance y prevención		• Adecuación a regulaciones • Cumplimiento normativo • Riesgos de incumplimiento • Prevención de lavado de activos

*LEY SARBANES-OXLEY DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA.



Riesgos financieros

La Gestión de Riesgos Financieros se enfoca en el control y la medición de las amenazas relacionadas con el manejo de las inversiones. Tiene como objetivo proteger los intereses de los asegurados y cumplir con las exigencias regulatorias. Al mismo tiempo, se encarga de realizar el seguimiento de las variables que pudieran comprometer la solvencia patrimonial de la compañía y, en consecuencia, su capacidad para honrar futuras obligaciones. El trabajo de monitoreo incluye los riesgos técnicos, de crédito y contraparte, de liquidez, y de mercado.

La gestión del riesgo técnico vigila la suficiencia de primas y de reservas de siniestros para garantizar los más altos estándares en suscripción, tarificación y gestión de las reservas. Por su parte, la política de control del riesgo de crédito tiene como propósito primordial velar por la solidez financiera de los principales emisores que componen nuestra cartera de inversiones y generar señales de alerta temprana en caso de deterioro del valor de nuestros activos.

La supervisión del riesgo de contraparte implica emplear criterios estrictos en la selección de los reaseguradores, tanto para el negocio facultativo como para la renovación de los contratos automáticos de los diversos programas de reaseguros.

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 los pagos futuros.

En el caso del mercado, se utiliza la metodología de “valor a riesgo” para los riesgos de precio de los principales tipos de activos. La tasa de interés es seguida muy de cerca mediante el control de límites internos de duración y vencimiento, y a través de cálculos de sensibilidad para cuantificar la magnitud de pérdidas potenciales.

En cuanto al riesgo de moneda, es mitigado mediante la aplicación y seguimiento de restricciones de exposición, que ayudan a mantener un equilibrio entre la posición de la moneda extranjera y la moneda nacional.

Finalmente, la Gestión de Riesgos Financieros cumple con monitorear los indicadores de solvencia regulatoria de Pacífico Seguros Generales, Pacífico EPS y Pacífico Seguros de Vida, a la vez que cuantifica el impacto que futuras decisiones estratégicas pudieran generar en dichos indicadores.

Riesgos financieros

Crédito y contraparte

• Análisis crediticio • Deterioro del valor • Due diligence de Reaseguradores • Pérdida potencial

Riesgo técnico

• Suficiencia de reservas y primas • Monitoreo de variables técnicas

Riesgo de mercado

• Medición • Control de límites • Valorización • Indicadores de gestión

Solvencia

• Indicadores regulatorios • Estimados de requerimiento de capital bajo Solvencia II





informe de gestión

pacífico eps

18:28

Te cuidas: te quieres. Por eso es importante saber que cuentas con la mayor protección posible para tu salud y bienestar, y la de los tuyos. Muchos puntos de contacto y especialistas de primer nivel: así vives más tranquilo.

La gestión de Pacífico EPS muestra nuestros esfuerzos por atender aun mejor a los asegurados. Hemos realizado importantes inversiones para potenciar nuestros servicios, y así convertimos en la red de prestación de servicios médicos y de salud más importante del Perú.

informe de gestión pacífico eps

En el año 2012, el negocio de Salud registró una pérdida de US\$ 5.7 millones, en comparación con la utilidad de US\$ 2.8 millones obtenida en el 2011. Este resultado es reflejo de la enorme inversión realizada por la compañía para conformar la red de prestación de salud más importante del país, que garantiza a nuestros clientes una atención médica de primer nivel. La consolidación del proyecto se materializó con la reciente incorporación de la Clínica Sánchez Ferrer en Trujillo, la Clínica Belén en Piura, el Centro Odontológico Americano y el Laboratorio Arias Stella.

Cabe precisar que el negocio de Salud está compuesto por la Entidad Prestadora de Salud (EPS) y las subsidiarias médicas adquiridas durante los años 2011 y 2012.

Pacífico EPS

Al mes de diciembre de 2012, la producción total de Pacífico EPS alcanzó los US\$ 211.1 millones, cifra que representa un crecimiento de 23.1%. Los productos regulares aportaron US\$ 186.4 millones; el Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR), US\$ 21.6 millones; y los aportes de contratos potestativos, US\$ 3.1 millones. Las atenciones de siniestros totales en 2012 alcanzaron los US\$ 176.1 millones, lo que se tradujo en

una siniestralidad neta ganada de 83.6% frente a la de 80.4% obtenida en el 2011. Asimismo, el costo de adquisición alcanzó los US\$ 15,1 millones, equivalente al 7.2% de la prima neta ganada, lo que significó una reducción de 4 % comparado con las cifras de 2011.

El incremento en el ratio de siniestralidad se explica por los siguientes factores:

- La mayor competencia durante 2011, que no permitió incrementar las tasas para equiparar la inflación médica. Dado que las vigencias de las cuentas son anuales, recién durante el 2012 se han podido incrementar las tasas a niveles adecuados.
- El incremento de la frecuencia ambulatoria y la complejidad de los servicios demandados por nuestros clientes: efectos atribuibles a la mayor capacidad adquisitiva de la población.
- Incremento del costo medio por atención de nuestros proveedores, aspecto que se explica por la inversión en desarrollo y tecnología que caracteriza a la oferta de servicios de salud.

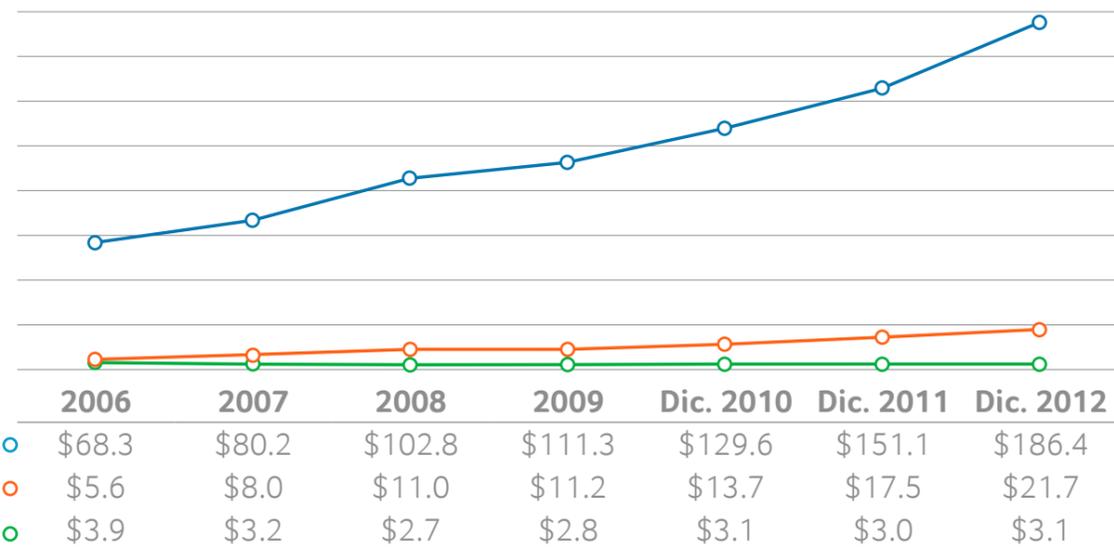
Después de haber identificado dichos factores, se tomaron las medidas para manejar un nivel de siniestralidad adecuado al negocio.



El resultado técnico de US\$ 19.4 millones a diciembre de 2012 fue ligeramente inferior a los US\$ 20.7 millones del periodo anterior.

Evolución de la cartera de Aportes - Pacífico EPS
(US\$ millones)

○ Seguro Regular ○ SCTR ○ Seguro Potestativo



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA SOBRE LA BASE DE PACÍFICO EPS A DICIEMBRE DE 2012.

Los ingresos financieros de US\$ 0.9 millones representan una reducción del 36% con respecto al año 2011. Dicho resultado se explica, principalmente, por la reducción de los activos financieros bajo administración, como consecuencia de las inversiones relacionadas con la adquisición de las prestadoras de salud.

El gasto general alcanzó la suma de US\$ 24.6 millones, que representa un incremento del 33.8% en comparación con el 2011. Dicho gasto es consecuencia de desembolsos extraordinarios relacionados con las adquisiciones para la red de prestación en los años 2011 y 2012. El incremento en siniestralidad y gastos generales explican que la utilidad de Pacífico EPS en el 2012 haya sido de US\$ -4.34 millones.

Trabajamos con la convicción de brindar a nuestros clientes una atención médica de primer nivel



Subsidiarias médicas

Las subsidiarias médicas obtuvieron una pérdida neta de US\$ 1.41 millones, de los cuales US\$ 1.1 millones corresponden a la amortización por ajustes PPA.

Pese a la expansión de los ingresos (+30% en el cuarto trimestre 2012 frente al tercer trimestre de 2012), estos se vieron superados por los gastos relacionados con:

- El proceso de ordenamiento de las operaciones bajo estándares Credicorp Ltd.
- Los esfuerzos de mejora en infraestructura.
- La atracción y desarrollo de talento humano.

Sin embargo, todo ello permitió un avance importante dentro del proceso de expansión de las operaciones y de la consolidación de las adquisiciones en lo que será la mejor red de prestación privada de servicios de salud.





19:40

Sabes lo que es protección, conoces su valor. Cuidas a quienes dependen de ti, te esfuerzas porque quieres verlos crecer sanos, que no les falte nada y que las sonrisas duren para siempre.

Durante el 2012, la producción total de primas de Seguros de Vida creció más de 20%, casi duplicando el crecimiento promedio del mercado. Eso indica que estamos haciendo las cosas bien, ofreciendo productos que nuestros clientes esperan para velar por el bienestar de sus familias.

informe de gestión

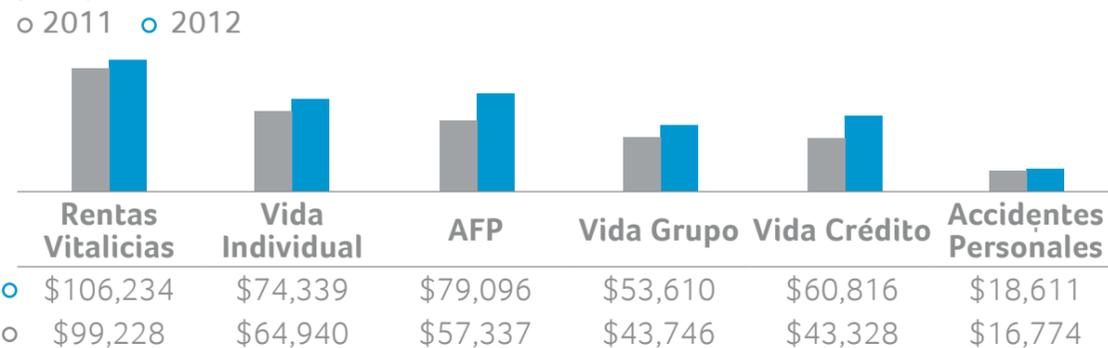
pacífico seguros de vida

informe de gestión pacífico seguros de vida

A diciembre de 2012, la producción total de primas de Seguros de Vida alcanzó los US\$ 392.7 millones, cifra que representa un crecimiento del 20.9% respecto a los US\$ 324.8 millones del año anterior y que supera largamente el 12% de crecimiento promedio de la industria de Seguros de Vida. Desde el punto de vista de la participación de mercado, representa el 27.8%¹.

