

Memoria 2013

Pacífico Seguros Generales

Este documento contiene información sobre la gestión de El Pacífico – Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros durante el año 2013.



INDICE

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	4
CARTA DEL PRESIDENTE	5
DIRECTORIO Y GERENCIA.....	10
CAPÍTULO I: ES LO QUE SOMOS.....	18
CAPÍTULO II: ENTORNO ECONÓMICO Y MERCADO ASEGURADOR PERUANO.....	20
CAPÍTULO III: PACÍFICO SEGUROS GENERALES	26
3.1. INFORME DE GESTIÓN	26
3.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS	27
3.2.1. Autos.....	27
3.2.2. Salud	29
3.2.3. Líneas Personales	32
3.2.4. Líneas comerciales	35
CAPÍTULO IV: NUEVOS MERCADOS - PROVINCIAS	36
CAPÍTULO V: SUSCRIPCIÓN Y REASEGUROS	37
CAPÍTULO VI: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	38
CAPÍTULO VII: INFORME DE GESTIÓN PACÍFICO EPS	41
CAPÍTULO VIII: INFORME DE GESTIÓN PACÍFICO SEGUROS VIDA.....	44
CAPÍTULO IX: ÁREAS DE SOPORTE.....	48
9.1. MARKETING.....	48
9.1.1. Comunicación, Publicidad y Marca	48
9.1.2. Gestión de Clientes	51

9.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL	52
9.3. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO	57
9.4. PLANEAMIENTO, PROCESOS Y TECNOLOGÍA	59
DATOS GENERALES DE LA COMPAÑÍA.....	61
ENTORNO JURÍDICO	63
CAPITAL SOCIAL.....	69
POLÍTICA DE DIVIDENDOS	70
ESTADOS FINANCIEROS	71
PRINCIPALES OFICINAS EN LIMA Y PROVINCIAS.....	75
GOBIERNO CORPORATIVO	79
HONORARIOS DE AUDITORIA.....	84
INFORME CONASEV SOBRE PRINCIPIOS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO	85

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 2013. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, los firmantes se hacen responsables de su contenido conforme a los dispositivos legales aplicables.

Lima, 13 de febrero de 2014



Álvaro Correa Malachowski

Gerente General



Pedro Travezán Farach

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 2013.

El mercado de seguros

En un contexto marcado por los comentarios del presidente de la Reserva Federal (Fed), Ben Bernanke, acerca de un próximo inicio del retiro de estímulos monetarios en EE.UU., realizado finalmente en diciembre, la volatilidad de los mercados financieros fue inusualmente alta teniendo en cuenta que el sector real global se moderó pero no entró en recesión. En este contexto, los países emergentes fueron los que se vieron más afectados.

Así, la expansión de Perú en el 2013 fue 5.0%, una velocidad menor a la que el país ha venido registrando en los últimos años, con excepción del período de crisis internacional, aunque aun destacada en el contexto internacional. En este resultado influyó la evolución de la demanda interna, cuyo componente más dinámico fue la inversión pública, aunque creció por debajo de lo esperado y no fue suficiente para compensar el menor crecimiento de la inversión privada.

La industria aseguradora peruana creció a tasas cercanas al 11%, con un nivel total de primas de casi US\$ 3,332 millones. Pese a dicho crecimiento, la mayor dinámica competitiva del mercado local sumada a mayores siniestros de seguros vehiculares por mayores costos de atención de siniestros, generó menor utilidad del sector con relación al 2012, de manera que esta se redujo en 2.8%.

Adicionalmente, el 2013 fue un año de importantes cambios normativos que llevaron a la industria a enfocarse en adoptar nuevas exigencias regulatorias.

Resultados

Considerando el contexto local, el resultado de Grupo Pacífico ha sido menor a lo estimado como se refleja en la utilidad neta de US\$ 39.1 millones después de interés minoritario (monto 43.9% menor a la utilidad de US\$ 59.0 millones registrada en 2012). Este resultado se vio afectado por el mayor nivel de competencia en el negocio de seguros vehiculares e incremento del costo de reparación de siniestros, menor capacidad operativa en nuestras subsidiarias médicas, la pérdida contable en traslación por la devaluación de la moneda local y cambios regulatorios que entraron en vigencia en el 2013 y llevaron a ajustes extraordinarios de reservas.

Pacífico Seguros Generales

En el negocio de Pacífico Seguros Generales se alcanzó una producción de US\$ 470.3 millones, con una prima neta ganada de US\$ 296.8 millones, cifras que superaron en 12.1% y 10.1%, respectivamente, a las obtenidas el año anterior. Este crecimiento se presentó, al igual que en años anteriores, en los negocios de Líneas Personales, Asistencia Médica y Seguros Vehiculares, resultado en línea con nuestro objetivo estratégico de lograr una mayor participación en el rubro de riesgos atomizados.

En el 2013, la mayor competencia de mercado afectó los ratios de siniestralidad y el costo de adquisición principalmente del negocio vehicular. En ese sentido, el resultado del año 2013 alcanzó una pérdida de US\$ 1.4 millones, por debajo de la utilidad de US\$ 13.7 millones del 2012. Como se indicó anteriormente, dicho resultado también se vio afectado por el efecto traslación y por constitución de reservas extraordinarias asociado a los cambios regulatorios.

Pacífico EPS

En el negocio de salud, Pacífico EPS (sin Subsidiarias) alcanzó una producción de US\$ 242.8 millones, cifra superior en 15.0% a las obtenidas el año pasado. En ese sentido, el resultado del año 2013 alcanzó una utilidad de US\$ 4.6 millones, superior a la pérdida de US\$ 4.3 millones del 2012. Dicho resultado se explica por una disminución en siniestralidad producto de la adecuada suscripción técnica que se llevó a cabo en el periodo.

La consolidación de la red de subsidiarias médicas continuó durante el 2013 con una serie de proyectos destinados al crecimiento y mejora de la red, en términos de infraestructura, equipos médicos y estándares de gestión Credicorp. Sin embargo, el resultado del negocio de Prestación fue de -US\$ 9.2 millones en el 2013. Dicho resultado se dio principalmente por retrasos en los proyectos de expansión y mejora de infraestructura que no permitieron operar a total capacidad.

Con esto el negocio de salud (Pacífico EPS y subsidiarias médicas) obtuvo una pérdida de US\$ 4.7 millones en comparación a la pérdida de US\$ 5.7 millones obtenida en el 2012.

Pacífico Seguros de Vida

El volumen total de primas de Pacífico Seguros de Vida llegó a US\$ 425.1 millones, mayor en 8% al obtenido en el 2012. Cabe mencionar que dicho crecimiento se alcanzó pese a que en el mes de octubre finalizó el contrato con AFP Prima que representaba 17.6% de las primas de la empresa.

La mayor producción del periodo estuvo acompañada de un adecuado control del gasto y una prudente gestión de inversiones, con lo cual se obtuvieron ingresos financieros de US\$ 97.6 millones en el 2013, cifra mayor a los US\$ 89 millones del 2012.

Pese al buen resultado del negocio, al cierre del 2013, Pacífico Seguros de Vida obtuvo una utilidad neta de US\$ 50.3 millones, 16% inferior a la cifra registrada en 2012, principalmente debido a la pérdida por traslación en el periodo. Cabe mencionar que el resultado antes de traslación del 2013 fue de US\$ 56.4 millones superior a los US\$ 54.4 millones obtenidos el año anterior.

Responsabilidad Social

En el 2013 Pacífico reafirmó su compromiso de ser una empresa socialmente responsable, marcando un gran paso al llevar a cabo dos acciones hito en la gestión sostenible de la empresa: (i) la elaboración del primer reporte de sostenibilidad (correspondiente al 2012); y (ii) la identificación de las expectativas de los principales grupos de interés de Pacífico sobre la gestión de Responsabilidad, clasificadas según los asuntos y materias fundamentales contenidas en la Norma ISO 26000.

Desde el año 2012 el compromiso de Pacífico Seguros se orienta a la promoción de salud inclusiva y el cuidado del medio ambiente. Respecto al frente de salud continuamos el trabajo en beneficio de los sectores más necesitados del Perú, desarrollando anualmente programas como “Pacífico Te Cuida”, la Misión Caritas Felices y el apoyo a niños con habilidades especiales de escasos recursos por medio de la Asociación Unámonos.

Frente al cuidado del medio ambiente, durante el 2013 se cristalizó la compra de créditos de carbono generados por la captura de carbonos en bosques protegidos en Madre de Dios: Reserva Nacional de Tambopata y el Parque Nacional Bahuaja Sonene. Este programa ambiental logró una reducción de 34% en la huella de carbono per cápita entre los años 2010 y 2012. Además, se desarrollaron proyectos de “Viernes de Botella”, confección de bolsos ecológicos, merchandising de botellas de plástico, siembra de árboles, árbol de navidad hecho de botellas de plástico recicladas.

Cumplimiento de Objetivos y Perspectivas

El resultado de Pacífico Seguros Generales al 2013 ha sido menor al esperado, producto de mayor competencia en el mercado local, volatilidad en el mercado financiero y cambios regulatorios. Sin embargo, los resultados de los negocios han sido mixtos y debemos de hacer ciertas distinciones.

Vimos un negocio de seguros de salud estable y rentable, donde se revirtieron las pérdidas del año anterior y se obtuvieron resultados importantes. El negocio de vida mostró un resultado, antes de traslación, superior al resultado del 2012 pese no haber contado con la renovación del negocio de AFP. En el negocio de Riesgos Generales, si bien tuvimos un año con menor volatilidad que años anteriores, la nueva estrategia tomada ha rendido sus frutos con las políticas restrictivas de suscripción aplicadas este año de manera que podemos anticipar menores sobresaltos en el futuro en comparación a los obtenidos en el pasado.

Por otro lado, vimos un negocio de seguros vehiculares con pérdidas importantes producidas por el incremento del costo de reparación de siniestros, que subió de forma importante en todo el mercado; y el mantener una tarificación competitiva nos llevó a una reducción de nuestros márgenes en este negocio. Si bien se tomaron medidas con ajustes de tasas desde abril del 2013, éstas, desafortunadamente, no tienen un efecto inmediato dado el ciclo de renovación de la cartera.

Si bien el proceso de integración vertical del negocio de salud no ha brindado los resultados esperados, hemos logrado elevar el nivel de calidad de nuestros servicios de prestación médica, tras el enfoque en ordenar y mejorar la red en términos de infraestructura y equipos médicos. Esto nos permite empezar el 2014 con instalaciones modernas y adecuadas que junto con el lanzamiento de las marcas SANNA y Aliada, que han tenido la acogida que esperamos en el mercado, nos deja listos para consolidar nuestro crecimiento y rentabilizar nuestra operación.

Por tanto, nos enfrentamos a un 2014 con tareas concretas en los frentes de Seguros Vehiculares y Prestación de Salud pero con el compromiso de continuar los logros del 2013 y buscar incrementar nuestra eficiencia operativa.

Vamos a conservar nuestra estrategia en ejecución: fortalecimiento del portafolio de negocios con un enfoque agudo en los riesgos atomizados; reducción a la exposición de siniestros severos por mayor transferencia del riesgo; disciplina en la suscripción; control eficiente de los gastos; portafolio ordenado y diversificación de inversiones; todo esto soportado por una oferta de servicios diferencial e integrada, con productos simples distribuidos a través de canales productivos, rentables y eficientes.

Nuestro objetivo principal será seguir consolidando 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.

Así, durante el 2014 continuaremos trabajando para el bienestar de nuestros clientes, accionistas y, sobre todo, reafirmando 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.

Asimismo, como fue comunicado oportunamente al mercado, el señor Alvaro Correa Malachowski asumió la Gerencia General de la compañía el 1 de octubre del 2013, en reemplazo del señor David Saettone Watmough, quien estuvo a cargo de la gerencia general durante los últimos 8 años. Quiero expresar en esta oportunidad mi agradecimiento al señor Saettone por los servicios prestados a la compañía.

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

Muchas gracias,

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized initial 'D' followed by a horizontal line that loops back under the 'D'.

Dionisio Romero Paoletti

Presidente del Directorio

DIRECTORIO Y GERENCIA

DIRECTORIO

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

Dionisio Romero Paoletti

Presidente del Directorio de Credicorp y Banco de Crédito del Perú - BCP, siendo Presidente Ejecutivo de Credicorp desde el año 2009 y Director del BCP desde el año 2003, donde fue designado Vicepresidente del Directorio en el año 2008 y Presidente en el año 2009. Es también Presidente del Directorio de Banco de Crédito de Bolivia, El Pacífico Peruano Suiza Cía. de Seguros y Reaseguros S.A., El Pacífico Vida Cía. de Seguros y Reaseguros S.A., Alicorp S.A.A., Ransa Comercial S.A., Industrias del Espino S.A., Palmas del Espino S.A., Agrícola del Chira S.A., Compañía Universal Textil S.A., entre otras. Es Vicepresidente del Directorio de Inversiones Centenario S.A. y Director de Banco de Crédito e Inversiones - BCI, Cementos Pacasmayo S.A.A. y Hermes Transportes Blindados S.A. Es Director de nuestra compañía desde febrero de 2003.

Es Bachiller en Economía de Brown University, USA, y MBA en Administración de Empresas de Stanford University, USA.

José Raimundo Morales Dasso

Es Bachiller en Economía y Administración de la Universidad del Pacífico, y Magíster en Administración de Negocios de The Wharton School de la Universidad de Pensilvania. Ocupó el cargo de Gerente General del BCP entre noviembre de 1990 y marzo de 2008. Es Vicepresidente del Directorio de Credicorp Ltd., del Banco de Crédito del Perú, del Atlantic Security Bank y de El Pacífico-Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros. Es miembro del Directorio de Pacífico Seguros de Vida, de Cementos Pacasmayo, de Alicorp, de JJC Contratistas Generales S.A., del Grupo Romero y de Cerámica Lima S.A.

Walter Bayly Llona

Es Administrador de Empresas por la Universidad del Pacífico y Magíster en Ciencias Administrativas con mención en Finanzas por Arthur D. Little Management Education Institute of Cambridge, Boston. En abril de 2008 fue designado Gerente General de Credicorp y del Banco de Crédito del Perú. Antes de asumir su actual posición, desempeñó otros cargos dentro de la institución, habiendo sido responsable de la Gerencia Central de Planeamiento y Finanzas, así como de las Gerencias de Banca Corporativa y Empresarial, Banca Empresarial, Sistemas y Organización, y Banca de Inversión. Se incorporó al BCP en 1993, luego de tres años de trabajo como socio y Director Ejecutivo de la Casa Bolsa de México y de una trayectoria laboral de 10 años en Citicorp en Lima, Nueva York, México y Caracas, donde trabajó, principalmente, en Finanzas Corporativas y Préstamos Sindicados. Actualmente es Presidente de Directorio de Prima AFP, Inversiones Centenario, del Institute of International Finance (IIF) y, desde febrero 2009, es Director de El Pacífico-Peruano Suiza Cía. de Seguros y Reaseguros.

José Miguel Morales Dasso

Es Abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú y graduado de Sloan Program Graduate School of Business, Stanford University, California. 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 de la Confederación Nacional de Instituciones Financieras (CONFIEP). Actualmente también es Presidente de la Asociación Empresarios por la Educación. Es Director de nuestra compañía desde setiembre de 1980.

Eduardo Hochschild Beek

Es Ingeniero Mecánico y Físico por Tufts University, Boston. En la actualidad ocupa diversos cargos en reconocidas compañías e instituciones: es Presidente Ejecutivo de Hochschild Mining plc y de la Asociación Promotora Tecsup; Presidente del Directorio de Cementos Pacasmayo S.A.A., Presidente del Consejo Directivo de la Universidad de Ingeniería y Tecnología - UTEC; Vicepresidente del Patronato de Plata del Perú; Director del Banco de Crédito del Perú (BCP), de la Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comex Perú), de la Sociedad Nacional de Minería, Petróleo y Energía, 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

Es Administrador de Empresas con estudios en St. Michael College y Babson University de Boston. Se desempeña como Director de Alicorp S.A.A., de Industria Textil Piura S.A., de Inversiones Centenario S.A.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

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

Luis Enrique Romero Belismelis

Es Bachiller en Ciencias Económicas por Boston University. Se especializó como Oficial de Créditos en Bankers Trust New York. Es Vicepresidente del Directorio de Alicorp S.A.A., de Ransa Comercial

S.A., del Terminal Internacional del Sur (Tisur), de Pesquera Giuliana 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, El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros y del Banco de Crédito del Perú, 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

Álvaro Correa Malachowski

Gerente General

Ingeniero Industrial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, con Maestría en Administración en Harvard Business School. En 1997 asume el cargo de Gerente de Riesgos de Banca Personas del Banco de Crédito del Perú desempeñándose luego como Gerente del Área de Soluciones de Negocios. Entre el año 2006 y el 2008 se desempeñó como Gerente General de BCP, Miami Agency, Atlantic Security Bank y Credicorp Securities. Desde el año 2008 al 2013 se desempeñó como Gerente Central de Planeamiento y Finanzas del BCP y Gerente Financiero de Credicorp. Actualmente se desempeña como Gerente General de Pacífico Seguros Generales.

Guillermo Garrido Lecca del Río

Gerente General Adjunto

Es Bachiller en Economía por The University of Texas de Austin, Texas y Magíster en Administración de Empresas (MBA) con especialización en Finanzas por Bentley College, Waltham, Massachusetts. Ha sido 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, Director de British American Hospital y de El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros. Actualmente se desempeña como Gerente General Adjunto de Pacífico Seguros Generales y como Gerente General de Pacífico EPS.

Pedro Travezán Farach

Gerente Central de Finanzas

Bachiller en Ingeniería Electrónica por la Universidad Ricardo Palma (URP) con un máster en Administración de Negocios por ESAN, candidato a CFA (Chartered Financial Analyst) en el 2003,

con experiencia en el manejo gerencial de una Sociedad Administradora de Fondos Mutuos. Se ha desempeñado como Gerente General de Credifondo desde el 2005 y como Gerente de Planeamiento y Control financiero en el Banco de Crédito del Perú (Credicorp) desde el 2009.

Anteriormente fue Agente de Bolsa (Broker – Dealer) en Credicorp Securities Inc. en Miami, Florida, Estados Unidos. Desde Diciembre de 2013 ocupa el cargo de Gerente Central de Finanzas en Pacífico Seguros Generales.

Ricardo Mulanovich Barrios

Gerente Central de Clientes y Nuevos Mercados

Es graduado en Administración de Empresas por la Universidad del Pacífico. Realizó estudios de especialización en Identidad e Imagen Corporativa en San Diego, California, Estados Unidos. Se ha desempeñado como Subgerente de Marketing del Banco Wiese Sudameris, Gerente de Marketing del NBK Bank y Senior Consultant de Korn Ferry Perú, empresa internacional de búsqueda de ejecutivos de alto nivel. Previamente, fue Gerente General de Studio A, empresa de consultoría en imagen e identidad corporativa, y Ejecutivo Senior en Pragma de Publicidad S.A.C. 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.

Miguel Delgado Barreda

Gerente División Legal y Prevención de Fraudes

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

Ivo Bravo Soldevila

Gerente de División de Televentas

Es Bachiller en Ingeniería Industrial por la Universidad de Lima, y se graduó como máster en Administración de Empresas con la distinción de Mejor Egresado 2003 en la Universidad Adolfo Ibáñez de Chile. Cuenta con más de 15 años de experiencia gerencial en Retail, Industria

Aerocomercial y Banca, y se ha desempeñado en empresas como Maestro Home Center, LAN Airlines y Citibank N.A. Ha liderado equipos de trabajo multidisciplinarios para la gestión de negocios bancarios de personas y de tesorería, así como para el planeamiento estratégico y control de gestión de servicios. Ocupó el cargo de Gerente de División de Negocios Vehiculares en Pacífico Seguros hasta noviembre de 2012 y actualmente se desempeña como Gerente de División de Televentas.

Juan Andrés Mesa Pulido

Gerente División Riesgos Generales

Es Asegurador con más de veinte años de experiencia. Graduado en Ingeniería Civil por la Universidad Santo Tomás de Colombia, luego especializaciones en Seguros y Seguridad Social por 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 el 2008 asumiendo la Gerencia de Reaseguros. En la actualidad se desempeña como Gerente División Riesgos Generales.

Gerardo Sánchez Franco

Gerente de Gestión de Corredores.

Es Asegurador con más de 30 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.

Luis Bravo Rovai

Gerente de Gestión Integral de Riesgos

CPCU, ARM, ARM-E, ABCP

Es Economista por la Universidad del Pacífico; magister en Administración de Empresas (MBA) de Ross School of Business y magister en Ciencias Medioambientales (MSc) de 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 10 años de experiencia en mercado de capitales, así como con experiencia en el mercado de comercialización de energía en Estados Unidos. Ingresó a Pacífico en el año 2006 ocupando los cargos de Sub Gerente de Análisis, Sub Gerente 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.

John Silva Nupia

Gerente de Negocios Estratégicos

Es 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 Postgrado de Alta Gerencia por la Universidad de Los Andes y obtuvo un Diplomado en Perfeccionamiento Directivo por 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 Allianz-Colombia. Fue Gerente Property/Energy/Marine en Seguros Generales para AIG. En la actualidad se desempeña como Gerente de Negocios Estratégicos.

