

REPORTE DE
SOSTENIBILIDAD
INTEGRADO

2018



RIMAC



RIMAC SEGUROS Y REASEGUROS (GRI 102-5)

Domicilio Fiscal
Av. Paseo de la República N°3505, piso 11, San Isidro,
Lima, Perú. (GRI 102-3)

Toda comunicación referente al Reporte de Sostenibilidad
Integrado 2018 debe ser dirigida a la Subgerencia de
Sostenibilidad de RIMAC Seguros (GRI 102-53)
E-mail: rimacsostenible@rimac.com.pe

Elaborado por:
Avanza Sostenible
www.avanzasostenible.com



ÍNDICE

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL	6
ACERCA DE NUESTRO REPORTE	11
NUESTRA EMPRESA	
Quiénes somos y qué hacemos	17
Principales resultados ecoómicos	22
Desempeño económico	23
Gestión integral del riesgo	24
NUESTRA ESTRATEGIA	
Nuestra estrategia de sostenibilidad	29
Relacionándonos con nuestros grupos de interés	31
Impacto positivo en nuestra cadena de valor	36
Gobierno corporativo	38
Desarrollo digital e innovación	39
Lucha contra la corrupción	40
CÓMO CREAMOS Y COMPARTIMOS VALOR	
Compromiso con nuestros clientes	43
Protegiendo lo que importa con prevención	47
Construyendo el mejor lugar para trabajar	52
Trabajando con nuestros aliados estratégicos	55
Cuidando el mañana	59
Premios y reconocimientos	64
INDICE DE CONTENIDO GRI G4/PACTO MUNDIAL/ ISO 26000/ODS	67
ANEXOS	75

IN MEMORIAM



El 30 de setiembre de 2018 falleció Max Chion Li, quien fue nuestro Gerente General desde abril de 2016. Durante el período que Max estuvo al frente de RIMAC, consolidó nuestra posición de liderazgo, nos inspiró a desafiar el presente y a pensar en el futuro, y nos dio un ejemplo de integridad y compromiso. Max lideró el inicio de una gran transformación para nuestra compañía, basándose en la innovación y en la sostenibilidad como pilares fundamentales.

El Directorio, la Gerencia y todos los colaboradores de RIMAC recordaremos a Max con gran cariño, admiración y profunda gratitud.



**MENSAJE
DEL GERENTE
GENERAL** (GRI 102-14)

Queremos compartir con ustedes el Reporte de Sostenibilidad Integrado 2018 de RIMAC Seguros con el fin de que conozcan cómo creamos valor y contribuimos al desarrollo económico, social y ambiental de nuestro país. Este reporte les brindará una visión holística de nuestra estrategia empresarial, nuestra gobernanza y nuestro desempeño con cada uno de nuestros grupos de interés.

Estamos convencidos de que el negocio y la sostenibilidad no pueden caminar por separado, por ello durante el 2018 trabajamos en la consolidación de nuestra estrategia de sostenibilidad y en la integración de la misma a la estrategia de negocio de la compañía. El resultado de ello fue la construcción de nuestros tres pilares: construir atributos de simplicidad y previsión; generar confianza y compromiso en nuestros clientes y colaboradores; y promover una cultura de prevención.

En RIMAC Seguros continuamos con el plan de consolidar el negocio y hacerlo más rentable manteniendo nuestro amplio liderazgo en el mercado asegurador. Así, el año 2018 terminó para nosotros con una participación de 30.4% sobre el total de las primas. Durante el 2018, nuestros ingresos por primas alcanzaron US\$1,192 millones, es decir, 7% más que en el año 2017.

Uno de los retos más relevantes fue cumplir con nuestra estrategia de digitalización. Es así que durante el 2018 inauguramos EPIC Lab, el laboratorio de innovación de RIMAC donde desarrollamos nuestros nuevos productos y canales de venta digitales. Al cierre del 2018 contamos con 4 productos 100% digitales: Viajes (Accidentes Personales), Accidentes Personales de Niños y Jóvenes, SCTR (Pensión y Salud) y SOAT; siendo este último el producto más representativo de la categoría con más de 115,000 pólizas vendidas

En RIMAC buscamos estar presentes en la vida de más peruanos y peruanas, dándoles la facilidad de acceso a productos que se adecúen a su necesidad, de manera rápida y fácil de entender y utilizar. Por ello,

“Brindamos a nuestros colaboradores las condiciones y recursos que permiten y facilitan un buen clima laboral”

lanzamos al mercado Pakta, el primer plan de reposición de automóvil en caso de robo total que permite al asegurado volver a manejar en menos de 48 horas y así pueda continuar con su vida diaria. Asimismo, el seguro Respaldo Infarto al Corazón busca dar tranquilidad frente a esta condición a las familias que no cuentan con un seguro integral de salud. En la misma línea, presentamos el seguro Respaldo Oncológico Ponle Corazón, este es el primer seguro solidario que lanzamos en alianza con la Fundación Peruana de Cáncer (FPC). A través de este seguro, donamos un 20% de la prima a la FPC, el cual es destinado para mejorar la calidad de vida a los pacientes de cáncer en su albergue.