El aumento de la producción se produjo en todas las líneas de negocio. Vida Crédito (39.8%), Seguros Previsionales (37.9%) y Vida Grupo (22%) fueron las líneas líderes.

Distribución de las primas por línea de negocio 2011-2012
(Millones de US\$)



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA SOBRE LA BASE DE INFORMACIÓN DE PACÍFICO SEGUROS DE VIDA.

La línea de negocio de **Vida Individual** creció 14.6% en primas con respecto al año anterior, y superó el crecimiento del mercado en dicho rubro, que fue de 13.8%. Las razones de ese crecimiento fueron la venta de los productos Seguro de Vida Inversión Oro y Seguro de Vida Inversión, la calidad en el servicio de venta, el aporte de la cartera existente, la efectividad de la cobranza y el constante desarrollo de los canales de distribución, liderados por agencias y seguido por los negocios de Bancaseguros, Brokers y Sponsors. El canal de agencias efectuó el 86% de la producción de esta línea y demostró por qué es considerado la mejor red en el mercado asegurador peruano, con presencia en veintiún ciudades a nivel nacional, y una de las mejores en Sudamérica.

Es importante mencionar el mejor resultado obtenido en esta línea de negocio, que superó en 24% al del año anterior gracias a la mejor producción de primas de cada uno de sus canales de distribución y a los mejores ratios de gastos técnicos.

La línea de negocio Vida Individual representó el 19% de los ingresos del año. Pacífico Seguros de Vida mantiene su liderazgo en el mercado de Vida Individual con 39.4% de participación de mercado², once puntos por encima de su competidor más cercano.

¹ FUENTE SBS. PARTICIPACIÓN DE MERCADO A DICIEMBRE DE 2012.

² FUENTE SBS. PARTICIPACIÓN DE MERCADO A DICIEMBRE DE 2012.

La línea Vida Grupo (Vida Colectivo, Ley y Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo) aportó el 13.7% de los ingresos gracias a que su producción de primas aumentó 22.5% con respecto al año 2011. Los niveles de utilidad de Vida Grupo mejoraron 24% en comparación con el año anterior. La participación de mercado de Vida Grupo alcanzó el segundo lugar, con un 27.8%³.

La línea de negocio **Rentas Vitalicias**, que comprende Rentas de Jubilación, Invalidez y Sobrevivencia, mostró un crecimiento de 7.1% en primas con respecto al año anterior. Pacífico Vida fue la única compañía de seguros, entre las más importantes del país, que creció en este rubro durante el 2012 y superó las cifras del mercado (-0.6%, que se explica por la finalización del Régimen de Jubilación Anticipada). Rentas Vitalicias es la línea de negocio que genera los mayores ingresos para la compañía al acumular el 27% del total de primas (en 2011, el resultado fue de 30%). El crecimiento obtenido en el año ubicó a la compañía en tercer lugar en el mercado peruano con una participación de 20.7%⁴, que mejoró a la del 19% del 2011.

Seguros Previsionales (AFP) fue otra línea con ingresos significativos. Su producción representó el 20% del total de ingresos de la compañía, porcentaje que significó un crecimiento

de 37.9% con respecto al año anterior. Las razones principales de ese desempeño fueron el aumento de la tasa de seguro desde enero, el mayor número de cotizantes y la mejor remuneración asegurable mensual. En esta línea de negocio, Pacífico ocupó el primer lugar de participación de mercado con un 29.6% (en 2011, el resultado fue de 26.6%).

Vida Crédito o Desgravamen es la línea de negocio que reúne los seguros cobrados por créditos hipotecarios, créditos de consumo, tarjetas de crédito y pymes, entre otros. Durante el 2012, incrementó su producción en 40% comparado con el año anterior, fue la línea de negocio de mayor crecimiento, llegando incluso a superar el crecimiento promedio del mercado (21.8%).

Esta línea ocupa el primer lugar en el mercado con una participación de 29.6%, mayor al 26% que alcanzó el año anterior. Sus buenos resultados son producto del incremento en la producción de primas y el adecuado manejo de los gastos técnicos y generales.

El rubro de **Accidentes Personales**, si bien presentó una participación menor dentro de los ingresos del año (4.8% del total), logró un crecimiento de 14.3% en comparación con el año anterior.

⁴FUENTE: SBS - PARTICIPACIÓN DE MERCADO A NOVIEMBRE 2012

El desarrollo de canales de distribución, tanto tradicionales como alternativos, sigue siendo una estrategia clave en Pacífico Vida. Dicha diversificación comprende canales como las empresas del sistema financiero, las tiendas por departamentos y las empresas de servicio público. Los resultados de la estrategia han sido positivos.

En cuanto a la composición del portafolio de inversiones, al cierre de 2012 alrededor del 39.5% estaba invertido en instrumentos del exterior; 24.4%, en instrumentos emitidos por el Gobierno peruano o garantizados por este, y aproximadamente 34.5%, en instituciones financieras o corporaciones privadas locales. Más del 70% de las inversiones del portafolio de renta fija correspondían a instrumentos con categoría Grado de Inversión Internacional, mientras que todas las inversiones corporativas locales cuenta con calificaciones de Grado de Inversión Local, según criterios de las clasificadoras locales.

De acuerdo con el tipo de instrumento, el 92.1% del portafolio se encuentra en instrumentos de renta fija; 6.3%, en instrumentos de renta variable; y 1.6%, en negocios inmobiliarios. Estas inversiones corresponden a instrumentos financieros emitidos por instituciones internacionales y locales de primer nivel, que cuentan con una alta calidad crediticia, lo que permite asegurar el pago de los compromisos asumidos con los clientes.

El 74.9% de las inversiones del portafolio corresponden a instrumentos de renta fija y el propósito es mantenerlas hasta su vencimiento. Las inversiones clasificadas como disponibles para la venta ascienden a 18.1%. Ambos tipos de activos respaldan líneas de negocio en las cuales los flujos de obligaciones son conocidos o inferidos (estimación probabilística) y se encuentran garantizados por la compañía. La política de inversiones de la compañía para ese tipo de activos se enfoca en lograr y mantener un adecuado calce de moneda, tasa y plazo entre activos y pasivos (cash flow matching) para mitigar el riesgo de reinversión de tasa y el riesgo de liquidez.

En las líneas de negocio que no garantizan retornos mínimos, la política de inversiones está enfocada en lograr rentabilidad de largo plazo acorde con el riesgo y las políticas de inversión de cada portafolio. La compañía invierte en instrumentos de renta fija y de renta variable con la intención de mantenerlos o negociarlos a corto plazo. El comportamiento de esos productos se evalúa de acuerdo con el benchmark de cada portafolio.

Asimismo, **Fitch Ratings mantuvo la calificación de riesgo de Pacífico Vida en BBB** con perspectiva estable en vista de que su gestión busca desarrollar la compañía de manera integral,

⁴ FUENTE: SBS - PARTICIPACIÓN DE MERCADO A NOVIEMBRE 2012

sostenida y prudente. La adecuada gestión de riesgos, así como las estrictas políticas de suscripción, gestión de inversiones y fortaleza financiera, son las principales variables de negocio que sustentan esa calificación.

Durante el 2012, los gastos generales aumentaron en 16.6% frente a los del año anterior. Gastos de Personal (fuerzas de ventas) y Servicios de Terceros fueron los rubros de mayor gasto, mientras que Total Primas aumentó en 20.9%. A nivel de ratio de gastos, se llegó a 9.5% frente al 9.8% del año anterior. La política de control de gastos se continuará para alcanzar los objetivos trazados y mejorar, aun más, la rentabilidad.

En el rubro Siniestros, la compañía se encuentra un 34.7% por encima de 2011 y, a nivel de ratio de siniestralidad, 42.3% sobre el año anterior debido a la mayor siniestralidad en AFP y Vida Crédito.

Por su parte, el aumento de los costos comerciales produjo un incremento de los gastos técnicos de 18.8% con respecto al año anterior.

El aumento de la producción se produjo en todas las líneas de negocio. Vida Crédito, Seguros Previsionales y Vida Grupo fueron las líneas líderes

Respecto a los resultados acumulados a diciembre de 2012, estos fueron mayores que los obtenidos en el mismo periodo del año anterior en un 19%, como resultado de la creciente producción de primas, los mayores ingresos financieros, la continua mejora en la política de control de gastos, la ganancia por venta de valores, el mejor resultado por traslación y la rentabilidad superior en los negocios de Vida Crédito, Vida Grupo, Accidentes y Seguros Previsionales. A diciembre de 2012, Pacífico Vida obtuvo una utilidad neta, antes de participación minoritaria, de US\$ 59.6 millones.

En lo que concierne a las inversiones inmobiliarias, al cierre de 2012 manteníamos en cartera la Torre de Oficinas N° 1 del Complejo Empresarial Cronos en el distrito de Surco, inversión que representaba el 1.6% del portafolio. Esta torre se encuentra concluida y ha sido entregada para su uso a los locatarios. A la fecha, este inmueble se encuentra alquilado en el 100% del área disponible. Los locatarios de la Torre 1 son, en su mayoría, subsidiarias de corporaciones extranjeras y empresas locales de elevado perfil crediticio.



áreas de soporte

19:35

Vivir pacífico es gozar de la vida sin sobresaltos, atajar los riesgos y las preocupaciones. Así disfrutas de tu día a día, de las sonrisas que te hacen sentir orgulloso, las de quienes te hacen feliz.

Desde el área de Marketing hemos logrado posicionar nuestra nueva imagen y filosofía. Ello se ve reflejado en una reacción favorable en el mercado, así como en el buen desempeño de las áreas de soporte y en nuestros proyectos de responsabilidad social.

áreas de soporte marketing

Comunicación, publicidad y marca

Durante el 2012, se consolidaron las iniciativas que, a partir del año anterior, marcaron un punto de inflexión en la historia de la compañía.

Nuestra nueva identidad continuó fortaleciéndose al generar comunicaciones consistentes en fondo y forma, que alimentaron nuestra imagen y la promesa de permitir que cada cliente pueda “vivir Pacífico”.

Por otro lado, luego de marcar un hito en el escenario de la responsabilidad social corporativa al comunicar al público que nos habíamos convertido en la primera compañía de seguros carbono neutral, dimos un paso más allá: pusimos en manos del público la posibilidad de reducir su propio impacto en el medio ambiente, gracias a nuestro **Seguro Ecológico de Autos**, cuya campaña inició el Calendario de Publicidad y Marca.

La campaña del Seguro Ecológico de Autos enfatizó el valor de cuidar el ambiente a través de decisiones responsables



Históricamente, nuestra comunicación resaltaba las formas en que las personas podían confiarnos su salud, su auto, sus viajes o su hogar. En el 2012, nos enfocamos en transmitirles que también podían contar con nosotros en el frente de Seguros de Vida y proteger, de esta manera, la estabilidad de su familia. Para ello, se utilizó como vehículo un producto con un beneficio sumamente tangible y relevante: el **Seguro para Fondo Universitario**, que permite garantizar un fondo para el futuro profesional de sus hijos. Este producto se difundió por televisión, prensa, radio y vía pública, en una campaña que, al mismo tiempo que exponía el beneficio particular, alimentaba la propuesta de valor de la marca.