Abraham Spak Brujis

Gerente de Negocios Vehiculares

Es Bachiller en Ingeniería Industrial por la Universidad de Lima y Magíster en Administración de Empresas (MBA) 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 desempeñó como Gerente de División de Negocios Vehiculares hasta enero de 2014.

Armando Mejía Capuñay

Gerente de Negocios Directos

Bachiller en Ingeniería Geográfica de la Universidad Nacional Federico Villareal, con Maestría en Administración de Negocios en la Escuela de Post-grado de la Universidad San Ignacio; tiene la Certificación de "Business Excellence" (CIBE) brindada por Columbia Business School, y tiene estudios de especialización en Administración de Mercados y Ventas en la Universidad del Pacífico.

Con trayectoria en el área comercial de empresas administradoras de fondos de pensiones y entidades bancarias. Actualmente y desde abril de 2013 se desempeña como Gerente de Negocios Directos.

María Felix Torrese

Gerente de Bancaseguros y Alianzas

Ingeniera Industrial graduada con honores por la Universidad de Lima y máster en Administración de Empresas (MBA) por la Universidad Adolfo Ibañez de Chile, donde obtuvo la distinción de mejor egresada. Siguió el Exchange Programme MBA en Manchester Business School, Inglaterra. Cuenta con una amplia trayectoria gerenciando productos, canales de distribución y negocios masivos. Actualmente ocupa el cargo de Gerente de Bancaseguros y Alianzas.

Guillermo Zegarra Cerna

Gerente de Auditoría Interna

CRMA, CRISC, ISO 22301 LA, CobiT-F.

Es 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, Cobi T Foundation Certificate- CobiT-F, y, desde abril 2013 es Lead Auditor en asuntos de Continuidad de Negocios certificado como ISO 22301 LA. 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 actividad de auditoría interna de los negocios de Seguros- Propiedad, Salud, Vida y Prestación de Salud. Es actualmente miembro de la directiva del capítulo local de ISACA Lima (Chapter 147).

Aldo Pereyra Villanueva

Gerente Corporativo de Contabilidad

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

CAPÍTULO I: ES LO QUE SOMOS

VIVE PACÍFICO

Vivir Pacífico es enfrentar la vida con absoluta confianza, sabiendo que estamos realmente respaldados frente a situaciones inesperadas.

Nuestra promesa de brindarle al cliente la posibilidad de disfrutar plenamente de la vida, sabiendo que aquello que más valora está protegido ante cualquier eventualidad ha sido el norte que ha guiado nuestras acciones desde su lanzamiento en el 2011.

Hoy, dos años después, continuamos trabajando para posicionarnos como expertos en la gestión de riesgos para nuestros asegurados, ofreciéndoles soluciones que se ajusten a sus necesidades.

Nuestro posicionamiento se sostiene en la generación de una oferta de valor integral a través de evidencias de productos y servicios de las tres líneas de negocio que componen el portafolio de la compañía -Salud, Vida y Riesgos Generales- que a su vez nos permiten satisfacer todas las necesidades de aseguramiento de nuestros clientes con una propuesta cercana, simple y accesible, sin perder la confiabilidad y solidez que un cliente necesita.

Hacia el interior de la organización, todos nuestros esfuerzos se sustentan en una misión, visión y principios que fueron el resultado de este gran cambio.

MISIÓN Y VISIÓN

Nuestra Misión

Salvaguardar la estabilidad económica de nuestros clientes, ofreciendo soluciones que protejan aquello que valoran y 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

Lograr la estabilidad y predictibilidad de nuestros resultados vía la atomización y masificación rentable del seguro es el objetivo central de la estrategia de la compañía. Para lograrlo, trabajamos en el diseño de productos simples y accesibles que respondan al surgimiento de nuevos segmentos con alto potencial para el negocio. Reforzamos provincias como un mercado de alto potencial y poca penetración. Trabajamos en incrementar nuestras capacidades de atención para responder adecuadamente a nuestros clientes y buscamos simplificar los procesos de manera que el cliente pueda relacionarse con la compañía de forma clara y transparente.

Para enfocar y guiar todos nuestros esfuerzos trabajamos en base a cinco principios 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 a nuestros clientes para entender sus necesidades y les ofrecemos soluciones que les permitan manejar sus riesgos en 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 de forma oportuna.
- **Buscamos la excelencia en el servicio al cliente:** Asesoramos a nuestros clientes en la gestión de sus riesgos y nos esforzamos día a día para darles la calidad de servicio que merecen.
- **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.

CAPÍTULO II: ENTORNO ECONÓMICO Y MERCADO ASEGURADOR PERUANO

ENTORNO ECONÓMICO

Panorama económico 2013

En un contexto marcado por los comentarios del presidente de la Reserva Federal (Fed), Ben Bernanke, acerca de un próximo inicio del retiro de estímulos monetarios en EE.UU., realizado finalmente en diciembre, la volatilidad de los mercados financieros fue inusualmente alta teniendo en cuenta que el sector real global se moderó pero no entró en recesión. En este contexto, los países emergentes fueron los que se vieron más afectados. Así, la expansión de Perú en el 2013 fue 5.0%, una velocidad menor a la que el país ha venido registrando en los últimos años, con excepción del período de crisis internacional, aunque aun destacada en el contexto internacional. En este resultado influyó la evolución de la demanda interna, cuyo componente más dinámico fue la inversión pública, aunque creció por debajo de lo esperado y no fue suficiente para compensar el menor crecimiento de la inversión privada. Por sectores productivos, entre los no primarios el más dinámico fue construcción, aunque las menores expectativas y la menor ejecución de la inversión se tradujeron en que creciera por debajo de 10%. Otro sector dinámico fue servicios, lo que respondió sobre todo al comportamiento de sus componentes transportes y comunicaciones. Por el contrario, el sector manufactura cayó, afectado sobre todo por el contexto internacional.

Por el lado de los precios, las presiones generadas por el alza de alimentos (primero de origen importado y luego de origen local), así como de combustibles, hicieron que la inflación anual se mantuviera a lo largo de casi todo el año por encima del objetivo inflacionario (2% +/- 1%). Sin embargo, la corrección de estos choques se concentró en los últimos meses del año, de manera que finalmente la inflación cerró en 2.86%. En este contexto de presiones inflacionarias lideradas por factores de oferta, el BCR solo bajó la tasa de referencia 25 puntos básicos en noviembre, de manera preventiva dado el menor ritmo de crecimiento de la actividad económica local; sin embargo, ello no implicó la ausencia de respuestas de política monetaria, ya que, particularmente en la segunda mitad del año, el BCR bajó las tasas medias de encaje en moneda nacional apuntando a dinamizar el crédito en esta moneda y reducir la dolarización. Esta medida parece haber sido exitosa, ya que la dolarización del crédito en el año se redujo de 44% a 41%.

Por el lado de las cuentas fiscales, se alcanzó un superávit equivalente a 0.7% del PBI. Éste fue consecuencia sobre todo del incremento de los gastos corrientes y de inversión, mientras que los ingresos se vieron afectados tanto por el menor crecimiento como por la corrección en el precio promedio de los principales productos mineros, como oro y cobre. Por su parte, en las cuentas externas se alcanzó un déficit en cuenta corriente equivalente a 5.3% del PBI. Sin embargo, la cuenta financiera se mostró superavitaria, reflejando el

ingreso de capitales por inversión extranjera directa, lo que contrarrestó el mencionado déficit. De esta manera, se observó un saldo en balanza de pagos positivo, lo que se tradujo en un incremento de reservas internacionales del BCR, aunque menor al registrado en años anteriores.

Dada esta situación, la moneda local revirtió la tendencia a la apreciación registrada en años anteriores, dadas las expectativas de menores estímulos monetarios en EE.UU. y una percepción de debilitamiento de los fundamentos de la economía local. Esta depreciación se dio incluso a pesar de las continuas ventas del Banco Central en el mercado cambiario a partir de mayo, revirtiendo las operaciones de compra que había realizado hasta abril. De esta manera, el tipo de cambio cerró 2013 en S/. 2.80, con una depreciación anual de 9.8%.

Perspectivas 2014

La actividad económica global apunta a un mayor ritmo de crecimiento que el 2013, aunque continuaría reduciéndose el diferencial favorable a países emergentes, con perspectivas cada vez más consolidadas sobre el crecimiento de EE.UU. Además, existen riesgos a la baja que se estarían concentrando en China, lo cual afecta aún más las perspectivas para países exportadores de materias primas, principalmente en América Latina. En efecto, China aun no empieza su anunciado proceso de rebalanceo en sus fuentes de crecimiento, el cual de producirse desordenadamente implicaría una desaceleración severa y un eventual impacto en el sistema financiero de dicho país. Por otro lado, algunas economías emergentes grandes, como Brasil, enfrentan dificultades para sostener su crecimiento enfrentando además presiones de inflación al alza.

En ese contexto, las principales economías mundiales siguen utilizando herramientas de estímulo monetario, aunque el proceso de reversión de las mismas ya ha comenzado. En efecto, en EE.UU. la compra mensual de activos por parte de la Fed de USD 85,000 millones a empezado a reducirse, aunque la velocidad a la que continúe haciéndolo en los próximos meses dependerá de la evolución de su economía y, en particular, de la tasa de desempleo. Por otro lado, los riesgos fiscales que amenazaban a esta economía parecen haberse moderado de manera significativa tras haberse llegado a un acuerdo en el Congreso para aprobar el presupuesto hasta el año 2015 con medidas de estímulo fiscal adicional. En el caso de China, por su parte, parece que los agentes económicos aun muestran nerviosismo sobre el grado de cumplimiento de sus metas de crecimiento tanto en el corto como en el mediano plazo, lo que además genera volatilidad en los mercados financieros.

En función de una economía mundial que se mantiene creciendo, pero impulsada por la recuperación de países desarrollados, se estima que la economía peruana pueda crecer 5.5% en el 2014. Este crecimiento estaría liderado por el sector minería, el cual viene

enfrentando un choque positivo con la puesta en marcha de nuevas unidades productivas y la ampliación de otras, concentradas en cobre. Otros sectores dinámicos, aunque crecerían menos de lo que era habitual hace algunos años serían comercio, servicios y construcción, que seguirían orientando su actividad hacia el interior del país. Por el lado del gasto, la inversión pública se mostraría como el componente más dinámico de la demanda, mientras que, siguiendo a la mejora en la economía internacional y al incremento en la producción de cobre, se espera un mayor crecimiento del volumen de exportaciones. Sin embargo, el dinamismo de la inversión privada seguiría siendo moderado, reflejando una mayor cautela de los inversionistas hacia mercados emergentes.

La inflación se ubicaría al cierre del año ligeramente por arriba del centro del rango objetivo (2.0% +/- 1.0%), favorecida por la normalización de las condiciones de oferta que afectaron los precios de alimentos y de combustibles y sin presiones por el lado de la demanda. En el balance entre actividad económica creciendo algo por debajo de su ritmo potencial y que no genera presiones inflacionarias con ciertos riesgos sobre la economía mundial, el BCR mantendría estable la tasa de referencia en el 2014 en 4.00%. De otro lado, está en marcha una postura fiscal más expansiva debido al incremento de la inversión pública, lo que se acentuaría en la segunda mitad del año en el marco de las elecciones locales y regionales. Finalmente, el retiro de estímulos en EE.UU. puede generar volatilidad en los mercados y expectativas de un fortalecimiento excesivo del dólar en el mundo. Así, prevemos que a mediados de año el tipo de cambio llegue alrededor de S/. 2.90, mientras que hacia fin de año primarían los fundamentos, de manera que en diciembre se ubicaría en el rango S/. 2.83 – S/. 2.85.

MERCADO ASEGURADOR PERUANO

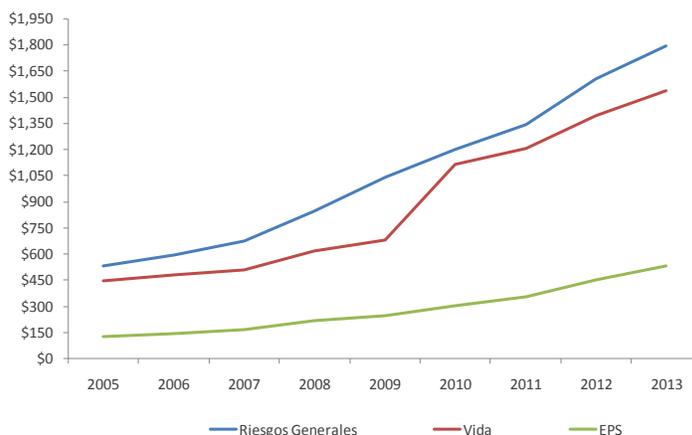
Según la información publicada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), la producción del mercado de seguros (Seguros Generales y Vida) alcanzó los S/. 9,069.4 millones a diciembre 2013, 14.7 % más que la registrada a diciembre de 2012. Conforme a la información que publica la SBS, las primas netas no consideran los ingresos por reaseguro aceptado.

Para el cálculo de las cifras del mercado, por práctica interna de gestión, se utiliza el tipo de cambio SBS promedio para presentar la información en dólares.

Las primas netas del mercado asegurador, que incluyen Seguros Generales y Seguros de Vida, ascendieron a US\$ 3,332 millones de dólares a diciembre 2013, 11.0% por encima de las del mismo período del año anterior. Las primas correspondientes a Seguros Generales crecieron en 11.8%, totalizando US\$ 1,794.7 millones de dólares; mientras que las de Seguros de Vida, Previsionales y Rentas Vitalicias sumaron US\$ 1,537.2 millones de dólares, 10.2% más que las del año anterior.

Por otro lado, los aportes de Salud crecieron en 17.8% a diciembre 2013, alcanzando un total de US\$ 532.6 millones.

*Evolución de primas y aportes (US\$ millones)
Mercado Asegurador Peruano*

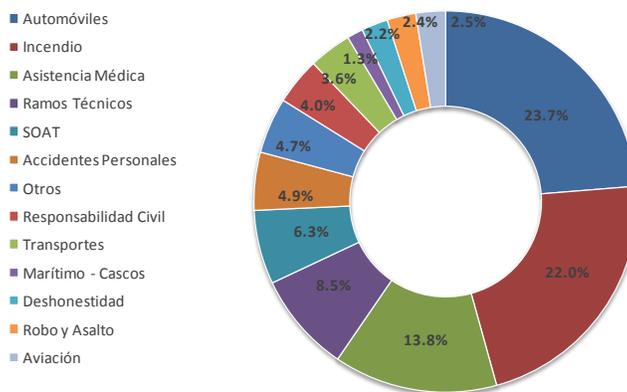


Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2013

Elaboración: Propia

Dentro de Seguros Generales, los ramos con mayor crecimiento a diciembre 2013, con respecto al mismo periodo del año anterior son: Aviación (125.4%), Responsabilidad Civil (21.6%), Automóviles (20.6%), Asistencia Médica (17.7%), Incendio (14.2%) y Dishonestidad frente a empresas (15.7%).

*Distribución de cartera de primas netas de Ramos Generales, Accidentes y Enfermedades
(US\$ millones) Mercado Asegurador Peruano.*

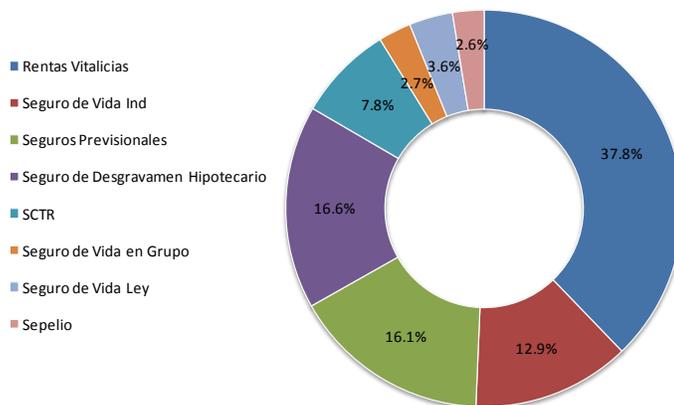


Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2013

Elaboración: Propia

Para el caso de los Seguros de Vida, los ramos con mayor crecimiento a diciembre 2013, respecto al mismo periodo del año anterior son: Seguro de Desgravamen Hipotecaria (28.6%), Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (21.4%), Rentas Vitalicias (17%) y Seguro de Vida Individual (14.3%).

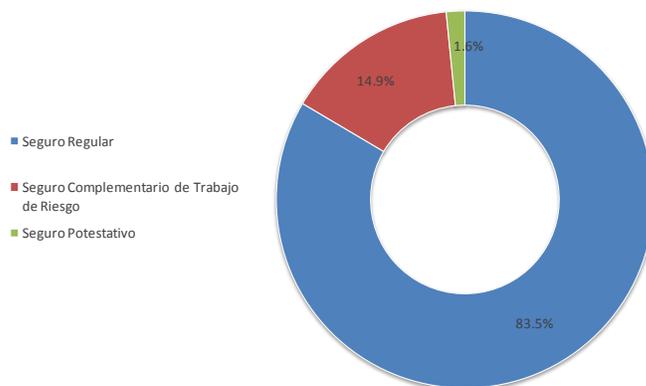
*Distribución de cartera de primas netas de Ramos de Vida. (US\$ millones)
Mercado Asegurador Peruano*



Fuente: Avance del boletín SBS a diciembre 2013
Elaboración: Propia

Finalmente, por el lado de los aportes de Salud, el ramo con mayor crecimiento respecto al mismo periodo del año anterior, es el de Potestativos, dentro del producto Regulares (42.2%). Asimismo, el producto en mención compone el 83.5% de la cartera de aportes de Ramos de Salud.

*Distribución de cartera de primas netas de Aportes de Salud (US\$ millones)
Mercado Asegurador Peruano*



Fuente: Avance del boletín SEPS a diciembre 2013
Elaboración: Propia

Las primas de la industria (Ramos Generales y Vida) se incrementaron en 11%, muy por encima del crecimiento del PBI, debido al incremento de la demanda principalmente de seguros de propiedad, relacionado directamente con el crecimiento de los principales sectores económicos del país.

El índice de resultado técnico en primas netas ganadas del mercado a diciembre 2013, fue de 10.2 %. Dicho índice incluye los gastos relacionados al pago de siniestros a los asegurados, que alcanzó un ratio de 63.4%. Cabe resaltar que los resultados del año anterior fueron muy similares, en tanto que el índice de resultado técnico del año anterior fue de 9.9%, con una siniestralidad de 63.7%.

Los gastos administrativos del sector obtuvieron un 27.3% de las primas netas ganadas a diciembre 2013, un incremento de 12% con relación a lo alcanzado en 2012. Por otro lado, los ingresos financieros del sistema asegurador mostraron un crecimiento de 3% con respecto al año anterior.

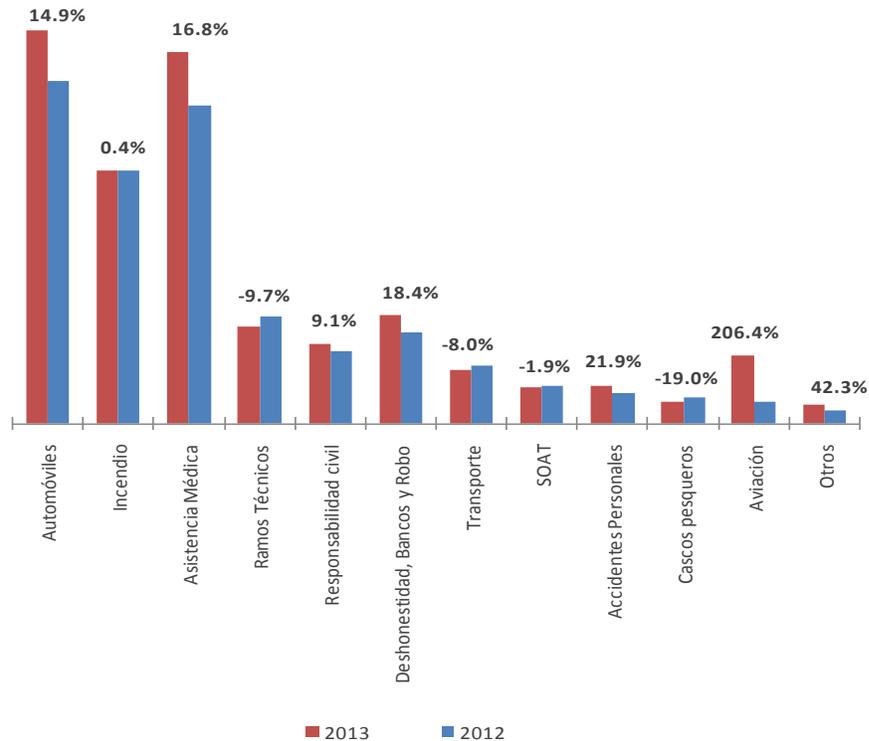
CAPÍTULO III: PACÍFICO SEGUROS GENERALES

3.1. INFORME DE GESTIÓN

En el 2013 el negocio de Pacífico Seguros Generales registró una pérdida de US\$ 1.4 millones, en comparación a la utilidad de US\$ 13.7 millones en el 2012.

La producción total al cierre del año 2013 alcanzó los US\$ 470.3 millones, 12.1% más respecto al año anterior (US\$ 419.6 millones). Los ramos relacionados a riesgos atomizados alcanzaron el 55.7% de la composición de la cartera de la compañía, en línea con el objetivo estratégico de lograr mayor participación en seguros personales. Es así que los ramos de Asistencia Médica y Automóviles crecieron 16.8% y 14.9% respectivamente.

*Distribución de la cartera de primas totales de Pacífico Seguros Generales.
Crecimiento 2013 vs 2012 (US\$ millones / %)*



Fuente: Información de Pacífico Seguros a diciembre 2013

Elaboración: Propia

Por otro lado, los gastos por indemnizaciones y atenciones de siniestros netos alcanzaron la suma de US\$ 184.1 millones de dólares, alcanzado un ratio de siniestralidad neta ganada de 62.0%, 5.9 puntos porcentuales más que el año anterior (56.1%). El incremento de este índice se debió principalmente al aumento del costo de atención de los siniestros del ramo de Seguros

Vehiculares, que obtuvo un ratio de 66.9% frente al de 50% en el 2012. La variación del costo por asegurado se debe al alza de los costos de reparación, repuestos y mano de obra en talleres.

Al respecto, durante el año se realizó un reajuste de tasas en el negocio vehicular para afrontar el desfase del costo medio de siniestros, así como un proceso de *scoring* en la suscripción, de manera que permita mejorar la selección de riesgo y por tanto, la calidad de la cartera.

En lo que respecta a los costos de adquisición, el total alcanza US\$ 56.2 millones de dólares. El ratio de costo de adquisición registrado es de 18.9%, similar al obtenido el 2012.

Los ingresos financieros registraron un total de US\$ 38.3 millones de dólares, 13% por encima de los US\$ 33.4 millones de dólares obtenidos en el año anterior.

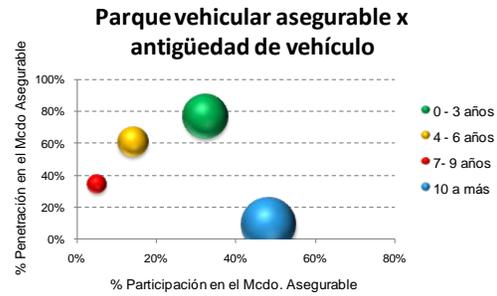
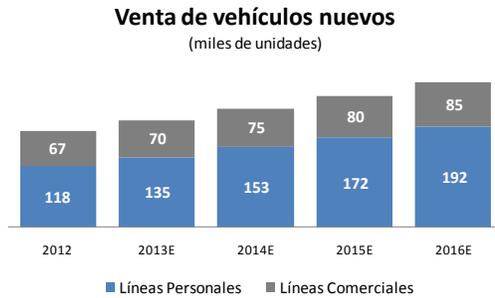
En tanto, los gastos generales y las remuneraciones registraron un total de US\$ 88.1 millones de dólares, 3.3% por encima del monto registrado en el 2012. En términos relativos, los gastos de remuneraciones y generales por primas netas ganadas se redujeron de 31.6% a 29.7%, reflejando mejor política de gasto de la empresa.

Al cierre del 2013, la participación en el mercado alcanzó 26.8% en Seguros Generales, mostrando una participación similar a la del año pasado (27%).

3.2 PRODUCTOS Y SERVICIOS

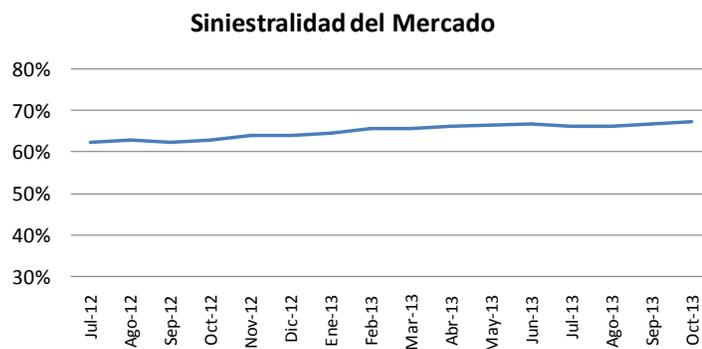
3.2.1. AUTOS

El 2013 fue un año con resultados mixtos para el sector de seguros vehiculares. Por un lado, se logró nuevamente un record en venta de vehículos nuevos llegando a las 200,000 unidades vendidas. Este incremento se vio impulsado por el crecimiento económico de las principales provincias del país y por la mayor oferta de opciones de financiamiento. Esta situación permitió que las primas del mercado experimenten un crecimiento de 20% respecto al año anterior. Sin embargo, aún existen oportunidades de crecimiento en segmentos de mercado poco atendidos, como el de vehículos antiguos, donde la penetración es todavía muy baja debido a la falta de productos que satisfagan las necesidades de aseguramiento de este segmento.



Por otro lado, el 2013 fue un año con un índice de siniestralidad fuera de lo común, que presentó un incremento de 7% respecto al 2012. El deterioro de este indicador se explica principalmente por dos factores:

- Aumento en los costos de reparación de los automóviles de uso particular, principalmente asociados al costo de los repuestos.
- Incremento en robos tanto totales como de autopartes de las marcas y modelos que lideraron el ranking de ventas.



Para afrontar el entorno competitivo que caracterizó el 2013, nos enfocamos en tres frentes:

- Perfeccionamiento de la tarificación de la cartera
A comienzos de año realizamos una nueva segmentación de riesgo, ajustando las condiciones para afrontar el incremento de los costos de siniestros y mantener nuestra posición competitiva. El ingreso de nuevos competidores y el dinamismo de la industria exigirán contar con modelos de tarificación cada vez más finos.
- Ampliación de la oferta de productos para llegar a nuevos clientes
En el 2013 nos pusimos como meta atender al mercado de clientes con autos antiguos que exigen modalidades de aseguramiento distintas. Por esta razón, lanzamos tres productos nuevos: el *seguro de auto contra robo e incendio*, que cubre el valor del auto en caso de pérdida total por ser robado o sufrir daños por incendio; el *seguro daños a*

terceros, que cubre los daños ocasionados a otros y el *seguro de asistencia vehicular*, que brinda asistencias vehiculares ocasionadas por desperfectos mecánicos.

- Continúa de un servicio de excelencia a nuestros asegurados
Para seguir atendiendo a nuestros clientes con los estándares de excelencia que nos caracterizan, en el 2013 nos enfocamos en atender dos necesidades que nuestros clientes exigen: reducir el tiempo de atención del siniestro y mantener constantemente informado al cliente sobre el estado de su caso. De otro lado, para mantener constantemente informado a nuestros asegurados, implementamos un call center equipado con una herramienta de seguimiento que permite monitorear las diferentes etapas de la atención de un siniestro. Esto facilita comunicar al cliente de manera oportuna los principales hitos dentro del proceso de atención, tales como la aprobación de la cobertura, la aprobación del presupuesto, la fecha de entrega del auto y hasta comunicar reprogramaciones en caso se den.

El año 2014 traerá nuevos retos para la División de Seguros Vehiculares de Pacífico. Nuestro enfoque estará en dar el mejor servicio a nuestros clientes a través de ofertas y soluciones que se adecuen a sus necesidades, soportadas por procesos simples y eficientes que mantengan nuestra promesa de *vivir pacífico*.

3.2.2. SALUD

En un contexto de continuo crecimiento de la economía peruana, el negocio de Salud siguió siendo uno de los más dinámicos en el 2013. Al respecto, el gobierno peruano inició la reforma del sector con la finalidad de mejorar la oferta de servicios de aseguramiento y prestación a la población. De esta manera, se han creado reglas para convertir en realidad la relación e intercambiabilidad de servicios entre el Estado y las empresas privadas.

En el sector privado, este dinamismo se reflejó en el ámbito de los seguros, a consecuencia de la importante expansión de primas de productos nuevos y en vigencia en segmentos de la población antes no atendidos; y en las prestaciones de salud, debido a la ampliación de la oferta de servicios de prestación, por la adquisición e implementación de nuevos centros de salud de alta y baja complejidad, así como por asociaciones público privadas.

Dentro de este panorama, Pacífico, a través de los seguros de salud y Pacífico EPS, forma parte del desarrollo del mercado, de acuerdo a nuestra estrategia de convertirnos en un sistema referente en el manejo de la salud de las personas.

El 2014 plantea retos importantes. En términos de seguros de salud se está trabajando en la consolidación del portafolio actual de productos; mientras que, en términos de prestación (Pacífico EPS), la meta es seguir consolidando y mejorando la capacidad de la red, de manera que se puedan alcanzar estándares de atención de nivel internacional, a

través de la oferta de servicios integrales de salud: SANNA, con capacidad de atender eficientemente desde las dolencias más sencillas hasta las más complejas, y servicios especializados oncológicos (Aliada), odontológicos (COA) y exámenes de Laboratorio (Precisa).

Seguros de Salud

Como parte de nuestra estrategia integral de Salud, durante el año 2013 lanzamos al mercado nuevas e innovadoras propuestas de productos y cuidado de salud; asimismo, trabajamos en el servicio y eficiencia operativa de cara a que nuestros asegurados y proveedores reciban una atención de calidad.

Los productos que se lanzaron son: El seguro Auxilio Médico, con una cobertura completa en la atención de emergencias, seguro Oncológico con beneficios de soporte emocional, y Seguros con coberturas del 100% en la atención de enfermedades y sucesos graves que alteran la tranquilidad emocional y económica de las familias.

De igual manera, fortalecimos nuestros productos insignia adecuando las coberturas a las necesidades y requerimientos del mercado, velando así por mejorar la oferta de valor para nuestros asegurados.

El dinamismo de Pacífico enfocado en las oportunidades de mercado nos ha permitido tanto mantener nuestro liderazgo con una participación mayoritaria, como incrementar sostenidamente nuestro número de asegurados en el último año.

Estas propuestas han significado una mayor penetración en diferentes distritos, tanto fuera de Lima Moderna como en provincias, impulsada a través de canales masivos, logrando así que nuevos segmentos de mercado puedan tener acceso a los servicios de salud privada.

Respecto al cuidado de la salud continúan las mejoras constantes en los programas de “Cuidado Continuo de la Salud”, orientado a pacientes con enfermedades crónicas, y el de “Prevención” incluyendo programas de nutrición, chequeos preventivos, afiches y boletines para promover la educación sobre temas de salud.

En cuanto a servicios de salud nos enfocamos en que nuestros asegurados reciban una atención de calidad, para ello continuamos con el programa de Círculos de Calidad en nuestras principales clínicas de Lima y provincias.

En el ámbito de procesos hemos continuado con la búsqueda de eficiencia y simplicidad, de cara al cliente y a nuestros proveedores, con la mejora de la emisión de pólizas, cartas

garantía y reembolsos, liquidación de facturas de proveedores, a fin de mantener tiempos de atención adecuados y mejorar la calidad de servicio.

En el 2014 se continuará con el desarrollo de nuevos productos para penetrar nuevos segmentos de clientes no atendidos en Lima y provincias, con la adecuación del portafolio actual de productos para cubrir las necesidades de nuestros asegurados. Asimismo, se desarrollarán los procesos operativos, el cuidado de la salud y los servicios de salud que los soporten.

Prestaciones

Durante el ejercicio 2013 Pacífico EPS, subsidiaria de Pacífico Seguros Generales, reafirmó su objetivo estratégico de constituirse en uno de los principales prestadores de servicios de salud en el país, proyecto que comenzó en el año 2011 con la adquisición de las clínicas El Golf y San Borja (ambas en Lima), clínica Galeno (Arequipa), el centro oncológico Oncocare, el centro de atención a domicilio Doctor+ y el laboratorio de análisis clínicos ACML, a los cuales se añadieron durante el año 2012 las clínicas Sánchez Ferrer (Trujillo), clínica Belén (Piura), el laboratorio de análisis patológico Arias Stella, la red de atención odontológica COA (Centro Odontológico Americano) en Lima y provincias; y Prosemedic (proveedor de insumos y material médico especializado).

El Grupo Pacífico, a través de Pacífico EPS y de Pacífico Seguros Generales, ha destinado en este esfuerzo empresarial una inversión inicial superior a US\$ 120 millones a la adquisición de las subsidiarias médicas, y más de US\$ 30 millones adicionales a la ampliación de la infraestructura de atención, así como para la adquisición y renovación de equipos médicos.

Estas inversiones están alineadas con el enfoque estratégico de desarrollar una red de salud que fuera capaz de brindar:

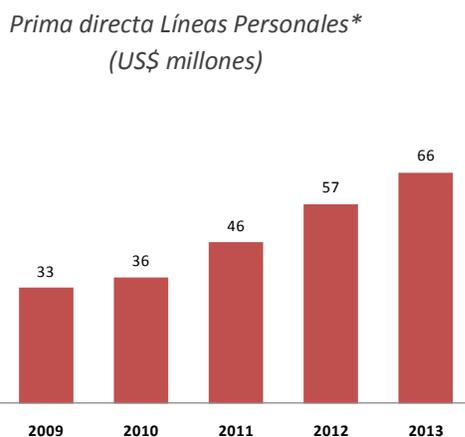
- La mejor provisión de servicios de salud: excelencia médica, infraestructura, servicio y accesibilidad.
- Una red integrada con capacidad de responder a requerimientos de alta y baja complejidad con servicios de atención prioritarios.
- Continuidad de atención y gestión de pacientes. Capacidad para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

A estas inversiones de capital se añade una alianza estratégica con John Hopkins Medicine International, que nos asegura una asesoría especializada en el desarrollo de nuestra red de salud, así como los procesos de acreditación de diversas subsidiarias médicas, a la par de proyectos específicos para una mejor gestión de la práctica médica, mitigación de riesgos y atracción y desarrollo de talento médico.

Con este esfuerzo en las subsidiarias médicas, esperamos alcanzar un crecimiento mayor en la venta de seguros y que su desarrollo tenga un impacto importante en las brechas actuales que existen en la prestación de servicios de salud y en el desarrollo de un mercado con mejores estándares en la provisión de servicios médicos.

3.2.3. LÍNEAS PERSONALES

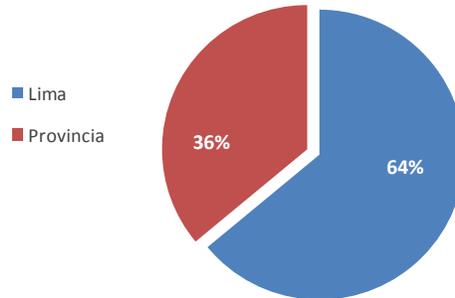
En 2013 el crecimiento en prima directa de los productos de Líneas Personales fue de 17% con respecto al 2012. Estos productos presentan un resultado técnico que se mantiene año a año en un ratio promedio de 40%, lo cual fomenta la “atomización del riesgo”, es decir la dispersión del riesgo entre varios clientes para poder tener un mejor manejo de la siniestralidad.



**Incluye Primas de Pacífico Seguros Generales y Pacífico Seguros de Vida (estas últimas por los seguros de Accidentes Personales)*

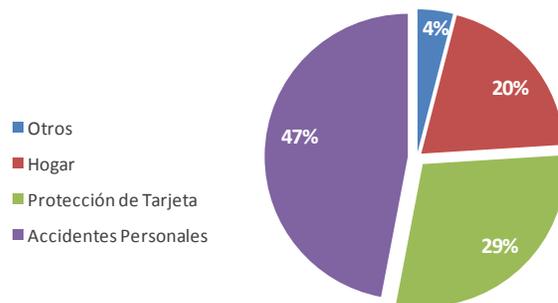


Distribución de número de asegurados a nivel nacional



El 96% 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



Los productos de Accidentes Personales representan el 46% de Líneas Personales. Están dirigidos en 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 empresas del sistema bancario y financiero)

Participación de Mercado de Seguros de Accidentes Personales

Empresa	2011	2012	A Nov. 2012	A Nov. 2013	Crec. % 13/12
1. Pacífico	33.6%	34.3%	34.2%	35.2%	11.9%
2. Rímac	30.3%	28.9%	30.3%	29.5%	6.0%
3. La Positiva	18.8%	18.1%	16.7%	15.6%	1.8%
4. Ace	7.8%	7.7%	7.7%	8.5%	20.6%
Tamaño Mercado (US\$ M)	\$ 70.4	\$ 81.4	\$ 73.9	\$ 80.5	8.9%

Protección de Tarjeta

El seguro de Protección de Tarjeta fue el segundo más importante en Líneas Personales, con un crecimiento en prima directa de 17%, impulsado básicamente por la colocación realizada a través del Banco de Crédito del Perú.

Garantía Extendida

Este seguro permite a nuestros clientes extender la garantía de fábrica de los diversos artefactos que adquieren a través de nuestros canales de venta. Es uno de los productos más recientes dentro de la cartera de Líneas Personales, tiene un gran potencial de crecimiento. Durante el 2013, Garantía Extendida registró un crecimiento de 101% con respecto al año anterior gracias a su colocación a través de nuevos canales, incluido el de telecomunicaciones.

Hogar

El producto Hogar registró un crecimiento de 15% de la prima directa con relación al año 2012, proyectándose un incremento porcentual aún mayor para el 2014, dada la baja penetración del seguro de hogar en el país.

Microseguros

Acompañando la estrategia de atomización y dispersión del riesgo de la compañía se continúa con la venta de productos de Microseguros en Accidentes Personales a través de la Financiera Edyficar. Estos productos se comercializan de manera conjunta con el crédito solicitado.

3.2.4. LÍNEAS COMERCIALES

Durante el 2013 el área de Líneas Comerciales de Pacífico Seguros Generales se enfocó en continuar aportando valor a los resultados del grupo asegurador, manteniendo el equilibrio del portafolio entre la exposición y el ingreso de primas retenidas, así como disminuyendo el riesgo de volatilidad de sus resultados.

Si bien la economía continúa creciendo junto con el volumen de primas suscritas por el mercado asegurador (aumento de 10% año a año), el área de Líneas Comerciales mantuvo el incremento del negocio en un dígito, sin ganar cuota de mercado. Esto debido principalmente a la fuerte competencia de precios en el mercado objetivo, vinculada al apetito de riesgo, motivada por el hábito adquirido de los clientes de recibir mejores precios en las propuestas de renovación, y por la dificultad de acceder a nuevos negocios en términos y condiciones técnicas.

Cabe destacar que si bien registramos un resultado técnico positivo, todavía no alcanzamos la meta proyectada. Esto debido principalmente a la renovación del Contrato de Reaseguro de Propiedad con mayor cesión de prima, y a la intensificación de la utilización del reaseguro facultativo, a fin de reducir la volatilidad de los resultados. Un indicador del efecto positivo de la gestión desarrollada con los principios de suscripción referidos es que el ratio de siniestralidad (siniestros netos sobre prima neta ganada) ha sido de 47%.

Es importante mencionar la labor que se ha venido desarrollando en Pacífico Seguros Generales para lograr una mayor penetración en el sector de la pequeña y mediana industria (Pymes), ofreciendo productos y servicios a la medida de las necesidades de este segmento; lo que consideramos redundará no solo en coadyuvar al crecimiento de la economía sino a homogenizar nuestra cartera de riesgos.

El 2014 inicia con una serie de retos para el país que requieren la participación activa de la industria aseguradora para ser alcanzados. La inversión nacional y extranjera mantendrán el crecimiento del PBI en índices superiores a los de la región, generando mayor poder adquisitivo en las personas naturales, y un mayor interés en las personas jurídicas por proteger sus activos, especialmente de riesgos catastróficos muy presentes en el territorio nacional.

El principal objetivo para la industria aseguradora continuará siendo expandir dentro de la población los conceptos de previsión, protección y transferencia del riesgo, de manera que surja el interés asegurable de los potenciales clientes. Con esto se conseguirá aumentar la penetración del seguro y, por tanto, su participación dentro del PIB en porcentajes similares al de los países de la región.

CAPÍTULO IV: NUEVOS MERCADOS - PROVINCIAS

ANTECEDENTES

La estrategia de crecimiento de Pacífico fuera de Lima se sustenta en el potencial de atomización y crecimiento de los seguros en las principales ciudades de provincias, dado su desarrollo económico, el incremento del poder adquisitivo de la población y la baja penetración de los seguros, tanto en empresas como en personas.

Después de haber sentado las bases para el crecimiento durante el 2011 a través de la implementación de servicios de asistencia médica, asistencia vehicular, oficinas, módulos en centros comerciales y equipos de venta, y de haber logrado un crecimiento de más del 50% durante el 2012, el 2013 se proyectó como un año para seguir creciendo, aprovechando el impulso generado y rentabilizando la inversión, consolidándonos como la mejor compañía de seguros en cada una de las plazas donde estamos.

En este sentido, se fijó como meta un crecimiento de 40% con respecto al cierre del 2012 sin realizar inversiones adicionales en infraestructura física o humana.

RESULTADOS

Al cierre del 2013, logramos un 92% de cumplimiento y un crecimiento de más de 26% con respecto al 2012, alcanzando 89% en el acumulado de los últimos 2 años.

En el frente de la atomización del riesgo y crecimiento en número de clientes, en el año 2013 se logró un buen avance. Los expuestos de seguros de autos crecieron más de 25%, los expuestos de SOAT particulares crecieron más de 32%, y los asegurados de salud crecieron en 75%.