En julio, la temporada de mayor demanda del **SOAT**, refrescamos nuestra oferta. En una categoría donde eliminar barreras de acceso es clave, fortalecimos nuestra promesa de llevar el SOAT al cliente en un máximo de treinta minutos, y nos comprometimos a entregar un vale por S/. 1,000 de gasolina en Primax, en caso no se cumpliera con esa promesa.

Desde que nace ya puede ser lo que quiera

Seguro para Fondo Universitario

El seguro de vida que te permite garantizar un fondo para el futuro profesional de tu hijo.

Además, en caso te suceda alguna eventualidad, Pacifico Seguros de Vida asume el pago de las cuotas que te falten para completar ese fondo.

Llámanos al: **513-5000**
pacificoseguros.com

El seguro podrá ser contratado a partir del nacimiento del hijo. La madre podrá contratarlo luego de 45 días de haber dado a Luz. Eventualidad: Fallecimiento e invalidez total y permanente. Seguro comercializado por Pacifico Seguros de Vida. Condiciones del Seguro en www.pacificoseguros.com

pacífico seguros

Innovamos con publicidad de seguro de vida, alimentando la propuesta de valor de la marca.



También dedicamos esfuerzos a establecer de manera sólida nuestra **alianza con LANPASS**, y realizamos a lo largo del año diferentes campañas que recalcaron el beneficio de obtener kilómetros LANPASS por la compra de seguros de salud, autos, viajes y hogar. Durante el bimestre final del año, aprovechamos la temporada de mayor venta de vehículos nuevos para generar una promoción en la que los clientes ganaron opciones para participar en el sorteo de diez premios de 200 mil kilómetros LANPASS por la compra del seguro para su auto.



Además de comunicar el valor añadido de los productos, las campañas sirvieron para estrechar nuestras alianzas

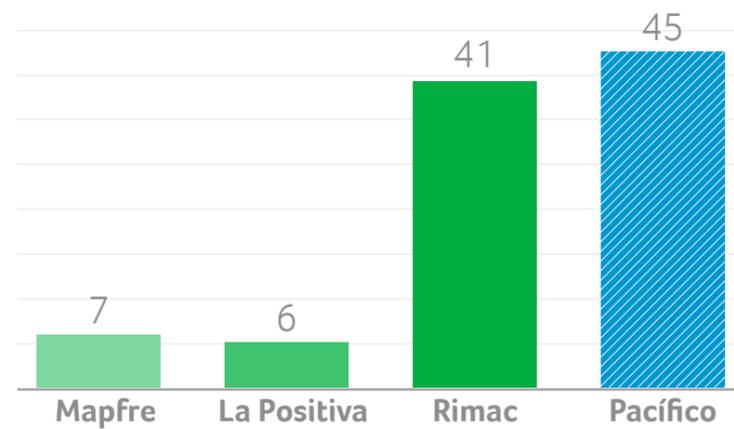


En el **frente empresarial**, buscamos consolidar nuestro liderazgo mediante el desarrollo de una plataforma de comunicación permanente en medios especializados que nos presente como un socio para las necesidades de aseguramiento para el sector. Esta plataforma se complementó con una campaña de comunicación específica para nuestro Programa Técnico de Gestión de Riesgos PROTEGE, desarrollada para nuestra línea de Seguro Complementario para Trabajo de Riesgo (SCTR).



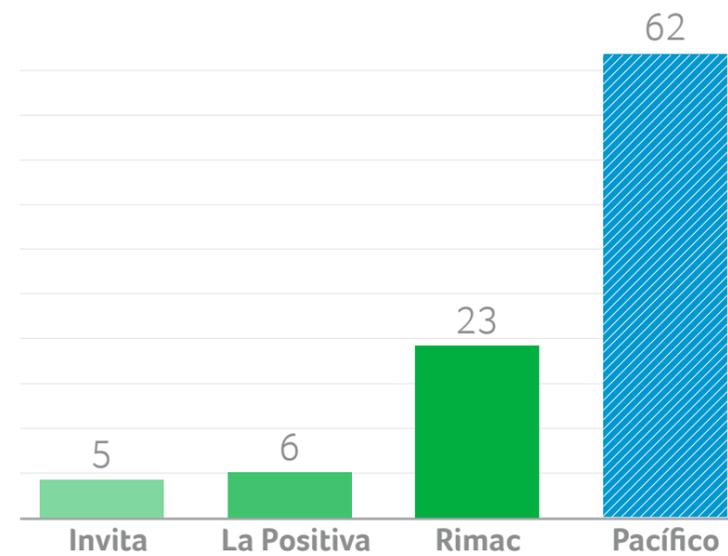
Los resultados se pudieron apreciar rápidamente: en el último estudio de Imagen Corporativa en el Sector Empresarial de Ipsos-Apoyo, Pacífico obtuvo el primer lugar en la percepción como mejor empresa, tanto para Seguros Generales como para Seguros de Vida.