En el frente de posicionamiento de marca logramos mantener el liderazgo en la categoría, tanto en el segmento de empresas como en el de personas. Esto significa una oportunidad para seguir creciendo, apalancándonos en la marca.

CAPÍTULO V: SUSCRIPCIÓN Y REASEGUROS

La sinergia generada del trabajo en equipo entre las áreas de suscripción, reaseguros y comercial, sumada a la aplicación de políticas y normas en materia de suscripción, nos ha llevado a tener un resultado técnico positivo, aunque menor al nivel esperado. No obstante, Pacífico Seguros Generales está enfocado en obtener los mejores resultados del mercado, por lo que en un futuro cercano podrá alcanzar los objetivos trazados.

SUSCRIPCIÓN

A pesar de los resultados de años anteriores y de las incidencias del mercado asegurador peruano, en el año 2013 se recogen los esfuerzos realizados y es así como llega a la búsqueda de soluciones acertadas, la satisfacción plena de los reasegurados y el logro de las metas y los objetivos institucionales, reforzado el interés con el establecimiento de un proceso de planeamiento estratégico que permitió el mejor resultado técnico dentro de un crecimiento real y rentable, el que entre otros contempló:

- Fortalecimiento del negocio facultativo, ampliando sus oportunidades y reduciendo la exposición, con lineamientos hacia el mercado objetivo.
- Se mantuvieron las políticas de descentralización en la toma de decisiones y estas autonomías de suscripción ya son parte de la gestión del área comercial.
- Se llegó a establecer nuevos segmentos de mercado dentro del grupo objetivo con el desarrollo de productos coherentes o apropiados, ligado al variado crecimiento de las actividades económicas (PYME).
- Mejores tomas de decisión para lograr mejores resultados en el área de reclamos.
- Aseguramiento de los procesos de capacitación con énfasis en la fuerza de ventas.

REASEGUROS

Lo primordial para el negocio es la permanente búsqueda de la más adecuada protección de todos los asegurados unida a una real selección de socios estratégicos que permitan el mutuo beneficio, incrementando las oportunidades en el negocio facultativo y la reducción de la exposición mediante mayor cesión en el contrato automático.

Lo propuesto en periodos anteriores permitió que en lo transcurrido del 2013 se observaran bajos niveles de exposición catastrófica y, mayor credibilidad en los socios reaseguradores, permitiéndonos la permanencia en el tiempo, con el establecimiento de esquemas de protección con contratos rentables.

CAPÍTULO VI: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

En Pacífico Seguros Generales y sus subsidiarias (Pacífico EPS y Pacífico Seguros de Vida), la Administración de Riesgos se sostiene en un objetivo estratégico y fundamental: resguardar la propuesta de valor de la compañía. En ese contexto, la compañía cuenta con una sólida estructura que hace posible gestionar de manera adecuada los riesgos financieros y operacionales de la organización. Bajo una visión integral de gestión de riesgos, acompañamos al negocio y contribuimos permanentemente con proteger a la compañía del deterioro de valor de sus procesos y estrategias.

Nuestra visión del riesgo, dentro del rol de prestador de respaldo económico a las personas, faculta a Pacífico Seguros Generales a buscar estar un paso adelante en lo referente a las mejores prácticas nacionales e internacionales, no solo adecuándonos a las existentes - como por ejemplo a las corporativas a nivel Credicorp - sino investigando o anticipando aquellas que serían aplicadas en el sector. Por ejemplo: los estándares de Solvencia II. La iniciativa de Pacífico apunta a asignar, de manera más eficiente y confiable, el capital necesario para la gestión de los diversos negocios de la compañía, así como para lograr una suficiencia de reservas acorde con el apetito de riesgo.

Pacífico mantiene una sólida estructura que permite administrar, desde una gerencia, tanto los Riesgos Operacionales como los Riesgos Financieros.

RIESGOS OPERACIONALES Y CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

Pacífico cuenta con un marco de gobierno que le permite gestionar los riesgos operacionales y la continuidad de negocios en sus actividades, el mismo que está basado en las mejores prácticas nacionales e internacionales, y que ha sido adaptado de manera específica a nuestra empresa en función al tamaño, complejidad y naturaleza del propio negocio.

Este marco de gobierno se apoya en metodologías corporativas desarrolladas por Credicorp y procesos que permiten identificar, medir, tratar, monitorear y comunicar los riesgos operacionales a los que está expuesta la Compañía, para así responder de acuerdo a los requerimientos de nuestros clientes, tomar decisiones de negocio informadas y cumplir con todos los grupos de interés.

Consideramos de gran relevancia dos principales factores:

- La gestión descentralizada de riesgos, soportada en una sólida estructura organizacional, la asignación adecuada de responsabilidades y la asesoría de una Gerencia especializada.
- El fortalecimiento de una cultura de riesgos en toda la organización, que parte de la Alta Gerencia hacia todos los colaboradores.

Finalmente, cabe señalar que la gestión del riesgo se aplica en el análisis de posibles nuevos productos, en la creación de nuevos canales y procesos y en la relación con proveedores, entre otros frentes. No obstante, uno de los mayores esfuerzos se centra en la continuidad operativa de la compañía, por lo que se analiza permanentemente los impactos de fallas en los principales procesos. Ese trabajo asegura la atención a nuestros clientes, incluso en situaciones adversas, ya sean propias o generalizadas (terremotos, tsunamis, etcétera).

RIESGOS FINANCIEROS

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

La gestión del riesgo técnico cumple con vigilar la suficiencia de primas y de reservas de siniestros, asegurando así los más altos estándares en la suscripción, tarificación y gestión de las reservas. Por su parte, nuestra política de control del riesgo de crédito tiene como principal propósito el de velar por la solidez financiera de los principales emisores que componen nuestra cartera de inversiones y de generar señales de alerta temprana ante un posible deterioro en el valor de nuestros activos.

La supervisión del riesgo de contraparte contempla la aplicación de criterios estrictos en la selección de reaseguradores, tanto para el negocio facultativo como para la renovación de los contratos automáticos de los diversos programas de reaseguros con los que se cuenta.

En lo que compete a los riesgos de mercado, la gestión del riesgo de liquidez monitorea constantemente el estado de los vencimientos de activos y pasivos para mantener un calce adecuado entre los flujos de ingresos y pagos futuros, todo con el fin de contar con instrumentos financieros de fácil y oportuna realización.

De igual forma, el riesgo de tasa de interés es seguido muy de cerca mediante el control de límites internos de duración y vencimiento, así como a través de cálculos de sensibilidad para cuantificar la magnitud de pérdidas potenciales.

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

Finalmente, la gestión de Riesgos Financieros en Pacífico Grupo Asegurador cumple también con monitorear los indicadores de solvencia regulatoria de Pacífico Seguros Generales, Pacífico EPS y

Pacífico Seguros de Vida al mismo tiempo que cuantifica el impacto que futuras decisiones estratégicas pudieran generar en dichos indicadores.

CAPÍTULO VII: INFORME DE GESTIÓN PACÍFICO EPS

En el 2013 el Negocio de Salud registro una pérdida de US\$ 4.7 millones, en comparación a la pérdida de US\$ 5.7 millones en el 2012. El Negocio de Salud está compuesto por la Entidad Prestadora de Salud (EPS) y las subsidiarias médicas adquiridas durante el 2011 y 2012. El resultado de ambas se describe a continuación.

PACÍFICO EPS

La producción total al mes de diciembre de 2013 creció en 15% y alcanzó los US\$ 242.8 millones de dólares. El principal aporte provino de los productos regulares con US\$ 216 millones de dólares de producción, seguido por los Seguros Complementarios de Trabajos de Riesgo (SCTR) con US\$ 23.8 millones de dólares, y por los aportes de contratos potestativos con US\$ 2.9 millones de dólares.

Por su parte, las atenciones de siniestros totales en el 2013 alcanzaron la suma de US\$ 199.6 millones de dólares, lo que se tradujo en una siniestralidad neta ganada de 82.6% frente al 83.6% obtenido durante el año anterior. Asimismo el costo de adquisición alcanzó los US\$ 16.9 millones de dólares, equivalente al 7% de la prima neta ganada, una reducción del 2.8% comparado al 2012.

El resultado técnico de US\$ 25.2 millones en diciembre del 2013 fue superior a los US\$ 19.4 millones de dólares del periodo anterior.

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



Fuente: Información de Pacífico EPS a diciembre 2013

Elaboración: Propia

Los ingresos financieros de US\$ 0.5 millones de dólares representan una reducción del 43% con respecto al año 2012. Este resultado se explica principalmente por la reducción de los activos

financieros bajo administración como consecuencia de las inversiones relacionadas a la adquisición de las prestadoras de salud.

El gasto general alcanzó la suma de US\$ 21.7 millones de dólares, una reducción del 11.7% en comparación al 2012. La disminución es consecuencia de una adecuada gestión y control de gastos generales.

Es por estas razones, el incremento de las ventas con una adecuada suscripción técnica, el manejo de la siniestralidad y el control de gastos generales, que la utilidad del negocio de seguros de la EPS en el 2013 fue de US\$ 4.6 millones de dólares.

SUBSIDIARIAS MÉDICAS

Durante el ejercicio 2013 las subsidiarias médicas alcanzaron ventas por US\$ 140.3 millones que representaron un incremento de 23.5% respecto del ejercicio anterior (+ US\$ 26.7 millones) con un resultado de contribución neto de US\$ - 9.2 millones.

El resultado obtenido se explica en gran medida por las provisiones realizadas en el ejercicio, entre las cuales destacan las amortizaciones de ajustes del PPA para los nuevos negocios, provisiones por activos y pasivos contingentes de ejercicios anteriores, así como el mayor gasto destinado para el lanzamiento y construcción de las marcas SANNA y Aliada (gastos de marketing y nuevo estándar de atención y servicios).

Respecto de la gestión de costos y márgenes operativos, el margen bruto -medido como % de los ingresos- se incrementó en 2.14% respecto al año anterior debido al mayor volumen de atenciones y sinergias en la gestión logística de las subsidiarias médicas. Por su parte el margen de operación se deterioró en 8.18% debido a las provisiones realizadas y los mayores gastos en los cuales se incurrió.

Los principales proyectos del año 2013 se destinaron al crecimiento y mejoramiento de la red de prestaciones, entre los cuales destaca:

- Incremento de la infraestructura de atención médica en Lima y provincias.
- Implementación de nuevos equipos médicos en la red de prestaciones.
- Reordenamiento de las operaciones bajo estándares de gestión de Credicorp.
- Homologación de partidas y planes de cuenta contables:
 - ✓ Implementación de sistemas de gestión informáticos
 - ✓ Integración operativa de los negocios
 - ✓ Implementación de políticas y códigos de actuación

- Acuerdo de colaboración y afiliación con Johns Hopkins para la implementación de buenas prácticas de gestión médica.
- Proyecto de revisión de procesos de atención y servicio que permitan la certificación y acreditación de la red de atenciones clínicas.

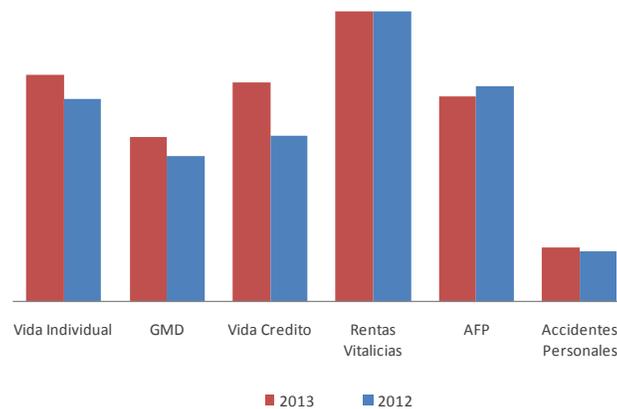
Lo anterior ha permitido un avance importante dentro del proceso de configuración, expansión y consolidación de las operaciones que permitirán desarrollar la mejor red de prestación privada de servicios de salud en el país con estándares internacionales.

CAPÍTULO VIII: INFORME DE GESTIÓN PACÍFICO SEGUROS DE VIDA

En el año 2013 la producción total de primas de seguros de vida alcanzó los US\$ 425.1 millones, lo cual significó un crecimiento de 8.2 % respecto a lo obtenido el año anterior (US\$ 392.7 millones), alcanzando el primer lugar en la participación de mercado de 27 %.

Casi todas las líneas de negocio, a excepción de AFP, han experimentado crecimientos en su producción, siendo lideradas por las primas de Vida Crédito (31.9%), Vida Grupo (12.9%) y Vida Individual (11.5%).

*Distribución de la cartera de primas totales de Pacífico Vida.
Crecimiento 2013 vs 2012 (US\$ millones / %)*



Fuente: Información de Pacífico Vida a diciembre 2013

Elaboración: Propia

A continuación presentamos los resultados de cada línea de negocio bajo contabilidad NIIF en dólares americanos:

- **Vida Individual** tuvo un crecimiento en primas de 11.5% con respecto al año anterior, superando el crecimiento del mercado en dicha línea de negocio (8.9%).
- **Vida Grupo** (Vida Colectivo, Ley y Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo), aumentó su producción de primas con respecto al año anterior en 12.9%, superando el crecimiento del mercado en dicha línea de negocio (12.2%), especialmente la línea de Vida Colectivo y SCTR.
- **Rentas Vitalicias**, que comprende Rentas de Jubilación, Invalidez y Supervivencia, obtuvo una producción similar a la obtenida el año anterior, terminando con una

participación de mercado de 18.1% ubicándolo en el cuarto lugar. Cabe indicar que el mercado en esta línea de negocio tuvo un crecimiento anual de 12.5%.

- **AFP** presentó al cierre del año una disminución en Primas de 4.7% versus el mismo período del año anterior, producto de la finalización del contrato con AFP Prima ocurrido en el mes de Octubre. Seguros Previsionales representó el 17.6% del total de Primas de la compañía. Cabe destacar que esta línea de negocio ocupó el primer lugar de participación de mercado con 29.9% (29.6% en el 2012).
- **Vida Crédito o Desgravamen** es la línea de negocio que considera los seguros cobrados por créditos hipotecarios, créditos de consumo, tarjetas de crédito y pymes, entre otros. Al cierre del año 2013 esta línea de negocio obtuvo un crecimiento en primas de 32% versus el año anterior siendo la línea de mayor crecimiento. Cabe destacar que el crecimiento del mercado en esta línea fue de 24.5%. Es en esta línea que ocupamos el primer lugar en el mercado con una participación de 30.9 %, superando el 29.6% del año anterior y superando en 14 puntos al competidor más cercano.
- **Accidentes Personales** logró un crecimiento en primas de 6.7% en comparación con el año anterior.

En cuanto a la composición del portafolio de inversiones, al cierre del 2013 alrededor del 35.1 por ciento se encontraba invertido en instrumentos del exterior, 23.0 por ciento en instrumentos emitidos por el gobierno peruano o garantizados por éste y alrededor de 41.9 por ciento en instituciones financieras o corporaciones privadas locales. A su vez 70.0 por ciento de las inversiones del portafolio de renta fija correspondían a instrumentos con categoría “Grado de Inversión” internacional, mientras que todas las inversiones corporativas locales tienen calificación “Grado de Inversión” local según los criterios de calificación de las clasificadoras locales. Adicionalmente, por tipo de instrumento el 88.6 por ciento del portafolio se encuentra en instrumentos de renta fija, las inversiones en instrumentos de renta variable ascendieron a 6.6 por ciento y 4.9 por ciento en inversiones inmobiliarias.

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

Alrededor del 73.4 por ciento de las inversiones del portafolio corresponden a instrumentos de renta fija los cuales están invertidos con el propósito de mantenerlos hasta su vencimiento, así mismo las inversiones clasificadas como disponible para la venta ascienden a 16.1%. Ambos tipos de activos respaldan líneas de negocio en los cuales los flujos de obligaciones son conocidos o inferidos (estimación probabilística) y se encuentran garantizados por la compañía. En este tipo de productos, la política de inversiones de la compañía está enfocada en lograr y mantener un

adecuado calce de moneda, tasa y plazo entre activos y pasivos (“cash flow matching”) de tal forma de mitigar o eliminar el riesgo de reinversión de tasa y el riesgo de liquidez.

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

En cuanto a las inversiones inmobiliarias, al cierre del 2013 manteníamos en cartera la Torre de Oficinas N° 1 del Complejo Empresarial Cronos en el distrito de Surco, esta inversión 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 100% del área disponible. Los locatarios de la Torre 1 son en su mayoría subsidiarias de corporaciones del exterior y empresas locales de elevado perfil crediticio. Adicionalmente, a fines del año 2012 se adquirió los edificios de oficinas ubicados en Chinchón 944 y Chinchón 980 en el distrito de San Isidro los cuales a la fecha se encuentran alquilados en 100% del área disponible, en su mayoría a Prima AFP.

Del mismo modo, durante el año 2013 se adquirió un terreno en la Calle Los Pinos en el distrito de Miraflores, en dicho terreno se inició, durante el año 2013, la construcción de una tienda por departamentos, la misma que a la fecha se encuentra construida en un 70%. Se espera que la construcción e inicio de operación ocurra en el transcurso del año 2014.

Finalmente, la calificadora Fitch Ratings mantuvo durante el 2013 la calificación de riesgo de Pacífico Vida de BBB, con Outlook Estable, como resultado de demostrar, de manera sostenida en el tiempo, una gestión que busca desarrollar de manera integral la compañía pero a la vez siendo prudentes, lo que permite su fortalecimiento y crecimiento sobre bases sólidas.

La adecuada gestión de riesgos y las estrictas políticas de suscripción, gestión de inversiones y fortaleza financiera son las principales variables de negocio que sustentan esta calificación. Calificación que implica que Pacífico Vida es la primera compañía en obtener una calificación de riesgo tan alta, distinción que reafirma una vez más nuestro liderazgo, fortalece nuestra posición de cara al futuro y nos distingue de nuestros competidores.

Durante el 2013, los gastos generales aumentaron en 11% frente a los del año anterior, siendo el rubro de Servicios de Terceros el de mayor crecimiento, mientras que el Total Primas sin considerar efecto AFP aumentó en similares porcentajes. A nivel de ratio de gastos estamos en 9.8% versus 9.5% del año anterior. Continuamos con nuestra política de control de gastos y esperamos alcanzar nuestros objetivos trazados para mejorar, aun más, nuestra rentabilidad.

En el rubro Siniestros estamos por encima de 2012 en 4.6%, mientras que a nivel de ratio de siniestralidad terminamos en 39.3%. Las líneas de negocio que presentaron mayor siniestralidad fueron Vida Grupo y Vida Crédito las que fueron compensadas con la menor siniestralidad en el negocio de AFP producto del fin del contrato con AFP Primas desde el mes de Octubre.

Los gastos técnicos se incrementaron 29% más que el año anterior, básicamente por el aumento de los costos comerciales.

En Pacífico Seguros de Vida, la utilidad neta del año 2013 alcanzó los US\$ 50.3 millones versus los US\$ 59,6 millones del año 2012. Este menor resultado se explica principalmente por la pérdida por traslación que generó una variación de -US\$ 11.4 millones (US\$ 5.3 millones registrados en el 2012 versus los -US\$ 6.1 millones en el 2013).

A niveles de Resultado Técnico, el año 2013 fue de US\$ 0.3 millones contra US\$ 2.5 millones del 2012. Esto producto de mayores siniestros (Vida Grupo, Rentas Vitalicias y Vida Crédito), mayores comisiones (Vida Crédito) y mayores egresos técnicos que compensaron el incremento en primas del año 2013 (8.2%).

Cabe destacar el mayor ingreso financiero versus el año 2012 que presentó un incremento de 9.6% y que compensó el incremento en gastos generales de 11.0%.

La utilidad neta antes de traslación presenta un resultado de US\$ 56.3 millones contra US\$ 54.4 millones del año anterior.

CAPÍTULO IX: ÁREAS DE SOPORTE

9.1. MARKETING

9.1.1. COMUNICACIÓN, PUBLICIDAD Y MARCA

Conscientes del trabajo realizado en la construcción de un posicionamiento claro y consistente para la marca, el 2013 nos dio la oportunidad de concentrar nuestros esfuerzos de comunicación en el frente transaccional de nuestro negocio. La generación constante de evidencias de productos y servicios que le permitieran al cliente validar con su experiencia nuestra promesa de marca, fue un pilar clave en la estrategia de comunicación.

En el frente de Seguros Generales, el rol de nuestras herramientas de marketing digital ha sido pieza clave. Para seguros vehiculares, la venta de SOAT por e-commerce fue potenciada por mejoras a nivel operativo que a su vez fueron acompañadas de campañas íntegramente digitales. SOAT Relike fue una estas campañas, permitiéndole al cliente comprar su SOAT a mejor precio en horarios específicos del día y a través de la red. Así mismo, los seguros de HOGAR y VIAJES contaron con una pauta en medios digitales con el objetivo de potenciar los leads de ventas para dichos productos. Además, es importante destacar que la Web Marketing Association, premió a Pacífico por la herramienta “Valorizador de Hogar” con el ‘*OutstandingWebsiteAward*’, reconocimiento que evalúa tanto el diseño como la innovación, contenido, tecnología, interactividad, redacción y facilidad de navegación para el usuario.

Asimismo, la Cámara de Comercio de Lima en su XIII Encuesta Anual de Ejecutivos 2013 nos dio el primer lugar en la categoría Seguros Personales por tercer año consecutivo.

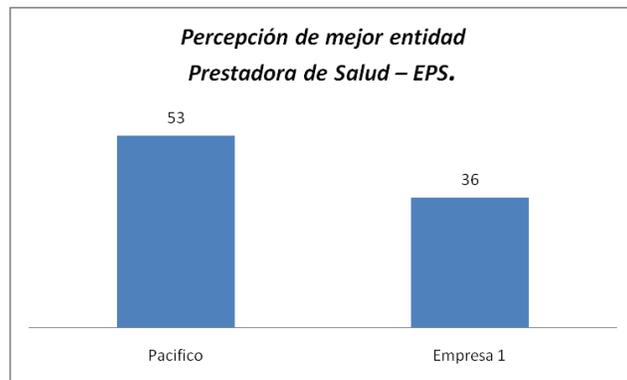
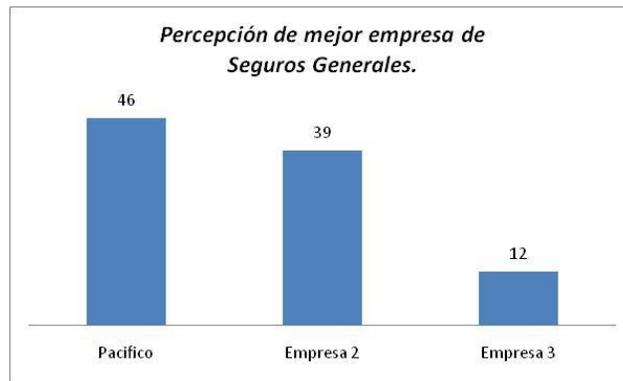
Para los Seguros de Vida, se generaron campañas para los productos principales de esta categoría tanto para el segmento personas como para el corporativo. Productos como Rentas Vitalicias y SCTR contaron con presencia en medios especializados. La campaña realizada para el Seguro de Fondo Universitario fue reconocida con el Effie de Plata 2013 por la efectividad en publicidad y estrategias de marketing. Los resultados de la campaña permitieron que este producto duplicara su participación en la cartera total de la compañía, obteniendo ventas 91% mayores en el bimestre de activación frente al mismo periodo del año anterior.

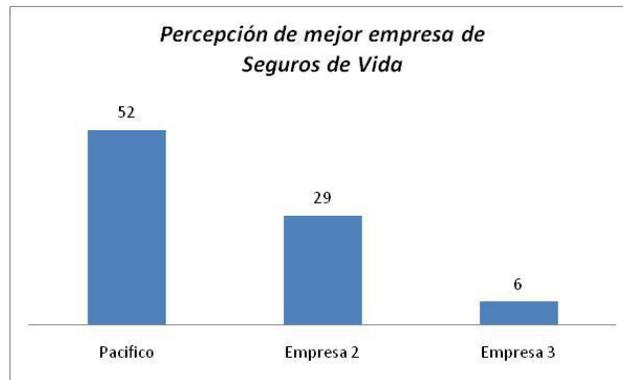
Para el negocio de Seguros de Salud, nos enfocamos en fortalecer nuestro pilar de prevención a través de una plataforma de comunicación constante con nuestros clientes que consistió de un envío periódico de boletines informativos, presencia online a través de nuestra web corporativa y campañas en redes sociales. Así mismo, este pilar se tradujo en una campaña en prensa y con soporte digital para nuestros seguros oncológicos. Celebrar

el día del cáncer de mama a nivel mundial, fue una oportunidad para crear conciencia sobre la realización de un auto examen que permita detectarlo a tiempo.

En el frente del sector empresarial, buscamos consolidar nuestro liderazgo a través de la generación de espacios de relacionamiento con nuestras audiencias corporativas. Desarrollamos conferencias tanto en Lima como en Provincias y participamos en eventos emblemáticos para este segmento, logrando acompañar a nuestros clientes empresa en el crecimiento de sus negocios no sólo con productos ad hoc sino también con información clave que apoye su gestión.

Dichas acciones, nos han traído como resultado que, en el último estudio de Imagen Corporativa en el Sector Empresarial de Ipsos-APOYO, Pacífico obtuvo el primer lugar en la percepción de mejor empresa en todas las categorías: Seguros Generales, Entidades Prestadoras de Salud – EPS y Seguros de Vida.

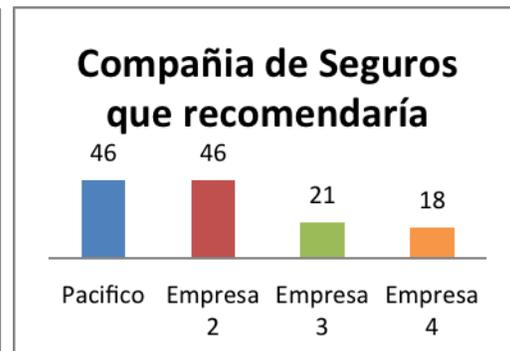
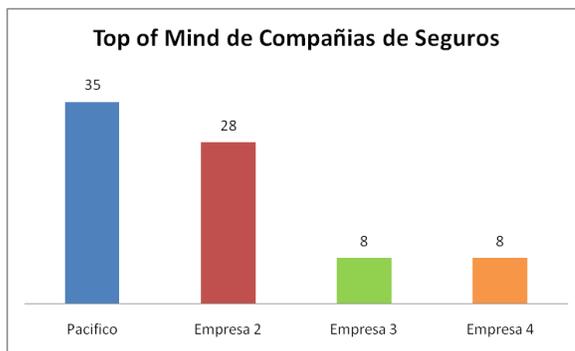


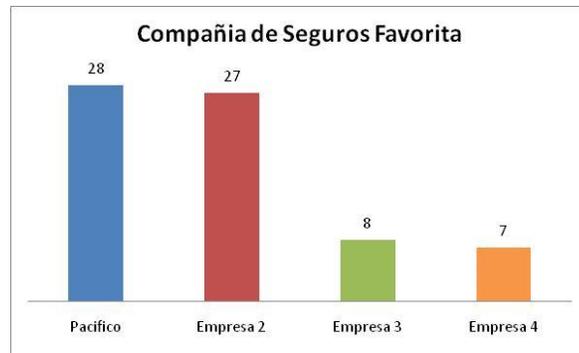


Fuente: Estudio de Imagen Corporativa en el Sector Empresarial 2013 -Ipsos-APOYO

Todas estas iniciativas, sumadas al posicionamiento sólido construido en los últimos años; nos han permitido mantenernos como empresa líder en la categoría pese a la baja inversión publicitaria realizada durante el 2013. Así mismo, seguimos liderando en los atributos claves para nuestros clientes actuales y potenciales al momento de elegir su compañía de seguros.

Acompañar a las diferentes líneas de negocio en la generación de productos y servicios con herramientas de comunicación que maximicen su impacto de cara a los distintos segmentos que atendemos, nos ha permitido plasmar consistentemente nuestra promesa de marca en todas las iniciativas de la compañía. Vivir Pacífico es la validación de nuestra promesa de tranquilidad y enfrentar la vida con confianza.





Fuente: BrandGraph Asegurados 2013 - Ipsos-APOYO

Principales Atributos de la Marca



Fuente: BrandGraph Asegurados 2013 Ipsos-APOYO

9.1.2. GESTIÓN DE CLIENTES

En línea con uno de los Principios de nuestra compañía —ofrecer a nuestros asegurados el mejor servicio del mercado—, durante el año 2013 fortalecimos cada elemento concerniente al área de Gerencia del Cliente: Procesos de venta, Servicio y Relacionamiento (gestión de nuestras carteras de clientes individuales). Estos esfuerzos, sumados a la expansión de nuestra red física en provincias, nos han permitido estrechar relaciones con nuestros clientes y mejorar la experiencia de venta.

9.2. RESPONSABILIDAD SOCIAL

En el año 2010 se publica la primera Política de responsabilidad social de Pacífico. Desde entonces existe una gestión organizada de las acciones de filantropía, voluntariado y responsabilidad social. Dicha política, que estableció el inicio de una gestión central de los esfuerzos de responsabilidad social de la compañía, implantó la Jefatura de Responsabilidad Social, la cual reportaba a la Gerencia de Marketing.

En noviembre de 2011 se creó la Gerencia de Responsabilidad Social, cuya finalidad es cumplir el compromiso de la Política de responsabilidad social y establecer una estrategia alineada al modelo de gestión de Pacífico.

Esa nueva gerencia comenzó a implementar iniciativas de largo plazo relacionadas con cada grupo de interés, con énfasis especial en las comunidades más cercanas a las operaciones de la compañía. Dichas iniciativas buscan proporcionar servicios de salud preventiva, atenciones médicas de calidad e impulsar la expansión de la cultura de seguros.

A partir de 2012, los proyectos de responsabilidad social de Pacífico se orientan a la promoción de la salud y el cuidado ambiental, como parte del compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible.

El año 2013 marcó un gran paso debido principalmente a dos acciones-hito en la gestión sostenible de la empresa:

- La elaboración del primer reporte de sostenibilidad (correspondiente al año 2012).
- La identificación de las expectativas de los principales grupos de interés de Pacífico sobre la gestión de Responsabilidad, clasificadas según los asuntos y materias fundamentales contenidas en la Norma ISO 26000.

GESTIÓN CON STAKEHOLDERS

En 2013 Pacífico desarrolló un proceso de diálogo con los grupos de interés, para conocer sus percepciones y expectativas sobre la gestión de Responsabilidad Social de la empresa. Previo a este proceso, se determinaron como críticos los siguientes grupos de interés de acuerdo a la naturaleza del negocio y sus impactos:



Sobre la base de ese proceso de diálogo se elaboró un Estudio de Identificación de Expectativas en el cual se incorporaron técnicas de participación y diálogo social. Dicho estudio, que permitirá mejorar la gestión de responsabilidad social de Pacífico, fue realizado por una consultora independiente.

Es así que se priorizó la gestión de las siguientes iniciativas:

Pacífico te Cuida

A través de diversos programas relacionados a salud, ya sea propios o de terceros con los cuales ha establecido alianzas estratégicas, Pacífico enfoca sus esfuerzos en el bienestar de las personas, buscando garantizar la tranquilidad y seguridad de sus grupos de interés y la comunidad en general.

Gestión hacia la comunidad

Durante 2013 la participación de la comunidad local en las actividades y operaciones de Pacífico se manifiesta a través de la creación de empleo, contratación local y la implementación de los programas sociales llevados a cabo en comunidades de Ate, San Juan de Lurigancho, Cañete, Chincha, Cusco y Arequipa.

Durante 2013 Pacífico invirtió en la comunidad más de US\$ 500 mil, además de otras iniciativas como el voluntariado corporativo, la asistencia técnica, las donaciones de equipos y mobiliario, donaciones de frazadas y juguetes. Dicha inversión se llevó a cabo a través de los siguientes programas:

Asociación Unámonos

Continuamos en 2013 con el apoyo a esta asociación que anualmente atiende a más de un centenar de niños con habilidades diferentes en la ciudad de Arequipa. La participación de Pacífico durante 26 años en la historia de Unámonos ha llevado a la empresa a constituirse en su principal fuente de ingresos. El año 2013 ha marcado un cambio importante, pues

Unámonos está avanzando hacia su auto sostenibilidad con iniciativas que involucran la formación y capacitación de profesores, padres, hermanos y familiares de sus alumnos.

Misión Caritas Felices

La Clínica San Borja apoya desde 2005 a esta asociación y Pacífico contribuye con ella desde 2012. Esta iniciativa busca atender a niños de bajos recursos económicos que padecen labio leporino y/o paladar hendido. A través de la red SANNA, los pacientes reciben cirugías, medicinas, alimentos y suplementos nutricionales. También se brinda soporte en terapias de lenguaje, odontología, psicología y nutrición.

Unidad de Salvataje de la Policía Nacional del Perú

El año 2013 fue el octavo año consecutivo en el que Pacífico apoya a esta unidad especializada en operaciones de salvamento y rescate en playas y piscinas de la costa peruana. Durante la temporada de verano la compañía lanza campañas preventivas con consejos y medidas que refuerzan la labor de la Unidad de Salvataje y son difundidos a través de 6.000 boletines informativos. La compañía también dona 650 kits que incluyen mochilas, buzos, polos, ropa de baño, zapatillas, sandalias, lentes con protección solar, bloqueador, gorros y casquetes, herramientas esenciales para el trabajo de los salvavidas. Pacífico ha proporcionado banderines preventivos y 45 torres salvavidas distribuidas en las principales playas de Lima, Piura, Tumbes, Trujillo, Chiclayo y Arequipa. El apoyo a la Unidad de Salvataje en 2013 asciendió a US\$ 120 mil.

Cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú

Pacífico colabora desde hace varios años con esta organización en la prevención y protección de incendios y emergencias. El apoyo brindado en 2013 se orientó especialmente a la donación de uniformes y botines que lucieron en su primera participación en la Parada Militar de las Fiestas Patrias. Este compromiso representa una inversión anual promedio de US\$45 mil anuales.

Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg)

Pacífico es un participante activo en las actividades gremiales, especialmente a través de los comités de Comunicación, Salud y Legal de la Apeseg.

Sostenibilidad de centros médicos

En los años 2012 y 2013 Pacífico Seguros colaboró con dos centros médicos buscando que alcancen su auto sostenibilidad y brinden a sus comunidades atenciones médicas de

calidad. Para ese efecto la compañía brinda donaciones, asistencia técnica, administrativa, logística y de marketing.

Estos son:

- El **Centro Médico Educativo de Chincha (CMEC)**, de propiedad de la PERUVIAN AMERICAN MEDICAL SOCIETY (PAMS). En 2013 conseguimos generar mayores ingresos a través de 6 campañas de salud llevadas a cabo allí, con más de 5000 atenciones a nivel social en más de 12 especialidades médicas. Las misiones son organizadas por los médicos que conforman la PAMS, invitando a galenos voluntarios principalmente de los Estados Unidos a participar en misiones de una o dos semanas cada una.
- La **Clínica Materno Infantil San Francisco de Asís**, que está ubicada en Chorrillos y es propiedad de la Asociación Civil Padre Bruno Traverso. En el 2013 la clínica obtuvo su licencia de funcionamiento gracias a las gestiones y apoyo legal de Pacífico. Con donaciones de mobiliario y equipos provenientes de las clínicas El Golf y San Borja, la clínica San Francisco de Asís pudo implementar completamente las 10 habitaciones con las que cuenta y elevar la calidad de las atenciones brindadas, con turnos permanentes de médicos generales, pediatras, ginecólogos y obstetras. El 2013 representó para esta institución el alcanzar su auto sostenimiento y así concluyó para Pacífico el apoyo a este centro de salud.

Respira Pacífico

Pacífico presta especial atención a los efectos del cambio climático y otros problemas ambientales a nivel local como la deforestación.

Continuando con su política de cuidado ambiental, en 2013 Pacífico pudo concluir la gestión de compra de créditos de carbono generados por la captura de carbono en 5, 000 hectáreas de bosque protegido en Madre de Dios, concretamente la Reserva Nacional Tambopata y el Parque Nacional Bahuaja Sonene.

Con la participación del Jefe del Servicio Nacional de Áreas Naturales protegidas por el Estado, Pacífico y AIDER (Asociación Integral para el Desarrollo Rural), firmaron un acuerdo respecto a la adquisición de dichos créditos. Así, Pacífico se convirtió en la primera empresa peruana en adquirir créditos de un proyecto REDD* en el Perú¹.

Continuando con su sistema de gestión ambiental, Pacífico logró reducir su huella de carbono 2010-2012 *per cápita* en 34%. La colaboración de los trabajadores de la empresa ha sido vital, pues el programa exige el involucramiento de diversas áreas como Gestión y

¹ REDD: Reducción de las emisiones generadas por la Deforestación y Degradación de los suelos

Desarrollo Humano, Administración, Responsabilidad Ambiental, Marketing, Sistemas, áreas comerciales, cada una con roles y metas definidos.



El 2013 empezó con el curso virtual obligatorio “Pacífico y el Desarrollo Sostenible”. Los temas tratados en este curso fueron:

- Cambio climático y efecto invernadero
- De qué forma nuestras acciones influyen en el clima
- Impactos del cambio climático en el mundo
- Acciones de Pacífico Seguros para reducir sus impactos
- Esquema de Gestión Ambiental de Pacífico Seguros: Medir-gestionar-compensar
- Qué es la huella de carbono
- Programa ambiental de Pacífico Seguros
- Pacífico carbono neutral

Como resultado de esta sensibilización, más de 300 colaboradores se convirtieron en líderes ambientales voluntarios de Pacífico y participaron en diversas iniciativas relacionadas al cuidado ambiental:

Viernes de Botella: Campaña que buscó la recolección de botellas de plástico para reciclarlas convirtiendo casi media tonelada de las mismas en 250 frazadas que fueron donadas a víctimas del friaje.

Bolsos ecológicos: Iniciativa a través de la cual los paneles de Pacífico se reconvirtieron en bolsos porta laptops, que fueron posteriormente sorteados entre nuestros fans en Facebook.

Merchandising de botellas de plástico: generado a través de las campañas permanentes de recolección de botellas de parte de los trabajadores.

Siembra de árboles: Junto con los voluntarios de la Sociedad Peruana de Síndrome de Down, los trabajadores de Pacífico sembraron 250 árboles en San Juan de Lurigancho, dando así un cambio radical a la Agrupación Familiar La Planicie.

Árbol de Navidad: Para cerrar el año, la empresa organizó la recolección de botellas de plástico verdes, con las cuales complementó más de 3000 unidades que se hicieron parte del árbol navideño diseñado y hecho por el artista plástico Richard Miñano, de la Escuela de Bellas Artes.

9.3. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO

Administración

En la gestión 2013, entre los principales logros obtenidos por la Gerencia de Administración, se encuentran:

- Trabajos de mantenimiento preventivo integral de los 46,500m² distribuidos a nivel nacional, con la finalidad de minimizar contingencias propias del desgaste normal de los equipos e instalaciones.
- Implementación a nivel nacional de 4,300 mts.², entre Salas de Venta, Sedes Administrativas, Oficinas Regionales y otras sedes.
- Liderar el cambio de identidad desde los frentes de formatería y letreros de toda la red SANNA.
- Inicio de compras corporativas a nivel Credicorp (útiles de escritorio, seguridad, mobiliario, aguinaldos entre otros).
- Racionalización en el consumo de artículos del economato a través de la implementación de un sistema de control.
- Estandarización de políticas en lo referido a misiones y movilidad.

Gestión y Desarrollo Humano (GDH)

Cultura Vive Pacífico

Durante el 2013 hemos consolidado el enfoque en beneficios y motivación con el fin que nuestros colaboradores puedan sentirse comprometidos por medio de actividades de integración que fortalezcan su sentido de pertenencia a nuestra compañía y faciliten el desarrollo del balance vida – trabajo.

Aprendizaje y Desarrollo

La malla curricular de capacitación tiene como objetivo desarrollar habilidades enfocadas en la eficiencia y la efectividad de nuestros colaboradores. Este año desarrollamos el taller denominado “Clave para el Liderazgo Exitoso”, el cual estuvo dirigido a todos los líderes de Pacífico, obteniendo resultados satisfactorios.

Desplegamos la estrategia Marca Empleador, la cual nos permitió identificar talentos de las mejores universidades del país. Además, intensificamos el reclutamiento interno, generando desarrollo profesional y líneas de carrera. Producto de ello, logramos obtener el primer puesto en el ranking del sector de seguros en el estudio realizado por Laborum y Arellano marketing, destacándonos como los empleadores más atractivos del Perú en dicho sector.

Clima Laboral

Como todos los años, medimos la percepción de nuestros colaboradores acerca del ambiente de trabajo. En el 2013 obtuvimos el 74% de satisfacción, logrando el mismo resultado del año anterior, sin embargo, hemos mejorado la tasa de participación en la encuesta con un incremento de 6 puntos, obteniendo un porcentaje de adhesión del 88%. Los resultados obtenidos consolidan el trabajo realizado en el desarrollo de la Cultura Vive Pacífico, alineados a la estrategia de la compañía.

Gestión del Desempeño

En el 2013 se trabajó en alinear más aún los indicadores corporativos a aquellos de las gerencias, logrando así afianzar el compromiso de las mismas con nuestra estrategia, visión y misión. Asimismo, se amplió la evaluación por competencias 360° a Gerentes y Sub-Gerentes, con el objetivo de identificar las áreas de mejora conjuntamente con la medición del desempeño individual.

Estas acciones permitieron afianzar los pilares del área de Gestión y Desarrollo Humano (GDH), crear un sentido de pertenencia en nuestros colaboradores y obtener mejores resultados en la gestión de personas generando una cultura de retroalimentación en Pacífico.

¿Cuántos somos?