Percepción como mejor empresa de Seguros Generales



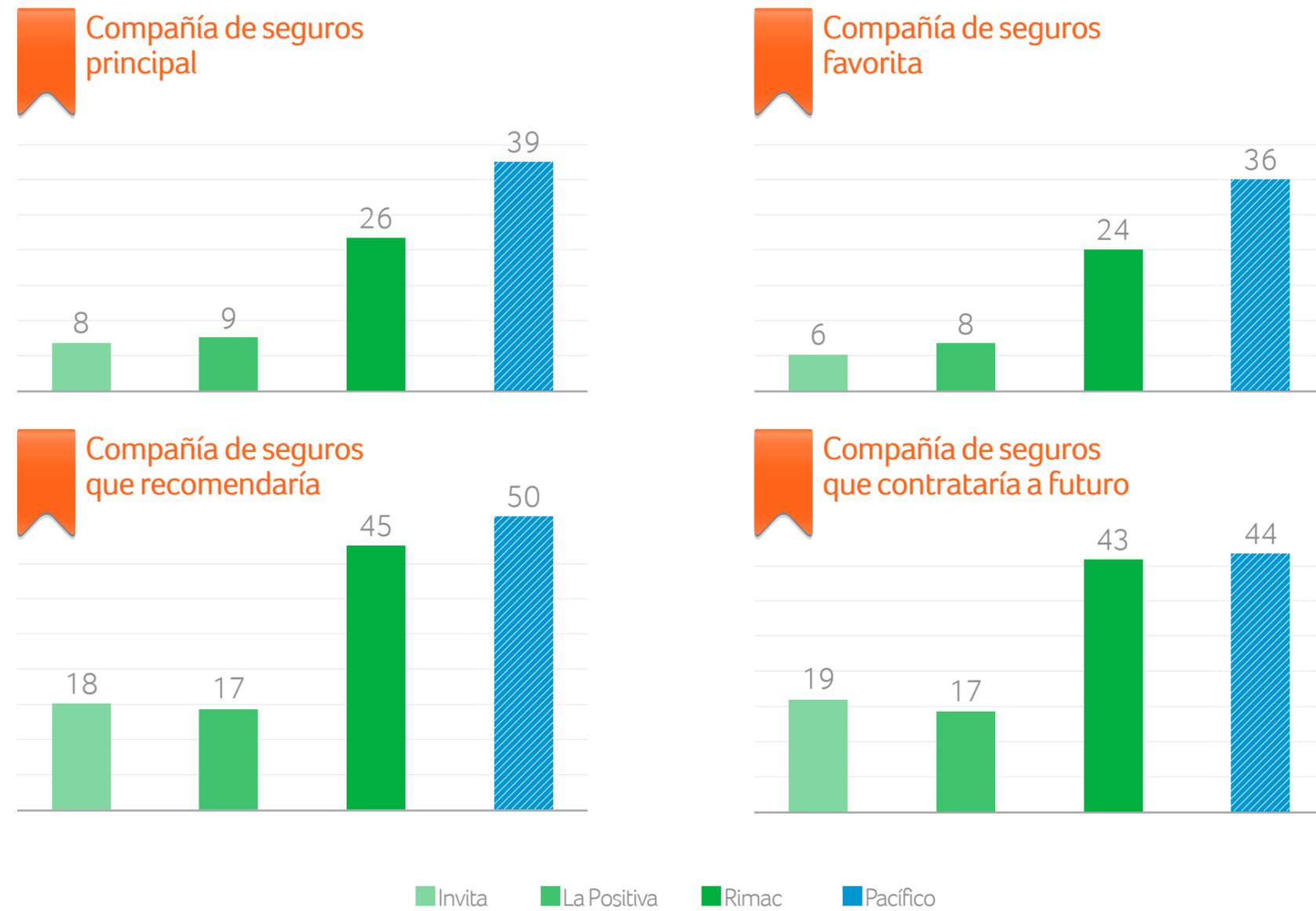
FUENTE: ESTUDIO DE IMAGEN CORPORATIVA EN EL SECTOR EMPRESARIAL 2012
IPSOs-APOYO

Percepción como mejor empresa de Seguros de Vida

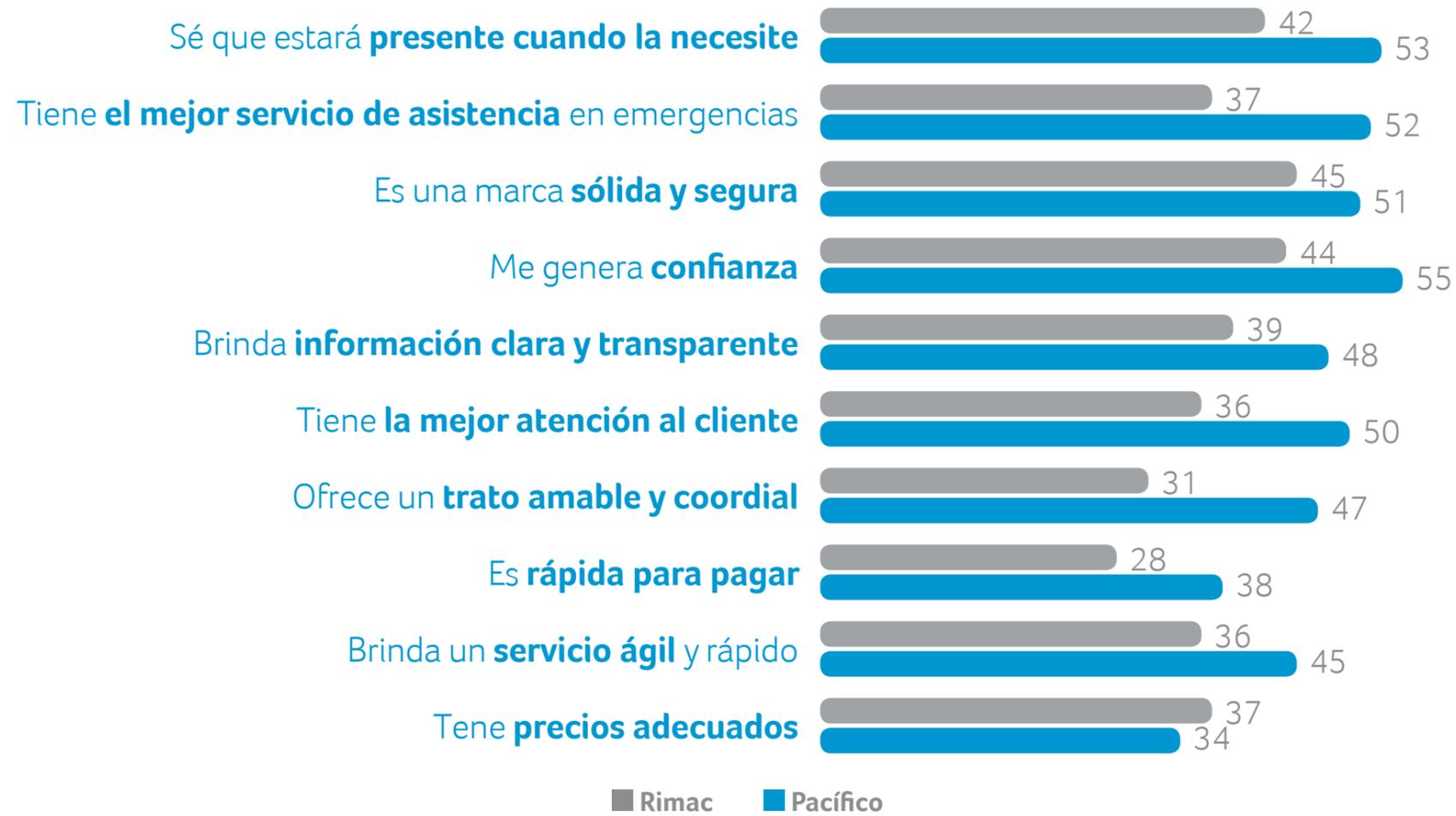


Estas iniciativas nos permitieron seguir siendo una marca con un posicionamiento sólido y conservar el liderazgo en los atributos clave. Además, recibimos el premio de la Asociación Nacional de Anunciantes (Anda) como Mejor Marca Anunciante del Año, y el Effie de Plata, por la efectividad en publicidad y estrategias de marketing.





Asociación de principales atributos





Gestión de clientes

En línea con el principio de nuestra compañía que nos exige ofrecer a nuestros asegurados el mejor servicio del mercado, durante el año 2012 fortalecimos cada elemento concerniente al área de Gerencia del Cliente: procesos de venta, servicio y relacionamiento (gestión de nuestras carteras de clientes individuales). Este esfuerzo, sumado a la expansión de nuestra red física en provincias, nos ha permitido estrechar relaciones con nuestros clientes y mejorar la experiencia de venta.

Ventas

Con el objetivo de fortalecer el concepto de Asesoría Integral para nuestros clientes, introdujimos los productos de Riesgos Generales en los procesos regulares de venta cruzada de la fuerza de ventas de Pacífico Seguros de Vida. Actualmente, entre el 25% y 30% del total de nuevas ventas del canal Vida provienen de nuestro portafolio de clientes.

En el 2012 nos concentramos en garantizar la calidad de nuestra fuerza de ventas, para lo cual promovimos el uso de medios de pago automáticos, la recopilación de información sobre nuestros



clientes y el alineamiento entre los incentivos comerciales y las tasas de retención del negocio.

A nivel de canales de distribución alternos, como las alianzas con sponsors y bancos, profundizamos la venta cruzada por medio de nuevos productos y la ampliación de nuestras bases de venta. Cerca del 50% de la venta anual en estos canales alternos proviene de la venta dentro de la cartera.

En provincias, desplegamos la red física de Pacífico, que consta de nueve módulos en centros comerciales de las ciudades de Arequipa, Trujillo, Piura, Chiclayo e Ica, y una tienda en Huancayo. Gracias a esta iniciativa, cerramos el año con un aproximado de US\$ 360 mil en ventas, 80% por encima de lo presupuestado.

Servicios

Fortalecimos nuestra capacidad de resolver los diversos requerimientos de los asegurados en nuestros puntos de atención, al mejorar los procesos internos y empoderar al personal. Esto contribuyó a lograr una mayor eficiencia en la atención y una mejor experiencia de marca.

Fortalecimos cada elemento concerniente al área: Procesos de venta, Servicio y Relacionamiento

Con el fin de mantener conectados nuestros circuitos de resolución de requerimientos y, de este modo, alcanzar una mayor cohesión interna dentro de la compañía, iniciamos un importante proyecto —que finalizará este 2013—, para hacer seguimiento a las demandas de nuestros clientes hasta el instante en que sean resueltas. Dicha tarea estará a cargo de un área especializada que centralizará toda la información, delegándola, rastreándola y entregándola a tiempo.

Comenzamos las mediciones de calidad de nuestro servicio al cliente e incorporamos incentivos trimestrales para el personal involucrado. Asimismo, desplegamos un primer conjunto de capacitaciones dirigidas a fortalecer los conceptos de servicio

Relacionamiento

A fin de robustecer las relaciones con nuestros asegurados y garantizar la vigencia de sus coberturas, introdujimos el servicio de mantenimiento de cartera para los canales de venta directa de seguros de ramos generales (Auto, Salud y Hogar), que llega a un aproximado de 40 mil clientes a través de ocho



ejecutivas. En total, nuestras agencias de mantenimiento de cartera (hoy en vigencia para clientes directos de todos los ramos a nivel nacional) atienden a un total combinado de 90 mil clientes, gracias a un equipo de veintinueve ejecutivas. Los resultados saltan a la vista: en el 2012 logramos mejorar los ratios de renovación de nuestras carteras directas en Autos, de 70% a 76%; en Salud, de 78% a 83%; y en el stock de clientes de Vida, de 90.4% a 91%.

Para afianzar nuestro Portafolio Integrado de Clientes, **lanzamos el servicio de atención a clientes premium, a cargo de ejecutivas altamente capacitadas** en los productos de la compañía, con fuerte orientación de servicio y autonomía para prestar una atención rápida y eficiente a nuestros asegurados de alto valor. El equipo está compuesto por diez ejecutivas premium que atienden una cartera de 26 mil clientes, los cuales, en suma, aportan el 30% de la facturación de las primas de clientes individuales.

Finalmente, reestructuramos nuestros planes de comunicación con el objetivo de brindar información más relevante y oportuna a nuestros asegurados, y ampliamos la base de datos a la que hacemos llegar nuestros comunicados. Esto dio lugar a que nuestros ratios de lectura se incrementaran de 24% a 37%.

Este 2013, seguiremos dedicados a fortalecer las relaciones con nuestros clientes. Para ello, nos hemos propuesto importantes retos en la mejora de las experiencias de venta, servicio al cliente y, sobre todo, en el núcleo del negocio: la atención de siniestros. Estamos seguros de que nuestros planes ayudarán a transmitir una experiencia única a nuestros clientes, lo que facilitará su fidelización.



áreas de soporte responsabilidad social

El 2012 fue un año especial: Pacífico creó el área de Responsabilidad Social, iniciativa que permitió fortalecer los proyectos de desarrollo sostenible en marcha y generar nuevos programas de cuidado ambiental y de salud inclusiva.



Salud inclusiva



Cuidado ambiental





Reafirmamos nuestro compromiso de ser una empresa carbono neutral

A nivel de protección del ambiente, Pacífico reafirmó su compromiso de ser una **empresa carbono neutral** al continuar colaborando con la preservación de cinco mil hectáreas de la Reserva Nacional de Tambopata y el Parque Nacional Bahuaja Sonene, ubicados en la región Madre de Dios. Asimismo, creó el primer Seguro Ecológico de Autos del mercado, que ofrece a

nuestros clientes la opción de asegurar su vehículo y, al mismo tiempo, invertir parte de la utilidad generada por su póliza en la preservación de estos dos preciados ecosistemas. Adicionalmente, hemos venido implementando un riguroso programa ambiental en las oficinas, que nos permite consumir con eficiencia y usar los recursos responsablemente, para disminuir el impacto per cápita.





En el frente de la salud inclusiva, durante el 2012, la empresa continuó su trabajo en beneficio de los sectores más necesitados del Perú, incrementando en más del 50% las campañas de salud que venía desarrollando anualmente. A través del programa de salud preventiva **Pacífico Te Cuida**, realizado en alianza con diversas entidades del Estado, la sociedad civil e instituciones privadas, Pacífico brindó atención en las especialidades de Pediatría, Oftalmología, Odontología, Medicina General y Nutrición a más de 4,000 personas de distintas comunidades de Lima (Capilla, El Rosario, Bujama Alta y San Juan de Lurigancho), Piura (Parachique, Santa Clara, Sánchez y Nuevo Chancay) y otros poblados poco favorecidos de Cajamarca e Ica.

Nuestro compromiso con la salud inclusiva también se manifestó en la **Misión Caritas Felices**, que atiende a niños con labio leporino o paladar hendido. Nuestra ayuda consistió en un donativo, la participación de nuestro voluntariado en actividades recreativas con los pequeños y, especialmente, en su libre atención en las instalaciones de las clínicas San Borja y El Golf. Gracias a estas intervenciones quirúrgicas gratuitas, los niños mejoraron sus condiciones físicas y superaron problemas alimenticios. Además, con el objetivo de brindar una atención integral a los pacientes, el programa incluye las medicinas prescritas para el tratamiento posoperatorio, además de los alimentos y suplementos nutricionales esenciales para su recuperación.

En el 2012 cumplimos veinticinco años apoyando a la **Asociación Unámonos de Arequipa**, que atiende a niños con habilidades especiales y de escasos recursos. Nuestro apoyo consiste en donativos y en organizar, desde hace 25 años, el Concurso de Pintura Jaime Rey de Castro, cuyas obras se rematan, reproducen y comercializan como tarjetas de Navidad para que Unámonos obtenga fondos para desarrollar su misión. Además, por segundo año consecutivo, “adoptamos” a un niño de la asociación cubriendo su educación al 100%.

Pero eso no es todo: en abril de 2012, nos comprometimos a apoyar a la *Peruvian American Medical Society* (PAMS), en las gestiones legales, logísticas, financieras, administrativas y de mercadeo requeridas para el autosostenimiento del **Centro Médico Educativo de Chincha**, construido con donaciones de miembros y amigos de la PAMS, tanto de los Estados Unidos como del Perú. Cabe destacar que Pacífico aportó US\$ 300 mil para su creación y que,



en la actualidad, ha asumido el compromiso de donar S/. 50 mil anuales hasta que su sostenibilidad esté asegurada. Para garantizar la excelencia en la atención, se organizan comités semanales, conformados por administradores y médicos de nuestra red de clínicas, quienes brindan opiniones legales y médicas, así como asesoría en materia de servicios de infraestructura y equipamiento.

También colaboramos con la **Clínica San Francisco de Asís de Chorrillos** mediante un equipo de trabajo ad honorem, encargado de coordinar las gestiones administrativas, las asesorías médicas, el modelo comercial, las donaciones y los voluntariados.

Igualmente, continuamos apoyando a dos instituciones de enorme valor para nuestra sociedad: la **Unidad de Salvataje de la Policía Nacional del Perú** y el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.



áreas de soporte

administración, y gestión y desarrollo humano

Administración

Año a año, la Gerencia de Administración se convierte en un soporte cada vez más importante para los objetivos de Pacífico, pues contribuye al crecimiento y al desarrollo organizacional mediante una adecuada gestión del riesgo.

Entre los principales logros obtenidos por el área durante el año 2012, se encuentran:

- La implementación a nivel nacional de veintidós oficinas, ocho módulos de atención y dos tiendas (6,000 m² en total), con estándares alineados a las normas de salud y seguridad ocupacional.
- El estricto control de la infraestructura a nivel nacional. Hemos creado procedimientos para la atención de requerimientos y establecido estándares en tiempos de atención.
- El fortalecimiento de nuestro equipo, con un marcado énfasis en la calidad del servicio al cliente interno y externo.
- La mejora de la eficiencia operativa en el manejo del economato (administración de materiales de oficina).

- La optimización de procesos con los nuevos proveedores en servicios como compaginación y envío de pólizas.
- La promoción de subastas en los procesos de adquisiciones.

Gestión y Desarrollo Humano

Cultura Vive Pacífico

Con el objeto de consolidar la cultura Vive Pacífico, en el 2012 lanzamos las competencias genéricas de la compañía, que permiten a los colaboradores expresar y desarrollar sus talentos al compartir actividades de integración que fortalecen el sentido de pertenencia a nuestra compañía. Asimismo, se desarrolló el programa Vive Saludable, que busca promover tres aspectos: la prevención, el ejercicio y la nutrición.

Gestión del talento

Presentamos una malla curricular de capacitación cuyo objetivo fue desarrollar habilidades enfocadas en la eficiencia y la efectividad de nuestros colaboradores. Pusimos en marcha la estrategia Marca Empleador, que nos permitió identificar a los talentos más destacados de las mejores universidades del país. Además, intensificamos la selección del talento interno, mediante la generación de desarrollo profesional y líneas de carrera.



Clima laboral

Como es habitual, medimos la percepción de nuestros colaboradores acerca del ambiente de trabajo, y estamos orgullosos de los resultados: el 82% de los colaboradores participó en el sondeo y obtuvimos 74% de satisfacción e identificación. Ambos resultados validan las medidas que adoptamos durante el año para favorecer el bienestar de los colaboradores.

Gestión del desempeño

Se realizó un cambio importante en la Planilla de Evaluación de Desempeño, alineado con nuestra estrategia Vive Pacífico, que permitió darle un mayor peso a nuestros resultados de Clima Laboral y al control de las vacaciones de los colaboradores. Las modificaciones permitieron afianzar los pilares del área de Gestión y Desarrollo Humano (GDH), obtener mejores resultados de la gestión de personas y generar una cultura de retroalimentación en la compañía.

Nuestros colaboradores

El siguiente cuadro muestra el incremento de la planilla que respalda nuestro proceso de crecimiento:

	2012				2011			
	PPS	VIDA	EPS	Total	PPS	VIDA	EPS	Total
Colaboradores	1111	1576	330	1441	849	1583	299	1148
Practicantes	94	101	24	118	80	80	19	99



áreas de soporte

planeamiento, procesos y tecnología

La estructura integrada de esta área permite que la gestión y ejecución de los procesos operativos, así como el manejo de las tecnologías de la información, estén alineados con la estrategia corporativa que empleamos en Pacífico Seguros. No se trata de proyectos aislados, sino de iniciativas que forman parte del día a día de la empresa.

En ese sentido, a través del diseño y la dirección de los principales procesos operativos de la compañía, y sobre la base de los cinco Principios de Gestión de Pacífico, la división de Planeamiento, Procesos y Tecnología brinda el soporte necesario para el desarrollo de competencias. Así, durante el 2012, aseguramos la disponibilidad y la entrega de servicios que agregaron valor y contribuyeron al posicionamiento y la sustentabilidad del negocio. Esto no hubiera sido posible sin el establecimiento de tres objetivos centrales: satisfacer consistentemente las expectativas de los clientes, alcanzar la excelencia operacional y gestionar el ratio de eficiencia.

Planeamiento

El rol de esta área es facilitar la ejecución del planeamiento estratégico y asegurar el control de la estrategia corporativa en términos de objetivos. **Durante el 2012, optimizó sus procesos**

integrando las estructuras similares que existían en los negocios de Riesgos Generales, Salud y Vida, y reforzando nuestro equipo de planificación y control; todo ello alineado con nuestro plan de gestión integral de riesgos de salud y la incursión en el negocio de la prestación.

Actualmente, Planeamiento se encuentra preparando un importante proyecto para desarrollar ventajas competitivas a partir de la gestión de la información. El propósito es ponerlo en marcha lo antes posible, por lo que se viene trabajando junto a consultores de nivel internacional en el marco de las mejores prácticas de la industria aseguradora a nivel global. El objetivo es implementar una adecuada administración de la información, alinear conceptos de negocio con los indicadores y desarrollar capacidades de inteligencia de negocios.

Procesos y Tecnología

Más que un soporte, esta área es un socio estratégico de las otras divisiones que conforman nuestra organización. Su estrategia, basada en los cinco Principios de Gestión de Pacífico, apunta a entregar soluciones que generen valor en los distintos procesos de negocio y brinden información necesaria y confiable, capaz de repercutir en la toma de decisiones.



Durante el 2012, el área de Procesos y Tecnología continuó la ejecución de proyectos clave de reingeniería y estableció mejoras concretas en función de los principios de simplificación, estandarización, consistencia de la ejecución, maximización de la productividad y excelencia del servicio.

Entre sus innovaciones, la más importante es el programa de transformación y renovación de nuestra plataforma tecnológica, cuyo desarrollo continúa en la actualidad. El primer paso de esta iniciativa fue elegir a **Guidewire Insurance Suite** como nueva plataforma, que nos permitirá responder con mayor rapidez a las demandas del mercado, proveer un mejor servicio a nuestros clientes, así como lograr eficiencias operativas a través de la suscripción, la gestión de siniestros y la administración de pólizas y cobranzas.

Operaciones

Durante el 2012, el enfoque de esta área se centró en la implementación de estándares de atención en todos los procesos operativos —tanto para clientes internos como externos— y en su eficiente ejecución. Sin embargo, también continuó con la industrialización de las labores de venta, suscripción y emisión, en las que logró notables mejoras en términos de tiempo y calidad,



y garantizó que los contratos de seguros reflejen fielmente las coberturas otorgadas a los riesgos suscritos de nuestros asegurados.

Asimismo, la gestión de Cobranzas se concentró en facilitar la accesibilidad del cliente y la efectividad de la recaudación mediante la utilización de canales de pago alternativos vinculados con medios telefónicos e internet. Gracias a esa tarea, se alcanzaron cifras **récord en las recaudaciones de las cuentas por cobrar y en los ratios de efectividad por cobranzas**.

También cabe destacar que nuestros canales de atención generaron mayor valor al manejar adecuadamente las expectativas de nuestros clientes y resolver sus inquietudes y consultas en primera instancia.

Calidad y Desempeño de Procesos

La misión de esta área es asegurar y facilitar el permanente cumplimiento de nuestra promesa de servicio, a través de una medición rigurosa e integral, y la adopción de metodologías efectivas. Siguiendo estas directrices, durante el 2012 continuamos con la implementación y el desarrollo de mecanismos de control estadístico integrales en todos nuestros procesos de gestión, los cuales operan desde la perspectiva de

nuestros clientes. Asimismo, mantenemos nuestro enfoque en la adopción de **metodologías de clase mundial como Lean Six Sigma**, que, con el apoyo de consultores extranjeros, nos permite gestionar un programa corporativo de proyectos.

En este terreno, cabe indicar que Pacífico es una de las pocas empresas que cuenta con colaboradores certificados oficialmente a nivel internacional. Cuatro de nuestros ejecutivos ostentan la certificación Lean Six Sigma Black Belts, otorgada por la American Society for Quality (ASQ). De esta manera, al ser parte integral de las mejoras de la compañía, nuestros trabajadores aseguran la sostenibilidad de los programas que ellos se encargan de diseñar e implementar.





estados financieros

21:48

Luego de un día ajetreado te vas a descansar, satisfecho tras la jornada. Dormirás serenamente y recuperarás las energías necesarias para enfrentar el mañana con las mismas ganas, con aun mayor optimismo.

Queremos mostrarte nuestros resultados del año que pasó, de la manera más completa, prolija y transparente. Queremos que sepas que detrás de nuestros resultados hay un equipo humano dedicado a servirte cada día mejor.

estados financieros

Pacífico consolidado

Gráfico 1: principales cifras de los estados financieros consolidados bajo normas internacionales de información financiera (NIIF)₁.

	2008	2009	2010	2011	2012
EGP (US\$ millones, fin de período)					
Primas totales	587.6	608.8	751.9	872.5	1,019.9
Primas cedidas	111.2	101.7	125.8	142.5	153.2
Incremento de reserva	70.6	67.6	130.1	139.1	143.3
Primas netas ganadas	405.7	439.5	496.0	590.9	723.4
Siniestros netos	341.9	286.5	315.6	377.8	455.9
Comisiones netas	56.8	59.6	70.5	84.7	119.4
Gastos técnicos netos	14.7	13.6	18.6	29.3	29.3
Resultado técnico	(7.7)	79.9	91.3	100.4	127.7
Rendimiento financiero	70.4	75.7	92.2	99.4	121.2
Gastos generales y provisiones	80.4	91.5	106.4	131.6	174.8
Utilidad neta consolidada	(15.0)	49.2	55.5	57.2	70.0
Contribución a Credicorp	(15.9)	37.4	48.2	65.8	66.4
Balance (US\$ millones, fin de período)					
Activos	1,298.9	1,498.3	1,783.1	2,150.1	2,678.7
Inversiones en valores e inmuebles	822.3	1,057.2	1,269.3	1,429.3	1,782.4
Reservas técnicas	968.5	1,019.6	1,196.5	1,372.4	1,616.2
Pasivo total	1,113.0	1,152.0	1,360.0	1,647.6	1,974.4
Patrimonio neto	146.3	265.2	330.7	458.2	632.0
Interés minoritario	39.7	81.0	92.4	44.3	72.3

Rentabilidad

Utilidad neta por acción (US\$ por acción)

Retorno sobre patrimonio promedio²

Retorno sobre activos promedio²

	2008	2009	2010	2011	2012
Utilidad neta por acción (US\$ por acción)	n.a.	1.57	1.52	1.28	1.34
Retorno sobre patrimonio promedio ²	-8.5%	23.9%	18.6%	14.5%	12.8%
Retorno sobre activos promedio ²	-1.2%	3.5%	3.4%	2.9%	2.9%

Ratios Operativos

Patrimonio / Activo total

Aumento de reservas técnicas

Siniestros netos / Primas netas ganadas

Gastos y comisiones / Primas netas ganadas

Resultado técnico / Primas netas ganadas

Gastos generales / Primas netas ganadas

Gastos generales / Activos promedio²

Ratio combinado³

Patrimonio / Activo total	11.3%	17.7%	18.5%	21.3%	23.6%
Aumento de reservas técnicas	14.8%	13.3%	20.8%	19.0%	16.5%
Siniestros netos / Primas netas ganadas	84.3%	65.2%	63.6%	63.9%	63.0%
Gastos y comisiones / Primas netas ganadas	17.6%	16.6%	18.0%	19.3%	20.6%
Resultado técnico / Primas netas ganadas	-1.9%	18.2%	18.4%	17.0%	17.6%
Gastos generales / Primas netas ganadas	19.8%	20.8%	21.4%	22.3%	24.2%
Gastos generales / Activos promedio ²	6.4%	6.5%	6.5%	6.7%	7.2%
Ratio combinado ³	118.3%	96.8%	94.9%	101.8%	101.0%

Otros datos

Número de acciones, neto (en millones)

Número de colaboradores⁴

Número de acciones, neto (en millones)	30.3	31.4	36.4	44.6	52.1
Número de colaboradores ⁴	2,316	2,569	2,657	3,841	5,206

¹ CIFRAS NO AUDITADAS DE ACUERDO CON LAS NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF).