El siguiente cuadro muestra la evolución que ha experimentado los colaboradores en nuestra planilla:

Número de colaboradores	2013			2012		
	PPS	EPS	Total	PPS	EPS	Total
Colaboradores	1,224	348	1,614	1,131	331	1,576
Practicantes	106	30	103	94	24	118

9.4. PLANEAMIENTO, PROCESOS Y TECNOLOGÍA

La estructura integrada de esta área hace posible que la gestión y ejecución de 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 este sentido, a través del diseño y la dirección de los principales procesos operativos de la empresa y teniendo como base los cinco Principios de gestión de Pacífico, la División de Planeamiento, Operaciones, Procesos y Tecnología brinda el soporte necesario para el desarrollo de competencias. Es así como, durante el 2013, aseguramos la disponibilidad y la entrega de servicios que agreguen valor y contribuyan 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

Esta área, cuyo rol es facilitar la ejecución del planeamiento estratégico y asegurar el control de la estrategia corporativa en términos de objetivos, continuó evolucionando durante el 2013. Ejemplo de ello son la integración de estructuras similares que existían en los negocios de Riesgos Generales, Salud y Vida, así como el reforzamiento de nuestro equipo de planificación y control, alineado con nuestro plan de gestión integral de riesgos de salud y la incursión al negocio de la prestación.

Procesos y Tecnología

Más que un área de soporte, Procesos y Tecnología aspira a convertirse en un socio estratégico de toda la organización de Pacífico, apuntando 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 buenas decisiones.

Durante el 2013, el área de Procesos y Tecnología continuó la ejecución de proyectos clave de reingeniería y estableció mejoras concretas en función a los principios de simplificación, estandarización, consistencia de la ejecución, maximización de la productividad y excelencia del servicio.

Entre estas innovaciones, la más importante es el programa de transformación y renovación de nuestra plataforma tecnológica, cuyo desarrollo continúa hasta el día de hoy. El primer paso de esta iniciativa fue elegir a *Guidewire Insurance Suite* como nueva plataforma, la cual 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. El año 2013 tuvimos nuestra primera entrega del programa, con la cual la operación del canal de Televentas es ahora soportada por la nueva herramienta para los productos de seguros vehiculares. Las mejoras que venimos observando a nivel de ratios de efectividad de venta y tiempos medios de operación son realmente contundentes.

Operaciones

El enfoque de esta área durante el 2013 se centró en la implementación de estándares de atención en todos los procesos operativos —tanto para clientes internos y externos— y en su eficiente ejecución. Del mismo modo, continuamos con la industrialización de las labores de venta, suscripción y emisión, logrando notables mejoras en términos de tiempo y calidad, y nos aseguramos de 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 pagos alternativos vinculados a medios telefónicos e internet. Producto de ello, optimizamos nuestras recaudaciones en las cuentas por cobrar y nuestros 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 2013 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 es *Lean Six Sigma*, que nos permite gestionar un programa corporativo de proyectos.

En lo que respecta a capacitaciones, nos ubicamos entre las pocas empresas que cuentan con colaboradores certificados oficialmente a nivel internacional. Vale resaltar que tres de nuestros ejecutivos cuentan con 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 implantar.

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., iniciando 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 y el domicilio social es Avenida Juan de Arona N° 830, distrito de San Isidro, ciudad de Lima. El número telefónico es 518 4000 y el de fax 518 4090.

El objeto social de nuestra 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 nuestro objeto social que coadyuven 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 (CIU).

Al 31 de diciembre de 2013, el capital social de Pacífico Seguros Generales, inscrito en Registros Públicos de Lima, asciende a la suma de S/. 640,185,540.00 nuevos soles, el mismo que se encuentra representado por 64,018,554 acciones comunes, con un valor nominal de S/. 10.00 nuevos soles cada una. De estas, el 37.55% está en poder de inversionistas nacionales y el 62.45%, en el 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%	130	1.55 %
Entre 1% - 5%		
Entre 5% -10%		
Mayor al 10%	2	98.45%
Total	132	100.00%

Pacífico Seguros Generales forma parte del Grupo Económico Credicorp Ltd. (Bermudas), conglomerado financiero propietario del 62.10% de nuestro accionariado, mientras que el Grupo Crédito S.A., posee el 36.35% del capital social. El 1.55% restante es propiedad de 130 accionistas minoritarios.

Pacífico Seguros Generales es propietario 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 propietario del 99.9% del capital de Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud (Pacífico EPS), empresa abocada 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 primero de agosto de 1999.

Cotización de las Acciones en la Bolsa de Valores Enero-diciembre 2013

EL PACIFICO - PERUANO SUIZA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS

Renta Variable

Código ISIN	Nemónico	Año - Mes	COTIZACIONES 2013				Precio Promedio S/.
			Apertura S/.	Cierre S/.	Máxima S/.	Mínima S/.	
PEP669001005	PSUIZAC1	2013-01	--	--	--	--	--
PEP669001005	PSUIZAC1	2013-02	--	--	--	--	--
PEP669001005	PSUIZAC1	2013-03	22.51	22.50	22.51	22.50	22.50
PEP669001005	PSUIZAC1	2013-04	--	--	--	--	--
PEP669001005	PSUIZAC1	2013-05	21.20	21.20	21.20	21.20	21.20
PEP669001005	PSUIZAC1	2013-06	21.20	21.20	21.20	21.20	21.20
PEP669001005	PSUIZAC1	2013-07	--	--	--	--	--
PEP669001005	PSUIZAC1	2013-08	--	--	--	--	--
PEP669001005	PSUIZAC1	2013-09	21.00	21.00	21.00	21.00	21.00
PEP669001005	PSUIZAC1	2013-10	--	--	--	--	--
PEP669001005	PSUIZAC1	2013-11	--	--	--	--	--
PEP669001005	PSUIZAC1	2013-12	--	--	--	--	--

El Valor Contable de la Acción de El Pacífico-Peruano Suiza al 31.12.2013 es de **S/. 17.66** nuevos soles.

ENTORNO JURÍDICO

Nueva ley del contrato de seguros

El 27 de noviembre de 2012 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. A manera de novedad, dicha norma establece que en los contratos de seguro en los que el asegurado o contratante tengan la condición de consumidor o usuario, se aplicará el Código de Protección y Defensa del Consumidor sobre los puntos que no estén expresamente regulados por la nueva ley.

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 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, estableciendo 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 15 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 seguro constituidas en el Perú, 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 la Ley Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (Ley de Bancos).
- **Vigencia:** A los 180 días de su publicación, debiendo ser reglamentada.

NORMAS EMITIDAS POR LA SBS

Entre las normas emitidas por la SBS durante el presente año, las siguientes normativas merecen un comentario especial:

- **Resolución SBS N° 438-2013** (de fecha 21 de enero de 2013, publicada el 24 de enero del mismo año), que modificó el Anexo ES-19A que se utiliza para la medición del Riesgo Cambiario, a fin de incluir mayor detalle de las divisas que las empresas de seguros mantienen en sus portafolios.
- **Resolución SBS N° 568-2013** (de fecha 23 de enero de 2013, publicada el 25 de enero del 2013), a través de la cual se excluyó el procedimiento N° 87 “Elevación de Observaciones a las Bases de Procesos de Selección”, como consecuencia de las modificaciones efectuadas en la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento las cuales fueron aprobadas mediante la Ley N° 29873 y el Decreto Supremo N° 138-2012-EF, dado que no es obligatorio que el TUPA de la SBS, comprenda dicho procedimiento el mismo que se regirá por lo dispuesto Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento vigentes; y por otro lado la adecuación del procedimiento TUPA N° 101 “Recurso de apelación que impugna los actos dictados durante el desarrollo de los procesos de selección, desde la convocatoria hasta antes de la celebración del contrato ante la Entidad” con lo cual se modificarán los dos procedimientos de acuerdo a la normatividad vigente.
- **Resolución SBS N° 2588-2013** (de fecha 25 de abril de 2013, publicada el 1 de mayo de 2013), que permite que las empresas de seguros, que así lo estimen conveniente, puedan suscribir el Convenio de responsabilidad sobre información remitida mediante el aplicativo Portal del Supervisado de la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones”, a efectos de poder enviar la información que se encuentre disponible para su remisión, a través del PORTAL, sin requerir el envío adicional de la citada información en medios físicos.
- **Resolución SBS N° 2945-2013** (de fecha 15 de mayo de 2013, publicada el 17 de mayo de 2013), que modificó el Reglamento para la Supervisión Consolidada de los Conglomerados Financieros y Mixtos, a efectos de incorporar aspectos como

requerimientos patrimoniales, límites de concentración e información financiera a nivel consolidado.

- **Resolución SBS N° 3198-2013** (de fecha 24 de mayo de 2013, publicada en Separata Especial del 26 de mayo de 2013), que Aprueba el Reglamento de Pago de Primas de Pólizas de Seguro, adecuando dicho reglamento a los nuevos criterios aprobados por la Ley del Contrato de Seguros – Ley N° 29946, relacionados con el inicio de vigencia de la póliza, efectos del incumplimiento de pago de la prima, rehabilitación y resolución del contrato de seguro, entre otros.
- **Resolución SNS N° 3199-2013** (de fecha 24 de mayo de 2013, publicada en Separata Especial del 26 de mayo de 2013), que aprobó el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros, sobre la base de las modificaciones contenidas en la Ley del Contrato de Seguros – Ley N° 29946, la Ley N° 29571 – Ley de aprobó el Código de Protección y Defensa del Consumidor, a efectos de establecer el contenido mínimo de las pólizas de seguro, la solicitud de seguro, los folletos informativos cualitativos (referidos sólo a los productos) y cuantitativos (referidos a los productos que promocionen primas) y de la información que deben proporcionar las empresas del sistema de seguros; además de identificar las cláusulas abusivas que no deberán incluirse en los condicionados de las pólizas de seguros, así como las condiciones mínimas que deberán incorporarse en los seguros personales, obligatorios y masivos. Asimismo, regula el derecho de acceso de los usuarios a la información sobre los productos y servicios comercializados por las empresas de seguros, y el fortalecimiento de los sistemas de atención al usuario, contando con personal capacitado y apto para brindar información veraz, oportuna, adecuada y suficiente sobre los productos de seguro.
- **Resolución SBS N° 3200-2013** (de fecha 24 de mayo de 2013, publicada en Separata Especial del 26 de mayo de 2013), que modifica el numeral 3 del Artículo Primero de la Resolución N° 3028-2010, que aprueba el Reglamento de Pólizas de Caución, sustituyendo el literal a) e incluyendo el literal g), para adecuar dicho reglamento al artículo 113° de la Ley del Contrato de Seguros – Ley N° 29946, que establece la posibilidad que las partes, si así lo deciden, pacten la probanza de daños para la procedencia de la indemnización. Asimismo, se señalan las características que deberán tener los contratos de seguro de caución para operar como garantía en la administración pública.
- **Resolución SBS N° 3201-2013** (de fecha 24 de mayo de 2013, publicada en Separata Especial del 26 de mayo de 2013), que aprobó el Reglamento para el Uso de Pólizas de Seguro Electrónicas, al amparo de lo establecido en el artículo 26° de la Ley del Contrato de Seguro aprobada mediante Ley N° 29946, estableciendo los

requerimientos o estándares mínimos de seguridad y las condiciones que deben cumplir las empresas de seguros para el uso de pólizas de seguro electrónicas.

- **Resolución SBS N° 3202-2013** (de fecha 24 de mayo de 2013, publicada en Separata Especial del 26 de mayo de 2013), que aprobó el Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros, para reglamentar los artículos de la Ley del Contrato de Seguro aprobada mediante Ley N° 29946, referidos a la participación de los ajustadores de siniestros y el pronunciamiento del asegurador, con la finalidad de establecer las normas necesarias para la adecuada gestión y pago de siniestros, y garantizar que las obligaciones emanadas del contrato de seguro se cumplan de manera oportuna sin generar perjuicio alguno al contratante, al asegurado y/o al beneficiario de las pólizas.
- **Resolución SBS N° 3203-2013** (de fecha 24 de mayo de 2013, publicada en Separata Especial del 26 de mayo de 2013), que aprobó las Normas Complementarias Aplicables a los Seguros de Salud, como consecuencia que la Ley del Contrato de Seguro – Ley N° 29946, incorporó como parte de los “seguros de personas” la definición y alcance del seguro de salud y de las preexistencias aplicables a los mencionados seguros, de conformidad con lo establecido en la Ley 28770, que regula la utilización de las preexistencias en la contratación de un nuevo seguro de enfermedad y/o asistencia médica con la misma compañía de seguros a la que se estuvo asegurado en el periodo inmediato anterior.
- **Resolución SBS N° 4095-2013** (de fecha 4 de julio de 2013, publicada el 7 de julio de 2013), que aprobó el Reglamento de la Reserva de Siniestros, para reglamentar la constitución de reservas técnicas mensuales correspondientes a las pólizas suscritas por las compañías de seguros, estableciendo las metodologías para la constitución de la reserva de siniestros en todos sus componentes, es decir, incorporar aquellos que han sido reportados a la empresa y que se encuentran pendientes de liquidación, así como establecer disposiciones respecto de la reserva por los siniestros que se encuentran pendientes de pago, y la reserva por gastos de liquidación de siniestros, además de actualizar la metodología para el cálculo de la reserva de siniestros ocurridos y no reportados.
- **Resolución SBS N° 5072-2013** (de fecha 21 de agosto de 2013, publicada el 26 de agosto de 2013), que aprobó el Reglamento de Medición del Riesgo de Concentración en las Empresas de Seguros, a efectos de iniciar el proceso de adecuación de nuestra normativa a nuevos estándares internacionales de regulación y supervisión aplicable a los servicios de seguros, se dictaron normas para la gestión del riesgo de concentración, que forma parte de los riesgos de mercado, al que se encuentran expuestas las empresas de seguros, generado por una falta de diversificación de la cartera de activos o de una exposición importante al riesgo de incumplimiento de una misma contraparte

o emisor de instrumentos de inversión o de un grupo de emisores vinculados o que formen parte de un grupo económico, o de una concentración en sus pasivos.

- **Resolución SBS N° 6282-2013** (de fecha 18 de octubre de 2013, publicada el 21 de octubre de 2013), se aprobó el nuevo Reglamento de Apertura, conversión, traslado o cierre de oficinas, uso de locales compartidos, cajeros automáticos y cajeros corresponsales a efectos de modificar los servicios que se pueden prestar a través de cajeros corresponsales, entre ellos, la apertura y cierre de cuentas de dinero electrónico simplificadas.
- **Resolución SBS N° 6825-2013** (de fecha 15 de noviembre de 2013, publicada el 17 de noviembre de 2013), que modificó el literal d) del artículo 4° y los artículos 10°, 11° y 12°, del Reglamento de las Inversiones Elegibles de las Empresas de Seguros, aprobado mediante Resolución SBS N° 039-2002, con la finalidad de aclarar aspectos vinculados al requerimiento de clasificación de riesgo, el número de clasificaciones requeridas, las empresas clasificadoras de riesgo responsables de emitir la clasificación y los activos que requieren contar con una clasificación de riesgo, así como establecer el rubro en el cual se incluirán los instrumentos emitidos por empresas del sistema financiero del exterior.
- **Resolución SBS N° 7044-2013** (de fecha 28 de noviembre de 2013, publicado el 29 de noviembre de 2013), por medio del cual se aprobó el nuevo Reglamento de Registro de Modelos de Pólizas de Seguro y Notas Técnicas, a efectos de incluir lo establecido en el artículo 4, del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros aprobado por Resolución SBS N° 3199-2013, que estableció que, en el caso de los seguros personales, obligatorios y masivos, las pólizas deberán sujetarse a las condiciones mínimas que la Superintendencia determine, para su aprobación previa, lo cual constituirá un requisito para el otorgamiento del código de identificación en el Registro de Modelos de Pólizas de Seguros y Notas Técnicas. Ello teniendo en cuenta que las empresas solamente podrán ofrecer o comercializar modelos de pólizas de seguro que hayan sido incorporados en el Registro y que cuenten con el código correspondiente, se ha establecido un nuevo procedimiento de aprobación administrativa previa en los casos de modelos de pólizas de seguros personales, obligatorios y masivos y el procedimiento de revisión posterior aplicable a los modelos de condicionados de los demás seguros contemplados por la Ley del Contrato de Seguro, adecuando el marco normativo vigente, salvo aquellos negociados integralmente entre las partes. Así regular más a detalle el contenido mínimo de información que deben observar las notas técnicas de las empresas, así como definir lineamientos que deben cumplir a efectos de su registro.

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 la compañía.

CAPITAL SOCIAL

El Capital Social de la compañía, suscrito y pagado al 31 de diciembre de 2013, asciende a la suma de S/. 640, 185,540.00 nuevos soles, el mismo que se encuentra representado por 64, 018,554 acciones comunes de valor nominal de S/. 10.00 nuevo soles, cada una.

La Junta Obligatoria Anual de Accionistas, celebrada el 28 de febrero de 2013 aprobó el Aumento de Capital por la suma de S/. 79, 000,000.00 nuevos soles, como consecuencia de la Capitalización de las Utilidades Acumuladas. Esto generó la entrega a los señores accionistas de la cantidad de 7,900,000 acciones liberadas, con un valor nominal de S/. 10.00 nuevos soles cada una. El porcentaje que recibieron fue de 15.1577498% en acciones liberadas.

Asimismo, la Junta aprobó un Aumento de Capital en la modalidad de aportes dinerarios con la finalidad de incrementar el Patrimonio de la Empresa, hasta por la suma de S/. 90, 000,000.00 de nuevos soles compuesto de la siguiente manera:

- Aumento a Capital Social por Aporte en Efectivo hasta por la suma de S/. 40,000,000.00 de nuevos soles
- Aumento a Capital Adicional en Efectivo hasta por la suma de S/. 50, 000,000.00 de nuevos soles.

El ratio de suscripción aplicable fue de 7.674810%, los accionistas tuvieron el derecho de suscribir 0.0767481 por cada acción que poseían a la fecha de los anuncios. El valor de la suscripción fue de S/. 22.50 por acción, S/. 10.00 por el Valor Nominal y S/. 12.50 por el Valor de la Prima de Suscripción o Capital Adicional.

Las acciones Liberadas y las acciones provenientes del aporte de capital estuvieron a disposición de los accionistas a partir del 30 de Octubre del 2013.

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.

ESTADOS FINANCIEROS

Gráfico 1: PRINCIPALES CIFRAS DE LOS ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS BAJO NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA (NIIF) 1. Cifras en millones US\$ (1)

	2010	2011	2012	2013
EGP (US\$ millones, fin de período)				
Primas totales	751.9	872.5	1,019.9	1,136.2
Primas cedidas	125.8	142.5	153.2	177.3
Incremento de reserva	130.1	139.1	143.3	151.4
Primas netas ganadas	496.0	590.9	723.4	807.5
Siniestros netos	315.6	377.8	455.9	538.4
Comisiones netas	70.5	84.7	119.4	143.2
Gastos técnicos netos	18.6	29.3	29.3	32.4
Resultado técnico	91.3	100.4	127.7	117.1
Rendimiento financiero	92.2	99.4	121.2	122.5
Gastos generales y Provisiones	106.4	131.6	174.8	194.5
Utilidad neta consolidada	55.5	57.2	70.0	33.1
Contribución a Credicorp	48.2	65.8	66.4	40.0
Balance (US\$ millones, fin de período)				
Activos	1,783.1	2,150.1	2,678.7	2,763.2
Inversiones en valores e inmuebles	1,269.3	1,429.3	1,782.4	1,808.2
Reservas técnicas	1,196.5	1,372.4	1,616.2	1,786.6
Pasivo total	1,360.0	1,647.6	1,974.4	2,216.8
Patrimonio neto	330.7	458.2	632.0	496.1
Interés minoritario	92.4	44.3	72.3	50.3
Rentabilidad				
Utilidad neta por acción (US\$ por acción)	1.52	1.28	1.34	0.52
Retorno sobre patrimonio promedio ²	18.6%	14.5%	12.8%	5.9%
Retorno sobre activos promedio ²	3.4%	2.9%	2.9%	1.2%
Ratios Operativos				
Patrimonio / Activo total	18.5%	21.3%	23.6%	18.0%
Aumento de reservas técnicas	20.8%	19.0%	16.5%	15.8%
Siniestros netos / Primas netas ganadas	63.6%	63.9%	63.0%	66.7%
Gastos y comisiones / Primas netas ganadas	18.0%	19.3%	20.6%	21.7%
Resultado técnico / Primas netas ganadas	18.4%	17.0%	17.7%	14.5%
Gastos generales / Primas netas ganadas	21.4%	22.3%	24.2%	24.1%
Gastos generales / Activos promedio ²	6.5%	6.7%	7.2%	7.1%
Ratio combinado ³	94.9%	101.8%	105.1%	100.6%
Otras Datos				
Número de acciones, neto (en millones)	36.4	44.6	52.1	64.0
Número de colaboradores ⁽⁴⁾	2,657	3,841	5,206	5,764

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

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

3 No incluye Pacífico Vida

4 Incluye colaboradores de las subsidiarias de salud Clinicas el Golf, Clinica San Borja, Laboratorio ML, OncoCare, Doctor +, Clinica Galeno, Sanchez Ferrer

Gráfico 2: BALANCE GENERAL CONSOLIDADO
(US\$ millones, fin de período)

BALANCE GENERAL CONSOLIDADO

(US\$ millones, fin de período)