² PROMEDIOS DETERMINADOS SEGÚN EL PROMEDIO DEL SALDO INICIAL Y SALDO FINAL DE CADA PERÍODO.

³ NO INCLUYE PACÍFICO VIDA.

⁴ INCLUYE COLABORADORES DE LAS SUBSIDIARIAS DE SALUD CLÍNICAS EL GOLF, CLÍNICA SAN BORJA, LABORATORIO M L, ONCOCARE, DOCTORMAS+, CLÍNICA GALENO, SÁNCHEZ FERRER, PROSEMEDIC, BELÉN Y COA.



Pacífico consolidado
Gráfico 2: Balance General Consolidado
 (US\$ millones, fin de período)

Activo	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Caja y Bancos	46.2	49.7	39.8	77.4	97.0	76.8
Inversiones netas	821.3	822.3	1,057.2	1,269.3	1,429.3	1,782.4
Inmueble, mobiliario y equipo, neto	46.5	56.1	54.8	54.0	72.5	159.9
Cuentas por cobrar y otros activos	284.0	370.9	346.5	382.4	551.4	659.6
Total activo	1,197.9	1,298.9	1,498.3	1,783.1	2,150.1	2,678.7
Pasivo y patrimonio neto	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Reservas técnicas	817.5	968.5	1,019.6	1,196.5	1,372.4	1,616.2
Cuentas por pagar y otros pasivos	115.3	144.5	132.4	163.5	275.3	358.2
Total pasivo	932.8	1,113.0	1,152.0	1,360.0	1,647.6	1,974.4
Patrimonio neto	206.1	146.3	265.2	330.7	458.2	632.0
Interés minoritario	59.1	39.7	81.0	92.4	44.3	72.3
Total pasivo y patrimonio neto	1,197.9	1,298.9	1,498.3	1,783.1	2,150.1	2,678.7

Pacífico consolidado
Gráfico 3: Estado de Ganancias y Pérdidas
 (US\$ millones, fin de período)

	2008	2009	2010	2011	2012
Primas totales	587.6	608.8	751.9	872.5	1,019.9
Primas cedidas	111.2	101.7	125.8	142.5	153.2
Ajuste de reservas	70.6	67.6	130.1	139.1	143.3
Primas netas ganadas	405.7	439.5	496.0	590.9	723.4
Siniestros netos	341.9	286.5	315.6	377.8	455.9
Comisiones netas	56.8	59.6	70.5	84.7	119.4
Gastos técnicos netos	14.7	13.6	18.6	29.3	29.3
Resultado técnico	(7.7)	79.9	91.3	100.4	127.7
Ingresos financieros, netos	70.4	75.7	92.2	99.4	121.2
Gastos generales y provisiones	80.4	91.5	106.4	131.6	174.8
Ingresos varios	2.3	1.8	2.8	0.3	4.3
Resultado por traslación	(3.4)	4.5	2.5	6.1	8.4
Impuesto a la renta y participación de los trabajadores	(9.2)	8.6	14.0	7.8	8.8
Utilidad antes de interés minoritario	(9.5)	61.7	68.3	66.9	78.0
Interés minoritario	5.5	12.5	12.9	9.7	8.1
Utilidad neta consolidada	(15.0)	49.2	55.5	57.2	70.0
Contribución a Credicorp	(15.9)	37.4	48.2	65.8	66.4

Pacífico Seguros
Gráfico 4: Balance General
 (US\$ millones, fin de período)

Activo	2008	2009	2010	2011	2012
Caja y Bancos	29.2	12.0	30.2	13.4	17.5
Inversiones netas	148.4	195.3	234.7	541.8	724.8
Inmueble, mobiliario y equipo, neto	42.5	41.7	40.9	42.0	62.5
Cuentas por cobrar y otros activos	315.7	293.7	335.4	393.4	419.1
Total activo	535.8	542.8	641.2	990.5	1,223.8
Pasivo y patrimonio neto	2008	2009	2010	2011	2012
Reservas técnicas	328.8	295.0	326.5	339.4	380.5
Cuentas por pagar y otros pasivos	112.3	104.8	130.6	193.0	211.0
Total pasivo	441.1	399.8	457.1	532.4	591.5
Patrimonio neto	94.7	143.0	184.1	458.2	632.4
Interés minoritario					
Total pasivo y patrimonio neto	535.8	542.8	641.2	990.5	1,223.8

Pacífico Seguros
Gráfico 5: Estado de Ganancias y Pérdidas
 (US\$ millones, fin de período)

	2008	2009	2010	2011	2012
Primas totales	296.8	299.0	333.6	378.6	419.6
Primas cedidas	108.5	98.4	121.0	133.7	141.9
Ajuste de reservas	13.2	7.7	10.9	16.0	8.0
Primas netas ganadas	175.1	192.9	201.6	228.9	269.6
Siniestros netos	152.8	102.8	101.8	124.5	151.3
Comisiones netas	23.8	22.6	23.0	29.5	36.2
Gastos técnicos netos	6.4	5.7	7.8	14.7	15.0
Resultado técnico	(7.8)	61.8	69.0	60.2	67.1
Ingresos financieros, netos	19.1	22.6	24.5	27.1	33.9
Gastos generales y provisiones	39.4	52.0	58.2	69.6	85.3
Ingresos varios	1.3	0.5	1.6	(0.0)	2.4
Resultado por traslación	(0.3)	0.0	0.4	1.3	2.7
Impuesto a la renta y participación de los trabajadores	(7.6)	6.8	9.2	4.7	7.2
Utilidad neta	(19.6)	26.2	28.2	14.3	13.7

anexos

anexos

datos generales de la compañía

Pacífico Seguros Generales se constituyó el 4 de setiembre de 1992, como consecuencia de la fusión de la compañía El Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros con la Compañía de Seguros y Reaseguros Peruano Suiza S.A. Inició sus actividades el 1 de octubre de 1992.

La Compañía se encuentra inscrita en la Partida Electrónica N° 02005506 del Registro de Personas Jurídicas de la Zona Registral N° IX, sede de Lima. Su plazo de duración es indefinido. Su domicilio social es Avenida Juan de Arona 830, distrito de San Isidro, ciudad de Lima. Su número telefónico es el 518-4000 y el de fax, el 518-4090.

El objeto social de la compañía es suscribir contratos de seguro, realizar operaciones de coaseguro y reaseguro en todos los riesgos, con excepción de los seguros de vida, así como llevar a cabo todas las operaciones o actos relacionados con su objeto social que contribuyan a la realización de sus fines. Su objeto social corresponde al grupo N° 66036 de actividad económica, de acuerdo con la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU).

Al 31 de diciembre de 2012, el capital social de Pacífico Seguros Generales, inscrito en los Registros Públicos, asciende a S/. 521,185,540, capital que se encuentra representado por 52,118,554 acciones comunes, con un valor nominal de S/. 10 cada una. De estas, el 33.39% está en poder de inversionistas

nacionales y el 66.61%, de inversionistas extranjeros, domiciliados y no domiciliados.

El 100% de las acciones de Pacífico Seguros Generales tiene derecho a voto. La propiedad de estas acciones se encuentra distribuida de la siguiente manera:

Tenencia	Número de accionistas	Porcentaje de participación
Menor al 1%	133	2.23 %
Entre 1% - 5%		
Entre 5% -10%		
Mayor al 10%	2	97.77%
Total	135	100.00%

Pacífico Seguros Generales forma parte del Grupo Económico Credicorp Ltd. (Bermudas), conglomerado financiero propietario del 66.24% de nuestro accionariado, mientras que el Grupo Crédito S.A. posee el 31.54% del capital social. El 2.22% restante es propiedad de 133 accionistas minoritarios. Pacífico Seguros Generales es propietaria del 85.99% de las acciones de El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros (Pacífico Seguros de Vida), que inició sus operaciones el 1 de enero de 1997.



Asimismo, Pacífico Seguros Generales es propietaria del 99.9% del capital de Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud (Pacífico EPS), empresa dedicada a brindar servicios de atención para la salud dentro del marco de la Ley N° 26790, Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud. Pacífico EPS inició sus operaciones el 1 de agosto de 1999.



Cotización de las acciones en la Bolsa de Valores Enero-diciembre de 2012

Código isin	Nemónico	Año-mes	Cotizaciones 2012				Precio promedio S/.
			Apertura S/.	Cierre S/.	Máxima S/.	Mínima S/.	
PEP669001005	PSUIZAC1	2012-01	-	-	-	-	-
PEP669001005	PSUIZAC1	2012-02	-	-	-	-	-
PEP669001005	PSUIZAC1	2012-03	26.23	26.23	26.23	26.23	26.23
PEP669001005	PSUIZAC1	2012-04	-	-	-	-	-
PEP669001005	PSUIZAC1	2012-05	-	-	-	-	-
PEP669001005	PSUIZAC1	2012-06	-	-	-	-	-
PEP669001005	PSUIZAC1	2012-07	-	-	-	-	-
PEP669001005	PSUIZAC1	2012-08	22.33	22.33	22.33	22.33	22.33
PEP669001005	PSUIZAC1	2012-09	22.33	22.33	22.33	22.33	22.33
PEP669001005	PSUIZAC1	2012-10	-	-	-	-	-
PEP669001005	PSUIZAC1	2012-11	21.00	21.00	21.00	21.00	21.00
PEP669001005	PSUIZAC1	2012-12	-	-	-	-	-

EL VALOR CONTABLE DE LA ACCIÓN DE EL PACÍFICO-PERUANO SUIZA AL 31 DE DICIEMBRE DE.2012 ES DE S/. 20.83.



anexos

capital social y política de dividendos

Capital social

El capital social de la compañía, suscrito y pagado al 31 de diciembre de 2012, asciende a la suma de S/. 521,185,540, representado por 52,118,554 acciones comunes de valor nominal de S/. 10 cada una.

La Junta Obligatoria Anual de Accionistas, celebrada el 23 de febrero de 2012, aprobó el Aumento de Capital por la suma de S/. 75,000,000, como consecuencia de la capitalización de las utilidades acumuladas. Esta circunstancia generó la entrega a los señores accionistas de 7,500,000 acciones liberadas, con un valor nominal de S/. 10 cada una. El porcentaje que recibieron fue de 16.809% en acciones liberadas.

Política de dividendos

El 14 de marzo de 2001, la Junta General de Accionistas aprobó la modificación de la política de dividendos.

Mediante esta medida, 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. No obstante, el pago de los dividendos dependerá de la situación general de los negocios, de los planes de desarrollo, de la expansión de la empresa, así como de su situación financiera en forma individual y consolidada con sus subsidiarias.

anexos

entorno jurídico

Nueva Ley del Contrato de Seguros

El 27 de noviembre pasado se publicó en el diario oficial El Peruano la Ley del Contrato de Seguros (Ley N° 29946), cuerpo legal unificado que pasará a regular, de ahora en adelante, toda actividad llevada a cabo por las compañías de seguros en todos sus ramos.

Una de sus novedades es el establecimiento de la aplicación del Código de Protección y Defensa del Consumidor sobre los puntos que no estén expresamente regulados por la nueva ley, en los contratos de seguro en los que el asegurado o contratante tenga la condición de consumidor o usuario.

Los alcances básicos de la norma son:

- **Principios:** El contrato de seguro se rige por los principios de máxima buena fe, indemnización, mutualidad, interés asegurable y causa adecuada. Además, se señala que, en caso de duda, el contrato debe interpretarse a favor del asegurado.
- **Naturaleza consensual:** Se establece que el contrato de seguro se perfecciona por el consentimiento de las partes, así no se haya emitido la póliza ni efectuado el pago de la prima.

- **Reticencia o declaración inexacta:** Cualquier reserva o declaración imprecisa dolosa, dentro de la información que proporcione el contratante o asegurado, anula el contrato.
- **Pago de la prima:** El contratante está obligado a pagar la prima. En caso de siniestro, el asegurado y el beneficiario son solidariamente responsables respecto de la prima pendiente.
- **Póliza:** El asegurador está obligado a entregar al contratante una póliza firmada, redactada de manera clara, con caracteres legibles y destacados. En el caso de seguros personales, obligatorios y masivos, las pólizas deben sujetarse a las condiciones aprobadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones (SBS).
- **Labor regulatoria:** Reglamenta la participación de corredores, ajustadores y otros.
- **Cláusulas y prácticas abusivas:** Señala y prohíbe las cláusulas y prácticas abusivas, y establece que, en caso de ser pactadas, se considerarán nulas de pleno derecho.



- **Derecho de arrepentimiento:** Para los seguros ofertados fuera de los locales comerciales de las empresas de seguros, se instituye el derecho de arrepentimiento, mediante el cual el tomador del seguro tendrá quince días, luego de la recepción de la póliza o de la nota de cobertura provisional, para resolver el contrato de seguro sin expresión de causa.
- **Alcance:** Rige para los seguros de daños patrimoniales (siniestro, incendio y caución), seguros de personas (Salud, Vida y Accidentes Personales) y el seguro de grupo, así como el contrato de reaseguro.
- **Autorización:** Los seguros obligatorios deben ser contratados con empresas de seguros constituidas en el Perú y debidamente autorizadas por la SBS.
- **Función derogatoria:** La ley deroga las disposiciones sobre seguros contenidas en el Código de Comercio, así como parte de las reguladas por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y por la Ley Orgánica de la SBS (Ley de Bancos).
- **Vigencia:** Rige a partir de los 180 días de su publicación. Deberá ser reglamentada.

Normas emitidas por la SBS

Las siguientes normas merecen un comentario especial:

Resolución SBS N° 146-2012 (de fecha 13 de enero de 2012, publicada el 18 de enero del mismo año), que fijó la tasa de contribución de las empresas de seguros que operan en los ramos generales en 1.65% de las primas retenidas el trimestre anterior al período de pago; y de las compañías que trabajan en seguros de vida, en un 1/16 del 1% del promedio trimestral de los activos y créditos contingentes que registren.

Resolución SBS N° 148-2012 (de fecha 13 de enero de 2012, publicada el 19 de enero del mismo año), que estableció la contribución que deben pagar, durante ese año, los intermediarios (corredores de seguros y reaseguros) y los auxiliares de seguros (ajustadores de siniestros y peritos), las personas jurídicas y las empresas individuales de responsabilidad limitada, las personas naturales, así como los representantes de los corredores y las empresas reaseguradoras extranjeras.

Resolución SBS N° 842-2012 (de fecha 27 de enero de 2012, publicada el 30 de enero del mismo año), que modificó la autoridad



competente para resolver los procedimientos administrativos del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la SBS (relacionados con los sistemas asegurador y previsional), como consecuencia de la modificación de la estructura orgánica de la SBS (aprobada por la Resolución SBS N° 11861-2011).

Resolución SBS N° 1481-2012 (de fecha 5 de marzo de 2012, publicada el 8 de marzo del mismo año), que modificó el reglamento para la constitución de reservas matemáticas de los seguros de rentas vitalicias (aprobado por Resolución SBS N° 0562-2002) y el anexo de notas metodológicas para la determinación de la reserva matemática (aprobado por la Resolución SBS N° 8421-2011).

Resolución SBS N° 2840-2012 (de fecha 11 de mayo de 2012, publicada el 16 de mayo del mismo año), que modificó el Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos (aprobado por la Resolución SBS N° 037-2008), que incorpora disposiciones que toman en consideración, entre otros documentos, el Marco Integrado para la Gestión de Riesgos Corporativos, publicado por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), aplicable a todo el conjunto de las empresas supervisadas por la SBS. Asimismo, se aprobó el Reglamento de

Gestión de Riesgo Inmobiliario en las Empresas de Seguros, que establece disposiciones vinculadas con la metodología de cálculo de un indicador de medición del riesgo inmobiliario, de acuerdo con el Modelo Estándar de Solvencia II.

Resolución SBS N° 2842-2012 (de fecha 11 de mayo de 2012, publicada el 16 de mayo del mismo año), que ordena y clasifica los anexos o reportes que las empresas de seguros (seguros de vida, ramos generales o de ambas) remiten a la SBS, con información financiera, contable y estadística.

Resolución SBS N° 2980-2012 (de fecha 21 de mayo de 2012, publicada el 2 de junio del mismo año), que autorizó la modificación parcial del estatuto social de El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros, relativa a la variación de la denominación abreviada de Pacífico Seguros a Pacífico Seguros Generales.

Resolución SBS N° 3569-2012 (de fecha 14 de junio de 2012, publicada el 18 de junio del mismo año), que modificó la Segunda Disposición Final y Complementaria del Reglamento de Clasificación y Valorización de las Inversiones de las Empresas de Seguros (aprobado mediante Resolución SBS N° 513-2009), para que, excepcionalmente y previa autorización de su directorio, una empresa pueda efectuar

ventas anticipadas de inversiones registradas en la categoría de inversiones a vencimiento por razones de calce de activos y pasivos, conforme a lo establecido en el Reglamento de Constitución de Reservas Matemáticas de los Seguros y sobre la base del calce entre activos y pasivos de las empresas de seguros.

Resolución SBS N° 7034-2012 (de fecha 19 de setiembre de 2012, publicada el 22 de setiembre del mismo año), que aprobó el nuevo Reglamento de Clasificación y Valorización de las Inversiones de las Empresas de Seguros, a fin de añadir las modificaciones realizadas al Reglamento de las Inversiones Elegibles de las Empresas de Seguros y al Reglamento para la Negociación y Contabilización de los Productos Financieros Derivados en las Empresas de Seguros, con el objeto de armonizarlas con las Normas Internacionales de Información Financiera.

Resolución SBS N° 7037-2012 (de fecha 19 de setiembre de 2012, publicada el 26 de setiembre del mismo año), que modificó el Plan de Cuentas para las Empresas del Sistema Asegurador (aprobado mediante Resolución SBS N° 348-95), y derogó los artículos 16 y 17 del Reglamento de Pago de Primas de Seguros (aprobado por Resolución SBS N° 225-2006), así como el anexo 2 (Provisiones de Primas por Cobrar) y la Circular S-370-97 (Provisiones para Cuentas de Cobranza Dudosa). La norma entró en vigencia a partir del 1 de enero de 2013.

Resolución SBS N° 7068-2012 (de fecha 19 de setiembre de 2012, publicada el 26 de setiembre del mismo año), que modificó el Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos (aprobado por Resolución SBS N° 37-2008), a efectos de que las empresas de seguros cuenten con una gestión integral de riesgos adecuada, tanto por su tamaño como por la complejidad de sus operaciones y servicios.

Resolución SBS N° 8181-2012 (de fecha 25 de octubre de 2012, publicada el 28 de octubre del mismo año), que, mediante Separata Especial, aprobó el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, que, si bien es una norma que se aplica a las empresas del sistema financiero, incluye obligaciones asociadas con los seguros vinculados con dichas operaciones y el deber de información de los bancos respecto a los términos y condiciones de los seguros, incluso para aquellos en los que el banco opera como comercializador de una compañía de seguros.

Resolución SBS N° 9305-2012 (de fecha 13 de diciembre de 2012, publicada el 15 de diciembre del mismo año), que modificó el artículo 5 de la Resolución SBS N° 7037-2012, que, a su vez, transformó el Plan de Cuentas para Empresas del Sistema Asegurador (aprobado por Resolución SBS N° 348-95), a efectos de que sus anexos A y B entren en vigencia en enero de 2013.

Procesos legales

Por motivos derivados de su propia actividad económica, Pacífico Seguros Generales interviene en algunos procesos civiles, donde participa como demandante o demandado.

Las acciones legales que ha tomado como demandante se refieren al cobro de primas a asegurados deudores, al pago de rentas por contratos de arrendamiento y a otras derivadas de la recuperación de indemnizaciones pagadas a nuestros asegurados por terceros, especialmente en las pólizas de Automóviles y Transportes. Como entidad demandada, forma parte de procesos relacionados, generalmente, con reclamos derivados de las pólizas de seguro de Responsabilidad Civil.

Vale subrayar que los montos implicados en dichos procesos no son una contingencia importante para la empresa; en otras palabras, ninguno de ellos afecta significativamente a la compañía.



anexos

gobierno corporativo

Directorio y administración interna

El Directorio de Pacífico Seguros cuenta con diversos comités especiales para la mejor administración de la compañía:

- Comité Ejecutivo
- Comité de Auditoría Corporativo de Credicorp Ltd.
- Comité de Gestión Integral de Riesgos

En el ámbito gerencial, contar con comités constituye una práctica de Buen Gobierno Corporativo en Pacífico Seguros. Los principales comités son:

- Comité de Coordinación
- Comité de Activos y Pasivos (ALCO)
- Comité de Riesgos de Mercado
- Comité de Inversiones

- Comité de Seguridad Informática
- Comités por línea de negocio (Autos, Salud, Propiedad y Líneas Personales)

Sistema de denuncias

En línea con la política establecida por Credicorp Ltd., continúa vigente el Sistema de Denuncias mediante el cual los colaboradores de Pacífico Seguros o terceras personas pueden informar anónimamente sobre cualquier irregularidad.

Cumplimiento Sarbanes-Oxley Act (Ley Sarbanes-Oxley)

En el ejercicio 2011, la compañía obtuvo la certificación de la Ley Sarbanes-Oxley, referida al cumplimiento de estándares internacionales en la elaboración, presentación, divulgación y controles internos de sus informes financieros.