Activo	2010	2011	2012	2013
Caja y Bancos	77.4	97.0	76.8	104.6
Inversiones netas	1,269.3	1,429.3	1,782.4	1,808.2
Inmueble, Mobiliario y equipo, neto	54.0	72.5	159.9	87.1
Cuentas por cobrar y otros activos	382.4	551.4	659.6	763.4
Total activo	1,783.1	2,150.1	2,678.7	2,763.2
Pasivo y patrimonio neto	2010	2011	2012	2013
Reservas técnicas	1,196.5	1,372.4	1,616.2	1,786.6
Cuentas por pagar y otros pasivos	163.5	275.3	358.2	430.2
Total pasivo	1,360.0	1,647.6	1,974.4	2,216.8
Patrimonio neto	330.7	458.2	632.0	496.1
Interés minoritario	92.4	44.3	72.3	50.3
Total pasivo y patrimonio neto	1,783.1	2,150.1	2,678.7	2,763.2

Gráfico 3: ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS CONSOLIDADO
(US\$ millones, fin de período)

	2010	2011	2012	2013
Primas totales	751.9	872.5	1,019.9	1,136.2
Primas cedidas	125.8	142.5	153.2	177.3
Ajuste de reservas	130.1	139.1	143.3	151.4
Primas netas ganadas	496.0	590.9	723.4	807.5
Siniestros netos	315.6	377.8	455.9	538.4
Comisiones netas	70.5	84.7	119.4	143.2
Gastos Técnicos netos	18.6	29.3	29.3	32.4
Resultado técnico	91.3	100.4	127.7	117.1
Ingresos financieros, netos	92.2	99.4	121.2	122.5
Gastos generales y provisiones	106.4	131.6	174.8	194.5
Ingresos varios	2.8	0.3	4.3	5.3
Resultado por traslación	2.5	6.1	8.4	-7.9
Impuesto a la renta y participación de los trabajadores	14.0	7.8	8.8	3.2
Utilidad antes de interés minoritario	68.3	66.9	78.0	39.3
Interés minoritario	12.9	9.7	8.1	6.2
Utilidad neta consolidada	55.5	57.2	70.0	33.1
Contribución a Credicorp	48.2	65.8	66.4	40.0

Gráfico 4: PACÍFICO SEGUROS BALANCE GENERAL
(US\$ millones, fin de período)

BALANCE GENERAL

(US\$ millones, fin de período)

Activo	2010	2011	2012	2013
Caja y Bancos	30.2	13.4	17.5	46.1
Inversiones netas	234.7	541.8	724.8	551.4
Inmueble, Mobiliario y equipo, neto	40.9	42.0	62.5	88.3
Cuentas por cobrar y otros activos	335.4	393.4	419.1	512.7
Total activo	641.2	990.5	1,223.8	1,198.6
Pasivo y patrimonio neto	2010	2011	2012	2013
Reservas técnicas	326.5	339.4	380.5	433.4
Cuentas por pagar y otros pasivos	130.6	193.0	211.0	264.3
Total pasivo	457.1	532.4	591.5	697.7
Patrimonio neto	184.1	458.2	632.4	500.9
Interés minoritario				
Total pasivo y patrimonio neto	641.2	990.5	1,223.8	1,198.6

PRINCIPALES OFICINAS EN LIMA Y PROVINCIAS

OFICINA PRINCIPAL

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

OFICINAS NORTE

Gerente Regional: Miguel Ortiz de Zevallos / Mariana Antezana

TRUJILLO

Augusto De Rutte Moyano
Av. España 240, Of 101 – 102 – 302 – 305
Tel: (044) 23-5041
Fax: (044) 29-2848
Cel: (044) 99992-7289
RPM: # 552358
Email: aderutte@Pacífico.com.pe

CHICLAYO

Roberto Palma Balarezo
San José 859, Chiclayo
Tel: (074) 23-3961, 22-7724
Desde Lima: 518-4000 – Anexo 2115
Fax: (074) 22-4683
Cel: (074) 97990-2191
RPM: #551861
Email: rpalma@Pacífico.com.pe

PIURA

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

CAJAMARCA

Javier Enrique Ascurra Fernández

Av. Mario Urteaga 657, Cajamarca
Tel: (076) 362267
Fax: (076) 364584
Cel: 976498096
RPM: #540403
Email: jascorra@Pacífico.com.pe

CHIMBOTE

Yelina Cabrejos Alcántara
Francisco Bolognesi 504, Chimbote
Tel: (043) 32-1921
Fax: (043) 32-5671
Cel: 978187074
RPM: *496933
Email: ycabrejos@Pacífico.com.pe

HUARAZ

Yelina Cabrejos Alcántara
Av. Mariscal Luzuriaga 1054, Plazuela Belén, Huaraz
Tel: (043) 42-5831
Fax: (043) 42-5831
Cel: 978187074
RPM: *496933
Email: ycabrejos@Pacífico.com.pe

OFICINAS CENTRO

Gerente Regional: Alan Tocre / Keiko Kiyari

HUANCAYO

Miguel Mayta
Jr. Ayacucho N° 282
Tel: (064) 236-102
Desde Lima: 518-4000 - Anexo 2521 / 2520
Cel: 942876297
RPM: #942876297
Email: mmayta@Pacífico.com.pe

PUCALLPA

Nelson Berrocal
Jr. Huáscar Mz. 34 Lote 11ª, distrito de Callería Provincia Coronel Portillo
Tel: (061) 579381 / 579414
Desde Lima: 518-4000 – Anexo 2580 / 2581

Cel: 988343694
RPM: #741485
Email: nberrocal@Pacífico.com.pe

CHINCHA

Milagros Aguayo
Calle Grau 235, Chincha Alta
Teléfonos: (056) 26-7354
Fax: (056) 26-3091
Cel: (056) 95659-4146
RPM: # 712857
Email: maguayo@Pacífico.com.pe

ICA

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

HUÁNUCO

Italo Babiche Fuentes
Jr. Dos de Mayo N° 901, Huánuco
Tel. (062) 51-4983
Cel: 980346842
RPM: *0090688
Email: ibabiche@Pacífico.com.pe

OFICINAS SUR

Gerente Regional: Miguel Ángel Delgado

AREQUIPA

Pablo Ernesto Márquez - Mares Manrique
Av. Bolognesi 301, Yanahuara
Tel: (054) 380460
Desde Lima: 518-4000 anexo: 2208
Cel: (054) 99909-3154
RPM: # 551862
Email: pmarquez@Pacífico.com.pe

CUSCO

Alex Kalinowski Barclay

Jr. Julio C. Tello Mz "C" Lote 13 - Urb. Santa Mónica Wanchaq, Cusco

Tel: (084) 25-1280

Cel: (084) 975030627

RPM: #0117793

Email: akalinowski@Pacífico.com.pe

ILO

Edgardo Vizcarra Céspedes

Jr. Zepita 411, Ilo

Tel: (053) 48-2762

Fax: (053) 48-3470

Cel: (053) 995839564

RPM: *0002802

Email: edvizcarra@Pacífico.com.pe

PUNO

Patricia Trigos Rondón

Jr. Moquegua 219, Puno

Tel: (051) 36-5638

Cel: (051) 99909-2769

RPM: # 552245

Email: ptrigos@Pacífico.com.pe

TACNA

Julio Zavala Gonzáles

Plaza Zela 975, Cercado

Tel: (052) 24-4241

Cel: (052) # 966975542

RPM: #966975542

Email: juzavala@Pacífico.com.pe

GOBIERNO CORPORATIVO

Directorio y Administración Interna

Para cumplir con nuestras atribuciones y responsabilidades, 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, se cuenta con comités, lo que constituye una práctica de Buen Gobierno Corporativo en Pacífico Seguros. Estableciéndose entre los principales:

- 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, líneas personales)

Sistema de denuncias

Credicorp Ltd: Se ha establecido en cumplimiento de la sección 301 (4) de la Ley Sarbanes-Oxley de 2002. A través de éste sistema se puede enviar reportes, quejas o denuncias sobre irregularidades que se hayan cometido (o donde exista una sospecha razonable de que se haya cometido) de carácter contable, financiero y/o administrativo así como incumplimientos al Código de Ética, a los Lineamientos de Conducta Credicorp y al Manual de Cumplimiento Normativo Corporativo.

La información que se recibe es tratada de manera confidencial y anónima. Si el reportante/denunciante desea identificarse, podrá indicarlo en el sistema y se mantendrá absoluta reserva sobre su identidad.

Cumplimiento Corporativo Pacífico: A través del buzón de correo electrónico: Cumplimiento Pacífico – Consultas Ética y Conducta.

Pacífico está totalmente comprometido en promover la conducta ética de todos sus colaboradores acorde a las Pautas de Conducta establecidas en sus Políticas y en las Políticas Corporativas de Credicorp Ltd. Se garantiza la protección del denunciante contra

represalias o cualquier otra forma de discriminación o intimidación por haber realizado algún tipo de denuncia o reclamo.

Cumplimiento Sarbanes OXLEY ACT (Ley Sarbanes – Oxley)

En el ejercicio 2012, la compañía cumplió con el reto de obtener la certificación de la Ley Sarbanes Oxley referida al cumplimiento de estándares internacionales en la presentación, divulgación y controles internos para la elaboración de sus informes financieros.

Informe principios de buen Gobierno Corporativo

El buen gobierno corporativo es y seguirá siendo un sistema sustancial que actúa sobre las sociedades, con el objetivo de respaldar una atmósfera de credibilidad y transparencia. Para Pacífico Seguros es indispensable cumplir permanentemente las políticas de un buen gobierno corporativo y responsabilidad social. Para ello, contamos con normas recopiladas en el Reglamento Interno y en la Memoria Anual de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social. Pacífico Seguros en su calidad de prestador de respaldo económico a sus asegurados ante eventualidades inesperadas y como herramienta de transferencia de riesgos, pone especial énfasis en su responsabilidad no sólo con sus clientes sino también con la comunidad en su conjunto, sus proveedores, colaboradores y accionistas.

Como práctica adoptada a partir del año 2005, Pacífico Seguros continúa mejorando la calidad de su información de acuerdo a lo solicitado por la Resolución Conasev No. 140-2005/EF, para que los inversionistas cuenten con la mejor información respecto del grado de implementación de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo.

Auditoría Interna

Conforme a la Norma 1300 de The Institute of Internal Auditors Global (TheIIA) la División de Auditoría de Pacífico (Pacífico Seguros Generales, Pacífico Seguros de Vida y Pacífico EPS) obtuvo la Certificación Internacional de la Calidad, con un calificativo que nos ubica dentro del Top 5% de las empresas evaluadas en los últimos 3 años. Este logro nos impulsa a continuar con el proceso de mejora continua con la visión de mantener un alto nivel profesional, independencia y objetividad y ser reconocida por la Gerencia y el Directorio por agregar valor al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía y por utilizar las mejores técnicas y prácticas de auditoría de los conglomerados financieros con cobertura global.

Para lograr estos objetivos:

Nos alineamos a las políticas y metodología corporativa de Credicorp Ltd., esta acción se concretó a través de la participación en el Comité de Auditores Internos de Credicorp, foro

que sirve para consolidar el alineamiento, difundir la metodología y asegurar el mejoramiento y capacitación continua.

Continuamos con la introducción de nuevos conceptos y principios acordados por el Marco para la Práctica Profesional de Auditoría Interna de The Institute of Internal Auditors Global (TheIIA), ente rector de la profesión a nivel global.

Fuimos reconocidos como socios corporativos del Instituto de Auditores Internos del Perú. Esto nos permitió acceder a mejores prácticas internacionales a través de la Base de Conocimientos del IIA y a eventos de capacitación gratuitos desarrollados en Lima, Perú, sobre temas de control interno, gestión de riesgos y gobierno.

Participamos activamente del Plan de Capacitación del Comité de Auditoría de APESEG, quienes en alianza con la empresa Ernst & Young brindaron a sus asociadas la oportunidad de participar en eventos gratuitos de capacitación sobre Normas Internacionales de Información Financiera.

Los 27 auditores de Pacífico representan aproximadamente 0.8% de la fuerza laboral, uno de los principales indicadores de productividad y que se encuentra dentro los mejores estándares internacionales.

Ejecutamos el Plan Anual de Auditoría totalizando 146 informes emitidos, frente a los 160 informes realizados para el ejercicio 2012. La variación en el número de informes emitidos responde a la implementación de la metodología de Auditoría Integrada y el enfoque de Auditoría Basado en Riesgos que consideran la cobertura de las unidades y procesos de la compañía en un plazo de tres años.

En coherencia con nuestra visión, se continuó con el plan de capacitación en el ámbito nacional e internacional. Durante el año 2013, se impartió 2,160 horas de capacitación especializada para el equipo de auditoría, con un promedio de 80 horas / auditor en temas de riesgo de seguros de propiedad, salud y vida, prevención de fraudes, lavado de activos y marco para la práctica profesional de auditoría interna. Estas cifras no consideran las horas individuales que nuestros auditores invierten en obtener un alto desempeño profesional a través de estudios de postgrado en diversas universidades de prestigio en el Perú. Gracias a ello, la División cuenta a la fecha con 04 auditores con título de postgrado y 04 auditores cursando estudios de postgrado.

Asimismo se han obtenido certificaciones especializadas en instituciones del mayor prestigio internacional como el IIA, ISACA y BSI.

- 1 CRMA certificado por IIA.
- 2 CISA certificados por ISACA.

- 2 CRISC certificado por ISACA.
- 1 CISM certificado por ISACA.
- 1 CobiT Foundation certificado por ISACA.
- 1 ISO 22301 LA certificado por BSI.

Es importante mencionar que un auditor de la Subgerencia de Auditoría de Prestación de Salud obtuvo el primer puesto a nivel nacional en el examen de certificación CRISC (Certified in Risk and Information Systems Control). Esta certificación es otorgada por ISACA (Information Systems Audit and Control Association).

Aseguramiento y mejora de la calidad

En el año 2013 se creó la Unidad de Gestión del Valor, con el objetivo de certificar que los cambios y mejoras realizados en el proceso de auditoría interna sean consistentes y dinámicos en el tiempo, es por ello que, el Gerente de la División de Auditoría y 04 integrantes del equipo asistieron con éxito a cuatro eventos de capacitación: dos en la sede del IIA en los Estados Unidos, uno en la sede del Instituto de Auditores Internos de Costa Rica y uno en la sede del Instituto de Auditores Internos de Perú. En Costa Rica y Lima obtuvieron la acreditación de Quality Assurance Review (QAR), logro que los califica para efectuar este tipo de evaluación.

Durante el 2013, iniciamos la segunda evaluación interna del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad conforme a la Norma 1311 del IIA, obteniendo el calificativo global de “Cumple Generalmente”, que es el más alto y significa que la unidad de auditoría interna de Pacífico Grupo Asegurador cuenta con reglamentos, políticas y procesos acordes con las Normas Internacionales y el Código de Ética del IIA.

Unidad de cumplimiento corporativo Pacífico

Esta unidad reporta directamente al Área de Cumplimiento Corporativo de Credicorp, específicamente para temas de: lavado de activos y financiamiento del terrorismo, cumplimiento normativo y sistema de atención y transparencia al usuario. Esta unidad durante el 2013 continuó la difusión, en Pacífico Seguros, de la cultura de cumplimiento y prácticas de prevención del lavado de activos.

En coordinación con el Área de Gestión y Desarrollo Humano se realizaron los cursos virtuales de prevención de lavado de activos y cumplimiento normativo para todos los colaboradores de la compañía.

Prevención del fraude externo

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

HONORARIOS DE AUDITORIA

De conformidad con lo establecido en la Segunda Disposición Final del Reglamento de Auditoría Externa aprobada por Resolución SBS N° 17026-2010, cumplimos con revelar, en forma comparativa por los dos últimos ejercicios económicos, los servicios prestados por las Sociedades de Auditoría Externa a El Pacífico-Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros, bajo los rubros y por los montos siguientes (montos expresados en dólares americanos):

SOCIEDAD AUDITORA	AÑO 2012				
	US\$				
	HONORARIOS DE AUDITORIA	HONORARIOS RELACIONADOS A AUDITORIA	HONORARIOS DE IMPUESTOS	OTROS HONORARIOS	TOTAL
MEDINA ZALDIVAR PAREDES & ASOCIADOS SCRL	219,720	4,190			223,910
ERNST & YOUNG ASESORES S CIVIL DE R L			55,570		55,570
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.			30,121		30,121
PLR ASESORES DE NEGOCIOS SA			5,000		5,000
BDO CONSULTORES TRIBUTARIOS Y LEGALES SA			4,409		4,409
GRELLAUD Y LUQUE ABOGADOS S.C.R.L.				9,812	9,812
	219,720	4,190	95,100	9,812	328,822

SOCIEDAD AUDITORA	AÑO 2013				
	US\$				
	HONORARIOS DE AUDITORIA	HONORARIOS RELACIONADOS A AUDITORIA	HONORARIOS DE IMPUESTOS	OTROS HONORARIOS	TOTAL
MEDINA ZALDIVAR PAREDES & ASOCIADOS SCRL	230,887	5,095			235,982
ERNST & YOUNG ASESORES S CIVIL DE R L			111,414		111,414
PRICEWATERHOUSECOOPERS S.CIVIL DE R.L.			15,672	7,928	23,600
PLR ASESORES DE NEGOCIOS SA					-
BDO CONSULTORES TRIBUTARIOS Y LEGALES SA				11,413	11,413
GRELLAUD Y LUQUE ABOGADOS S.C.R.L.				3,891	3,891
DELOITTE & TOUCHE S.R.L				1,750	1,750
CAIPO Y ASOCIADOS SOC. CIVIL				10,821	10,821
	230,887	5,095	127,085	35,803	398,870

INFORME CONASEV SOBRE PRINCIPIOS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Información sobre el cumplimiento de los principios de Buen Gobierno para las sociedades peruanas

Correspondiente al ejercicio 2013

Razón social : El Pacífico - Peruano Suiza Compañía de Seguros y Reaseguros

RUC : 20100035392

Dirección : Av. Juan de Arona N° 830 Lima, Perú

Teléfono : 518 4000

Fax : 518 4090

Página web : www.pacificoseguros.com

Correo electrónico : apereyra@pacifico.com.pe

Representante bursátil : Aldo Pereyra Villanueva / Karim Mitre Calderón

Razón social de la empresa revisora(1) : _____

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

SECCIÓN PRIMERA: EVALUACIÓN DE 26 PRINCIPIOS

Los derechos de los accionistas

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

a. Indique el número de Juntas de Accionistas convocadas por la EMPRESA durante el ejercicio materia del presente informe.

Tipo	Número
Junta General de Accionistas	1
Junta Especial de Accionistas	

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

Fecha de aviso de convocatoria*	Fecha de la junta	Lugar de la junta	Tipo de junta		Quórum %	Nº de Acc. Asistentes	Duración	
			Especial	General			Hora de inicio	Hora de término
13/02/13	28/02/13	Juan de Arona Nº 830 San Isidro	(...)	(X)	99.77%	26	1.30 pm	3.30 pm

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

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

- (X) Otros. Detalle: correo interno, publicación en diario El Peruano y Gestión.
 () Ninguno

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

Estatuto	Reglament o interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
(...)	(...)	(...)	(...)	

- (X) No se encuentran regulados

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

	Sí	No
Solo para accionistas	()	(X)
Para el público en general	()	(X)

- () No cuenta con página web

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

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

- (X) Sí () No

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

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

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

Estatuto	Reglament	Manual	Otros	Denominación del documento*
(X)	(...)	(...)	(...)	Art. 11 y 12 Estatuto

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

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

Número de solicitudes		
Recibidas	Aceptadas	Rechazadas
Ninguna	Ninguna	Ninguna

<u>Principios</u>	<u>Cumplimiento</u>				
	0	1	2	3	4
<i>4. Principio (I.C.4.i.) - El estatuto no debe imponer límites a la facultad que todo accionista con derecho a participar en las Juntas Generales pueda hacerse representar por la persona que designe.</i>					X

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

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

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

Tipo de junta		Fecha de junta	Participación (%) sobre el total de acciones con derecho a voto	
General	Especial		A través de poderes	Ejercicio directo
(X)	(...)	28/02/13	99.3552 %	0.4173%

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

Formalidad (indique si la empresa exige carta simple, carta notarial, escritura pública u otros)	Carta simple específicamente para cada Junta o por Escritura Pública si no es específica.
Anticipación (número de días previos a la junta con que debe presentarse el poder)	Un día
Costo (indique si existe un pago que exija la empresa para estos efectos y a cuánto asciende)	Sin costo

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

Estatuto	Reglamentación	Manual	Otros	Denominación del documento*
(X)	(...)	(...)	(...)	

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

(...) No se encuentran regulados.

Tratamiento Equitativo de los Accionistas

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

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

(...) Sí (...) No (X) No aplica

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

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

Directores	Número
Dependientes	5
Independientes	3
Total	8

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

Se establecen 13 criterios especiales para considerar a un Director como independiente en la Política de Gobierno Corporativo y el Reglamento Interno del Directorio.

(...) No existen requisitos especiales.

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

Estatuto	Reglamento Interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
(...)	(...)	(...)	(X)	Política de Gobierno Corporativo y Reglamento Interno del Directorio.

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

(...) No se encuentran regulados.