Informe de Principios de Buen Gobierno Corporativo

El Buen Gobierno Corporativo es un sistema que actúa sobre las sociedades con el objetivo de respaldar una atmósfera de credibilidad



y transparencia. Para Pacífico Seguros Generales, es indispensable cumplir permanentemente las políticas de un buen Gobierno Corporativo y responsabilidad social. Para ello, contamos con normas recopiladas en el Reglamento Interno y en la Memoria Anual de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social. Como prestador de respaldo económico a sus asegurados ante eventualidades inesperadas y herramienta de transferencia de riesgos, Pacífico Seguros Generales pone especial énfasis en su responsabilidad no solo con sus clientes, sino también con sus proveedores, colaboradores, accionistas y con la comunidad en su conjunto.

Desde el 2005, Pacífico Seguros Generales mejora año a año la calidad de su información. De esta manera, cumple con las exigencias de la Resolución Conasev N° 140-2005/EF y permite que los inversionistas cuenten con información precisa sobre los niveles de implementación de las mejores prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Auditoría interna

Durante el año 2012, la división de Auditoría de Pacífico (Pacífico Seguros Generales, Pacífico Seguros de Vida y Pacífico EPS) siguió con su proceso de mejora continua, cuya visión es constituir una

unidad altamente profesional, independiente y objetiva, que agregue valor, utilice las mejores técnicas y prácticas de auditoría de los conglomerados financieros con cobertura global, y permita el cumplimiento de los objetivos estratégicos de Pacífico.

Para realizar esas funciones, la división de Auditoría llevó a cabo las siguientes acciones:

- Se alineó con las políticas y a la metodología corporativa de Credicorp Ltd., gracias a su participación en el Comité de Auditores Internos de Credicorp.
- Continuó con la introducción de nuevos conceptos y principios acordados por el Marco para la Práctica Profesional de Auditoría Interna del Instituto de Auditores Internos de los Estados Unidos (IIA por sus siglas en inglés), ente rector de la profesión a nivel global.
- Fue reconocida como socio corporativo del Instituto de Auditores Internos del Perú, lo que permitió acceder a mejores prácticas internacionales a través de la Base de Conocimientos del IIA y participar en cuatro eventos de capacitación sobre temas de control interno, gestión de riesgos y gobierno, desarrollados en Lima.



- Los veintitrés auditores de Pacífico representan, aproximadamente, 0.7% de la fuerza laboral, indicador que se encuentra dentro los mejores estándares internacionales.
- Ejecutó el Plan Anual de Auditoría al totalizar 160 informes emitidos, un crecimiento en la cobertura, frente a los 100 informes elaborados en el ejercicio 2011, en línea con el crecimiento sostenido de Pacífico Grupo Asegurador en todas sus líneas de negocio.
- El 28 de diciembre de 2012, recibió la autorización de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP para ejecutar un Plan de Auditoría Basado en Riesgos para las compañías El Pacífico Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. y El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. Dicha autorización es otorgada solamente a compañías aseguradoras que cuentan con sólidas prácticas de auditoría interna.
- Finalmente, en coherencia con la visión de Pacífico, se continuó con el plan de capacitación en el ámbito nacional e internacional. Durante el 2012, el equipo de auditoría recibió 1,906 horas de capacitación especializada, con un promedio de 83 horas por auditor en temas como riesgo de seguros de propiedad,

salud y vida, prevención de fraudes, lavado de activos, normas internacionales de información financiera y un marco para la práctica profesional de auditoría interna.

- Las cifras anteriores no consideran las horas que los auditores de Pacífico invierten en obtener sus posgrados en diversas universidades de prestigio en el Perú. Gracias a ello, de los veintitrés auditores que conforman la división, cinco cuentan con título de posgrado. Asimismo, los integrantes de la división de Auditoría han obtenido certificaciones especializadas en instituciones del mayor prestigio internacional como el IIA e ISACA:

- 1 CRMA certificado por IIA
- 2 CISA certificados por ISACA
- 1 CRISC certificado por ISACA
- 1 CobiT Foundation certificado por ISACA

Aseguramiento de calidad

En el año 2011, se creó la unidad de Aseguramiento de la Calidad, cuyo objetivo es certificar que las mejoras y los cambios realizados en el proceso de auditoría interna sean consistentes y dinámicos en el tiempo. Por eso, durante los años 2011 y 2012, dos auditores, uno de ellos encargado de la evaluación de calidad, asistieron a

tres capacitaciones: dos en la sede del IIA, en los Estados Unidos, y uno en la sede del Instituto de Auditores Internos de Costa Rica. Vale resaltar que en esta última obtuvieron la acreditación de Quality Assurance Review (QAR), la que los califica para efectuar este tipo de evaluación.

Durante 2012, iniciamos el Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad, que emitió la primera evaluación interna conforme a la Norma 1311 del IIA. El calificativo global que se obtuvo fue el más alto: Generalmente conforme. Esto significa que la actividad de auditoría interna de Pacífico Grupo Asegurador cuenta con reglamentos, políticas y procesos acordes con las Normas y el Código de Ética del IIA.

Unidad de asesoría descentralizada de cumplimiento

Esta unidad reporta directamente al Oficial de Cumplimiento Corporativo de Credicorp, específicamente para temas de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Durante el 2012, esta unidad continuó difundiendo en Pacífico Seguros la cultura de cumplimiento y prácticas de prevención del lavado de activos.

Así, Pacífico continúa esforzándose para mantener una cultura

de prevención antilavado. Además, la Unidad de Asesoría Descentralizada de Cumplimiento, en coordinación con el Área de Gestión y Desarrollo Humano, realizó los cursos virtuales de prevención de lavado de activos para todos los colaboradores de la compañía.

Prevención del fraude externo

La filosofía de excelencia en la atención de siniestros de Pacífico Seguros tiene como objetivo cubrir las pérdidas de nuestros clientes en forma justa y oportuna, restituyéndolos a la misma situación en la que se encontraban antes de un siniestro. Como el impacto potencial de los fraudes en seguros es muy alto, desde el año 2008 la División de Prevención de Fraudes lleva a cabo investigaciones profesionales y objetivas que garantizan el cumplimiento de nuestra oferta de servicio.

anexos

principales oficinas en Lima y provincias

Oficina principal

Av. Juan de Arona 830, San Isidro, Lima
Casilla Postal N° 595, Lima 27
Tel: 518-4000
Fax: 518-4090
www.pacificoseguros.com

Oficinas norte

Gerente Regional:
Miguel Ortiz de Zevallos / Mariana Antezana

Trujillo

Augusto De Rutté Moyano
Av. España 240, Of. 101-102
Tel: (044) 23-5041
Fax: (044) 29-2848
Cel: 99992-7289
RPM: #552358
Email: aderutte@pacifico.com.pe

Chiclayo

Roberto Palma Balarezo
Av. San José 857
Tel: (074) 23-3961, 22-7724
Desde Lima: 518-4000 anexo 2115
Fax: (074) 22-4683
Cel: 97990-2191
RPM: #551861
Email: rpalma@pacifico.com.pe

Piura

Sergio Pestana López-Alfaro
Calle Libertad 657, Cercado
Tel: (073) 30-1885
Fax: (073) 32-7811
Cel: 99031-0897
RPM: #313458
Email: spestana@pacifico.com.pe

Cajamarca

Javier Enrique Ascurra Fernández
Av. Mario Urteaga 657
Tel: (076) 36-2267
Fax: (076) 36-4584
Cel: 97649-8096
RPM: #540403
Email: jascurra@pacifico.com.pe

Chimbote

Yelina Cabrejos Alcántara
Francisco Bolognesi 504
Tel: (043) 32-1921
Fax: (043) 32-5671
Cel: 97818-7074
RPM: *496933
Email: ycabrejos@pacifico.com.pe

Huaraz

Yelina Cabrejos Alcántara
Av. Mariscal Luzuriaga 1054, Plazuela Belén
Tel: (043) 42-5831
Fax: (043) 42-5831
Cel: 97818-7074
RPM: *496933
Email: ycabrejos@pacifico.com.pe

Oficinas centro

Gerente Regional: Alan Tocre / Keiko Kiyari

Iquitos

María Angélica Anderson
Yavarí 363, Of. 4, Edificio El Dorado
Tel: (065) 23-5341
Desde Lima: 518-4000 anexo 2501 / 2500
Fax: (065) 23-6539
Cel: 96560-2395
RPM: #623392
Email: manderson@pacificio.com.pe

Huancayo

Eduardo Basurto
Jr. Ayacucho 282
Tel: (064) 23-6102
Desde Lima: 518-4000 anexo 2521 / 2520
Cel: 94210-5558
RPM: *0010555
Email: ebasurto@pacifico.com.pe



Pucallpa

Nelson Berrocal
 Jr. Huascar Mz. 34 Lote 11, distrito de Callería,
 provincia Coronel Portillo
 Tel: (061) 57-9381 / 57-9414
 Desde Lima: 518-4000 anexo 2580 / 2581
 Cel: 98834-3694
 RPM: #741485
 Email: nberrocal@pacifico.com.pe

Chincha

Milagros Aguayo
 Jr. Lima 278
 Tel: (056) 26-7354
 Fax: (056) 26-3091
 Cel: 95659-4146
 RPM: #712857
 Email: maguayo@pacifico.com.pe

Ica

Gustavo Castillo
 Av. San Martín 1312, Mz "M-2", Lote 40,
 Urbanización San Isidro
 Fax: (056) 23-3436
 Desde Lima: 518-4000 anexo 2550
 Cel: 96292-7029
 RPM: #962927029
 Email: gucastillo@pacifico.com.pe

Huánuco

Ítalo Babiche Fuentes
 Jr. Dos de Mayo 901
 Tel: (062) 51-4983
 Cel: 98034-6842
 RPM: *0090688
 Email: ibabiche@pacifico.com.pe

Oficinas sur

Gerente Regional: Miguel Ángel Delgado

Arequipa

Pablo Ernesto Márquez-Mares Manrique
 Av. Bolognesi 301, Yanahuara
 Tel: (054) 38-0460
 Desde Lima: 518-4000 anexo 2208
 Cel: 99909-3154
 RPM: #551862
 Email: pmarquez@pacifico.com.pe

Cusco

Alex Kalinowski Barclay
 Jr. Julio C. Tello, Mz C, lote 13, Urb.
 Santa Mónica, Wanchaq
 Tel: (084) 25-1280
 Cel: 97503-0627
 RPM: #0117793
 Email: akalinowski@pacifico.com.pe

Ilo

Edgardo Vizcarra Céspedes
 Jr. Zepita 411
 Tel: (053) 48-2762
 Fax: (053) 48-3470
 Cel: 99583-9564
 RPM: *0002802
 Email: edvizcarra@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: 95162-3117
 RPM: #558939
 Email: dayestas@pacifico.com.pe

Tacna

Julio Zavala Gonzales
 Plaza Zela 975, Cercado
 Tel: (052) 24-4241
 Cel: 96697-5542
 RPM: #966975542
 Email: juzavala@pacifico.com.pe

Camaná

Stenica S.A.
 Gino Magagna Sicheri
 Av. Lima 661, Cercado
 Tel: (054) 57-1477 / 57-1551
 Fax: (054) 57-1183,
 Cel: 95437-5385
 RPM: #561889
 Email: gmagagna@stenica.com