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

Nombres y apellidos del Director	Vinculación con:			Nombres y apellidos del accionista ^{1/} / Director / Gerente	Afinidad	Información adicional ^{2/}
	Accionista ^{1/}	Director	Gerente			
Dionisio Romero Paoletti	()	(X)	()	Luis Romero Belismelis	3er grado	
Luis Romero Belismelis	()	(X)	()	Dionisio Romero Paoletti	3er grado	
José Miguel Morales Dasso	()	(X)	()	Raimundo Morales Dasso	2do grado	
Raimundo Morales Dasso	()	(X)	()	José Miguel Morales Dasso	2do grado	

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

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

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

Nombres y apellidos del Director	Cargo gerencial que desempeña o desempeñó	Fecha en el cargo gerencial	
		Inicio	Término
No aplicable	N.A.	N.A.	N.A.

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

Nombres y apellidos del Director	Denominación social de la(s) empresa(s)	Fecha	
		Inicio	Término

Dionisio Romero Paoletti	Alicorp S.A.A., Banco de Crédito del Perú, Compañía Universal Textil, Industria Textil Piura, Inversiones Centenario S.A.A., Cementos Pacasmayo S.A., El Pacífico Vida S.A., Palmas del Espino S.A., Ransa Comercial S.A., Credicorp Ltd.		
Eduardo Hochschild Beeck	Cementos Pacasmayo S.A., Cía., Banco de Crédito del Perú, Inversiones Pacasmayo S.A.		
Raimundo Morales Dasso	Alicorp S.A.A., Banco de Crédito del Perú, Cementos Pacasmayo S.A.A., Credicorp Ltd., El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros.		
José Antonio Onrubia Holder	Alicorp S.A.A., Compañía Universal Textil S.A., Industria Textil Piura S.A., El Pacifico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, Inversiones Centenario S.A.A., Ransa Comercial S.A., Palmas del Espino S.A.		
Luis Romero Belismelis	Alicorp S.A.A., Compañía Universal Textil S.A., Inversiones Centenario S.A.A., Industria Textil Piura S.A., Banco de Crédito del Perú, Ransa Comercial S.A.		
Walter Bayly Llona	El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros, Prima AFP, Solución EAH S.A.		
Ricardo Rizo Patrón de la Piedra	Cementos Lima S.A., Cemento Andino S.A.		
José Miguel Morales Dasso	Sociedad Minera El Brocal S.A.A.		

Comunicación y transparencia informativa

<u>Principios</u>	<u>Cumplimiento</u>				
	0	1	2	3	4
<i>7. Principio (IV.C, segundo, tercer y cuarto párrafo).- Si bien por lo general las auditorías externas están enfocadas en dictaminar información financiera, estas también pueden referirse a dictámenes o informes especializados en los siguientes aspectos: peritajes contables, auditorías operativas, auditorías de sistemas, evaluación de proyectos, evaluación o implantación de sistemas de costos, auditoría tributaria, tasaciones para ajustes de activos, evaluación de cartera, inventarios u otros servicios especiales.</i>					X

(...) No existen mecanismos preestablecidos.

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

Estatuto	Reglament	Manual	Otros	Denominación del documento*
(...)	(...)	(...)	(X)	Actas de Junta General de Accionistas y Actas de Directorio

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

(...) No se encuentran regulados.

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

(X) Sí (...) No

Razón social de la(s) empresa(s) del grupo económico
El Pacífico Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.
Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud y subsidiarias
Credicorp LTD.

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

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

<u>Principios</u>	<u>Cumplimiento</u>				
	0	1	2	3	4
<i>8. Principio (IV.D.2).- La atención de los pedidos particulares de información solicitados por los accionistas, los inversionistas en general o los grupos de interés relacionados con la sociedad, debe</i>					X

<i>hacerse a través de una instancia y/o personal responsable designado al efecto.</i>					
--	--	--	--	--	--

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

	Accionistas	Grupos de interés
Correo electrónico	(X)	(X)
Directamente en la EMPRESA	(X)	(X)
Vía telefónica	(X)	(X)
Página de internet	(...)	(...)
Correo postal	(X)	(X)
Otros. Detalle	(...)	(...)

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

Área encargada	Gerencia Central de Finanzas
----------------	------------------------------

Persona encargada		
Nombres y apellidos	Cargo	Área
Ana María Moreno O'Phelan	Consultora	Gerencia Central de Finanzas

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

Estatuto	Reglamentación	Manual	Otros	Denominación del documento*
(...)	(...)	(...)	(...)	

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

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

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

Número de solicitudes		
Recibidas	Aceptadas	Rechazadas
0	0	0

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

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

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

(...) Sí (X) No

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

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

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

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

De acuerdo a las Normas de Conducta y Códigos de Ética vigentes y el Estatuto

No se han recibido solicitudes de información

(...) No existen criterios preestablecidos.

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

Estatuto	Reglament	Manual	Otros	Denominación del documento*
(...)	(..)	(X)	(...)	Normas Internas de Conducta

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

(...) No se encuentran regulados.

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

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

(X) Sí (...) No

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

Depende de:	Sr. Guillermo Zegarra Cerna
Reporta a:	Directorio y Comité de Auditoría Corporativo de Credicorp LTD.

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

- Diseñar el Plan Anual de Auditoría y enviarlo a revisión del Auditor Corporativo, antes que sea sometido a la aprobación del Comité de Auditoría. Cumplir con las

actividades programadas y elaborar los informes que se deriven de las mismas, así como elaborar informes de evaluación de su ejecución.

- Realizar actividades no programadas cuando lo considere conveniente o a pedido expreso de la Junta General de Accionistas, Directorio, Comité de Auditoría, o a solicitud de las gerencias.
- Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales que rigen a las compañías. Esto incluye el cumplimiento de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, sus normas modificatorias y complementarias, las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y por la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud.
- Evaluar continuamente la calidad y adecuación de los sistemas informáticos y los mecanismos establecidos por la compañía para garantizar la seguridad de la información.
- Evaluar continuamente el cumplimiento de los manuales de políticas y procedimientos, y demás normas internas de las compañías, así como proponer modificaciones a los mismos.
- Revisar la confiabilidad e integridad de la información operativa y financiera generada en las compañías y la forma como esta es identificada, medida, clasificada y presentada en los reportes gerenciales.
- Verificar que los sistemas establecidos aseguran el cumplimiento de las políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones que tienen impacto significativo sobre las operaciones e informes de las compañías.
- Efectuar el seguimiento permanente de la implementación de las observaciones y recomendaciones efectuadas como consecuencia de los exámenes practicados, así como las efectuadas por los organismos supervisores, los auditores externos y auditoría Credicorp.
- Analizar los procesos y proponer, cuando fuera pertinente, las modificaciones a los procedimientos y la incorporación de controles que permitan minimizar riesgos, elevar la calidad del servicio al cliente e incrementar la eficiencia y eficacia de la organización.
- Comunicar a la Gerencia de Planeamiento y Finanzas los casos fraudulentos perpetrados en perjuicio de las compañías. De considerarse que se trata de un hecho significativo, se debe informar al Comité de Auditoría y Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- Asegurar que existen medidas que salvaguarden los activos de las compañías.
- Revisar y evaluar el uso eficiente de los recursos.
- Otras actividades de aseguramiento o consulta que las compañías señalen.

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

Estatuto	Reglamento interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
(...)	()	(X)	(...)	Manual de Organización y Funciones

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

Las responsabilidades del Directorio

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

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

Estatuto	Reglamento interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
(X)	(...)	(...)	(...)	

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

- (...) El Directorio se encarga de la función descrita, pero esta no se encuentra regulada.
 (...) No aplica. El Directorio no se encarga de esta función.

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

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

Estatuto	Reglament	Manual	Otros	Denominación del documento*
(X)	(...)	(...)	(...)	

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

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

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

b. Indique el órgano que se encarga de:

Función	Directorio	Gerente General	Otros (Indique)
Contratar y sustituir al Gerente General	(X)		
Contratar y sustituir a la plana gerencial	(X)		
Fijar la remuneración de los principales ejecutivos	(X)	(X)	
Evaluar la remuneración de los principales ejecutivos		(X)	
Evaluar la remuneración de los directores			Junta General de Accionistas

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

Políticas para:	Sí	No
Contratar y sustituir a los principales ejecutivos	(X)	(...)
Fijar la remuneración de los principales ejecutivos	(X)	(...)
Evaluar la remuneración de los principales ejecutivos	(X)	(...)
Evaluar la remuneración de los directores	(X)	(...)
Elegir a los directores	(X)	(...)

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

Estatuto	Reglament	Manual	Otros	Denominación del documento*
(...)	(...)	(X)	(...)	Procedimientos para contratación de personal Políticas de Gobierno Corporativo Reglamento Interno del Directorio

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

(...) No se encuentran regulados.

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

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

Estatuto	Reglament	Manual	Otros	Denominación del documento*
(...)	(...)	(...)	(x)	Código de Ética Corporativo Código de Ética y Estándares de Conducta para Profesionales con Responsabilidad Financiera.

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

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

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

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

Número de casos	Ninguno
-----------------	---------

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

(X) Sí (...) No

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

Lineamientos de Conducta.

Código de Ética Credicorp.

Código de Ética y Estándares de Conducta para Profesionales con Responsabilidad Financiera.

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

De acuerdo con lo establecido en el literal j) del artículo vigésimo noveno del Estatuto Social, entre las principales atribuciones del Directorio están las de realizar el seguimiento y control de los posibles conflictos de interés entre la administración, los miembros del Directorio, los accionistas, incluidos el uso fraudulento de activos corporativos y el abuso en transacciones entre partes interesadas.

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

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

Estatuto	Reglament	Manual	Otros	Denominación del documento*
(X)	(...)	(...)	(...)	

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

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

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

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

(X) Sí (...) No

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

Estatuto	Reglamentación	Manual	Otros	Denominación del documento*
(...)	(...)	(...)	(X)	Diversos manuales (políticas y procedimientos) que se encuentran en el Sistema de Gestión de Documentos de la compañía.

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

(...) No se encuentran regulados.

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

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

(X) Sí (...) No

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

Aprobación, evaluación y aplicación del Código de Conducta y Código de Ética

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

Estatuto	Reglament o interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
(...)	(...)	(X)	(...)	Diversos manuales (políticas y procedimientos) que se encuentran en el Sistema de Gestión de Documentos de la compañía.

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

(...) No se encuentran regulados.

<u>Principios</u>	<u>Cumplimiento</u>				
	0	1	2	3	4
<u>17. El Directorio debe realizar ciertas funciones claves:</u> <u>Principio (V.D.7).- Supervisar la política de información.</u>					X

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

Estatuto	Reglament o interno	Manual	Otros	Denominación del documento*
(X)	(...)	(..)	(...)	Artículo 29 inciso k)

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

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

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

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

Estricto cumplimiento del Reglamento de Información por Hechos de Importancia de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) y normas de información de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP.

(...) No aplica. La EMPRESA no cuenta con la referida política.

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

Estatuto	Reglament	Manual	otros	Denominación del documento*
(...)	(...)	((X)	Política de Gobierno Corporativo

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

(...) No se encuentra regulada.

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

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

Comité de Auditoría Corporativo – Credicorp Ltd.
I. Fecha de creación: mayo 2011
II. Funciones: <ul style="list-style-type: none"> • Relación con auditores externos. • Manejo de reclamos e información recibida. • Contratación de asesores. • Presupuesto. • Controles internos. • Controles financieros. • Asuntos regulatorios. • Relación con auditores internos. • Otros asuntos.

<p>III. Principales reglas de organización y funcionamiento:</p> <p>El Comité de Auditoría se reúne en forma ordinaria por lo menos cuatro veces al año, y en forma extraordinaria: (i) cuando se identifiquen deficiencias en el sistema de control interno que requieran una evaluación y corrección urgentes, (ii) cambios significativos en las políticas de la entidad o en la normatividad que regula las operaciones de la misma, (iii) a solicitud de los auditores internos o externos de la Corporación.</p> <p>El Comité de Auditoría podrá requerir la presencia de los miembros de la Gerencia o de otros funcionarios de la Corporación en sus reuniones ordinarias o extraordinarias.</p>			
<p>IV. Miembros del Comité:</p>			
Nombres y apellidos	Fecha		Cargo dentro del comité
	Inicio	Término	
Raimundo Morales Dasso	2011		Presidente
Germán Suarez Chávez	2011		Director
Juan Carlos Verme G.	2011		Director
Benedicto Cigüeñas Guevara	2011		Director – Experto financiero
<p>Número de sesiones realizadas : 5</p>			
<p>V. Cuenta con facultades delegadas de acuerdo con el artículo 174 de la Ley General de Sociedades:</p>		(X) Sí	(...) No

(...) No aplica. La EMPRESA no cuenta con Comités de Directorio.

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

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

Nombres y apellidos	Formación ^{2.}	Fecha	Part. accionaria ^{3/..}
---------------------	-------------------------	-------	----------------------------------

		Inicio ¹ /.	Término	Nº de acciones	Part. (%)
<u>Directores dependientes</u>					
Dionisio Romero Paoletti	MBA en Economía de Brown University y máster en Administración de Empresas de Stanford University.	2003			
Luis Enrique Romero Belismelis	Bachiller en Ciencias Económicas en Boston University, especialización como Oficial de Créditos en Bankers Trust New York.	2007			
Raimundo Morales Dasso	Máster en Administración de Negocios en la Universidad de Pennsylvania – Wharton Business School.	2007			
José Miguel Morales Dasso	Abogado. “Sloan Program” Graduate School of Business de la Universidad de Stanford, California, USA.	1980			
Walter Bayly Llona	Administrador, con maestría en Ciencias Administrativas, con mención en Finanzas de Arthur D. Little Management Education Institute.	2009			
<u>Directores independientes</u>					
Eduardo Hochschild Beeck	Ingeniero Mecánico y Físico, graduado en Tufts University en Boston de los Estados Unidos. Presidente Ejecutivo de Hochschild Mining plc; y de Asociación Promotora Tecsup. Presidente del Directorio de Cementos Pacasmayo S.A.A.; Vice Presidente del Patronato de Plata del Perú.	2003			
Ricardo Rizo Patrón de La Piedra	Ingeniero Químico graduado de la Universidad Notre Dame con maestría en Ingeniería	2003			

Nombres y apellidos	Formación ^{2/}	Fecha		Part. accionaria ^{3/..}	
		Inicio ^{1/}	Término	Nº de acciones	Part. (%)
	Química en el Massachusetts Institute of Technology (MIT).				
José Antonio Onrubia Holder	Administrador de Empresas con estudios en St. Michael College y Babson University en Boston.	2001			

^{1/} Corresponde al primer nombramiento.

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

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

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

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

- (X) Correo electrónico
- (...) Correo postal
- (X) Otros. Detalle: Se envía la documentación a su oficina o domicilio
- (...) Se recoge directamente en la EMPRESA

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

	Menos de 3 días	De 3 a 5 días	Más de 5 días
Información no confidencial	(...)	(X)	(...)

Información confidencial	(X)	(...)	(...)
--------------------------	-----	-------	-------

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

Estatuto	Reglament	Manual	Otros	Denominación del documento*
(...)	(...)	(...)	(...)	

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

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

(...) No aplica. La EMPRESA no cuenta con un procedimiento.

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

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

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

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

Estatuto	Reglament	Manual	Otros	Denominación del documento*
(...)	(...)	(...)	(...)	

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

(X) No se encuentran reguladas.

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

No aplica

<u>Principios</u>	<u>Cumplimiento</u>				
	0	1	2	3	4
<i>22. Principio (V.H.1).- Los nuevos directores deben ser instruidos sobre sus facultades y responsabilidades, así como sobre las características y estructura organizativa de la sociedad.</i>					X

a. En caso la EMPRESA cuente con programas de inducción para los nuevos directores, indique si dichos programas se encuentran regulados en algún(os) documento(s) de la EMPRESA.

Estatuto	Reglament	Manual	Otros	Denominación del documento*
(...)	(...)	(...)	(X)	Reglamento Interno del Directorio

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

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

<u>Principios</u>	<u>Cumplimiento</u>				
	0	1	2	3	4
<i>23. Principio V.H.3).- Si no hubiera directores suplentes y se produjese la vacancia de uno o más directores, se debe establecer los procedimientos que el Directorio sigue en la elección de uno o más reemplazantes, a fin de completar su número por el período que aún resta, cuando no exista disposición de un tratamiento distinto en el estatuto.</i>					X

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

(...) Sí (X) No

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

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

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

De acuerdo al artículo 157 de la Ley General de Sociedades

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

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

Estatuto	Reglament o Estatuto	Manual	Otros	Denominación del documento*
(X)	(...)	(...)	(...)	

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

(...) No se encuentran regulados.

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

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

Responsabilidades de:	Estatuto	Reglament	Manual	otros	Denominación del documento*	No están reguladas	No aplica**
Presidente de Directorio	(X)	(...)	(...)	(X)	Reglamento Interno del Directorio	(...)	(...)
Presidente Ejecutivo	(...)	(...)	(...)	(...)		(...)	(X)
Gerente General	(X)	(...)	(...)	(...)		(...)	(...)
Plana Gerencial	(X)	(...)	(X)	(...)	Manual de Organización y Funciones	(...)	(...)

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

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

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

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

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

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

	Remuneración fija	Remuneración variable	Retribución (%)*
Gerente General	(X)	(X)	1.07%
Plana gerencial	(X)	(X)	*Incluye Gerente General

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

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

(...) Sí (X) No

SECCIÓN SEGUNDA: INFORMACIÓN ADICIONAL

Derechos de los accionistas

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

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

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

(X) Sí (...) No

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

Área encargada	Gerencia General	
Persona encargada		
Nombres y apellidos	Cargo	Área
Sr. Alvaro Correa Malachowski	Gerente General	Gerencia General

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

- (X) La EMPRESA
- (X) Una institución de compensación y liquidación

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

Periodicidad	Información sujeta a actualización		
	Domicilio	Correo electrónico	Teléfono
Menor a mensual	(...)	(...)	(...)
Mensual	(X)	(...)	(...)
Trimestral	(...)	(...)	(X)
Anual	(...)	(...)	(...)
Mayor a anual	(...)	(...)	(...)

(...) Otros. Especifique:

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

Fecha de aprobación	14 de marzo de 2001
Órgano que lo aprobó	Junta Obligatoria Anual de Accionistas
Política de dividendos (criterios para la distribución de utilidades)	La Compañía anunciará y entregará en circunstancias normales un dividendo en efectivo no menor al 35% de las utilidades netas obtenidas en el ejercicio precedente; sin embargo, el pago de los dividendos dependerá de la situación general de los negocios, de los planes de desarrollo y expansión de la EMPRESA, de su situación financiera en forma individual y de la situación financiera consolidada con sus subsidiarias.

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

Fecha de entrega	Dividendo por acción	
	En efectivo	En acciones
Clase de acción .Común.	Miles de soles	
Ejercicio 2009	S/. 10,000	S/. 0.318569
Ejercicio 2010	S/. 15,000	S/. 0.412197

Ejercicio 2011	S/. 13,000	S/. 0.291359
Ejercicio 2012	S/. 10,470	S/. 0.2008881

Directorio

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

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

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

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

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

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

Estatuto	Reglamentación	Manual	Otros	Denominación del documento*
(...)	(...)	(...)	(...)	

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

(X) No se encuentran regulados.

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

	Retribuciones totales (%)
Directores independientes	0.03%

Directores dependientes	0.05%
-------------------------	-------

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

(...) Sí (X) No

Accionistas y tenencias

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

Clase de acción Comunes (incluidas las de inversión)	Número de tenedores (al cierre del ejercicio)
Acciones con derecho a voto	132
Acciones sin derecho a voto	0
Acciones de inversión	0
Total	132

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

Clase de acción: Común

Nombres y apellidos	Número de acciones	Participación (%)	Nacionalidad
Credicorp Ltd.	39,755,555	62.10%	Bermudas
Grupo Crédito	23,269,915	36.34%	Perú

Acciones de inversión

Nombres y apellidos	Número de acciones	Participación (%)	Nacionalidad
No aplica	-	-	-

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

(X) Sí (...) No

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

Código de Ética Credicorp, Código de Ética y Estándares de Conducta para Profesionales con Responsabilidad Financiera, Manual para la Prevención del Lavado de Activos, Lineamientos de Conducta Credicorp

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

(X) Sí (...) No

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

Área encargada	Auditoría	
Persona encargada		
Nombres y apellidos	Cargo	División
Guillermo Zegarra Cerna	Gerente de Auditoría Interna	Auditoría Interna

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

Denominación del documento	Órgano de aprobación	Fecha de aprobación	Fecha de última modificación
Manual de Organización y Funciones	Directorio	Diciembre 2004	Noviembre 2013
Manual de Gestión de Riesgos	Directorio	Diciembre 2005	Marzo 2012
Manual para la Prevención del Lavado de Activos	Directorio	Setiembre 2005	Junio 2013
Manual de Metodología de Auditoría Interna	Directorio	Mayo 2011	Mayo 2011
Política de Gobierno Corporativo	Directorio	Marzo 2013	-
Reglamento Interno del Directorio	Directorio	Marzo 2013	-
Lineamientos de conducta Credicorp	Directorio	Julio 2012	Noviembre 2013

s. Incluya cualquiera otra información que considere conveniente.