Todo lo anterior no sería posible sin nuestros 2,908 colaboradores, de los cuales el 60% son de género femenino el 40% de género masculino. Garantizamos el liderazgo y solidez de nuestra empresa brindando a nuestros colaboradores las condiciones y recursos que permiten y facilitan un buen clima laboral. Durante el 2018, contamos con 150 programas de capacitación en Management, de Seguros y Ventas, entre otros, con un impacto de 30,749 horas lectivas en 779 colaboradores. Además tengo que decir, con orgullo, que logramos involucrar a 1,622 colaboradores en nuestro programa Voluntariado RIMAC, cuyo objetivo es continuar construyendo una cultura de prevención, formando en el camino agentes de cambio a favor de la sociedad.

En RIMAC Seguros trabajamos de la mano con nuestros corredores y por ello durante el período 2018 nuestro foco fue mantener y fortalecer el vínculo con nuestros socios estratégicos a través de iniciativas de relacionamiento que buscan acercarnos más, brindarles información relevante y facilitar la generación de espacios de vinculación. La principal acción de capacitación fue el desarrollo de nuestro programa de Alta Dirección y Gestión del Cambio de la mano con la Universidad de Piura, dirigido a 38 socios comerciales quienes tuvieron la oportunidad de ser capacitados logrando un mejor desempeño en la dirección general de sus empresas. Nuestro crecimiento no sería posible sin el apoyo

de nuestros proveedores administrativos y técnicos (vehiculares y de salud), los cuales siguen un riguroso proceso de selección y homologación en el que se evalúan criterios de sostenibilidad, que a su vez se traducen en proveedores más comprometidos con la mejora continua que promovemos.

En RIMAC Seguros hemos integrado los principios de Buen Gobierno Corporativo en nuestra estructura orgánica y funcional. De hecho, los consideramos la base crucial de nuestros sistemas de gobierno, destinados principalmente a alcanzar objetivos estratégicos a largo plazo. Durante el año 2018, logramos por primera vez ser reconocidos por la Bolsa de Valores de Lima (BVL) como una de las 10 empresas con el mejor Índice de Buen Gobierno Corporativo en el Perú.

Como parte de nuestra gestión de sostenibilidad, desplegamos una serie de acciones de alto impacto que generan valor a nuestros diversos grupos de interés, alineadas a nuestro core business. Nuestro programa bandera Yo me Cuido, busca generar una cultura de prevención en las nuevas generaciones del país, enfocando su atención en la comunidad educativa nacional. Nos sentimos orgullosos que nuestro programa Yo me Cuido, junto con el Ministerio de Educación, haya sido certificado con el Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública 2018, en la categoría Cooperación Público-Privada. Este premio anual es otorgado por Ciudadanos al Día- CAD, referente de auditoría social, y por la Universidad del Pacífico. Asimismo, fuimos reconocidos gracias a este programa y por segunda vez como “Aliados por la Educación” gracias a nuestra contribución a la mejora de aprendizajes. Esta distinción es otorgada por el Ministerio de Educación.

Si bien nuestro impacto medioambiental no es significativo, al ser una empresa de servicios, en RIMAC Seguros seguimos compensando el 100% de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por la impresión y distribución de nuestras pólizas físicas de seguros a nivel nacional. Durante el

2018 compensamos además todas nuestras emisiones directas y la generación de residuos sólidos, siendo este último un proceso que iniciamos a gestionar a través de un Plan Institucional de Gestión de Residuos Sólidos. Nuestro proceso de compensación fue logrado gracias a la compra de bonos de carbono al Madre de Dios Amazon REDD Project, que evita la deforestación en la Selva de Tahuamanu en Madre de Dios, e incluyó también un componente de educación ambiental de la mano con la Asociación por la Niñez y su Ambiente (ANIA). Durante el 2018, continuamos impulsando la movilidad sostenible, mejoramos la infraestructura de nuestras oficinas y generamos incentivos para nuestros ciclistas.

Asimismo, durante el año iniciamos un proceso de alineación de nuestro Sistema de Gestión Ambiental a la norma ISO 14001:2015. Por ello elaboramos una nueva Política Ambiental aplicable a toda la Compañía. Fortalecimos el proceso de medición de nuestra huella medioambiental, haciendo más rigurosa la evaluación e incorporando el cálculo de nuestra huella hídrica. Sabemos que aún quedan muchos desafíos por ello seguiremos enfocándonos en los clientes, en la sociedad y en el medio ambiente, de modo que el valor de nuestro negocio sea compartido por todos y todas.

Desde ya agradecemos el interés por conocer con mayor detalle nuestras acciones y compromisos en nuestro Reporte de Sostenibilidad Integrado 2018, el cual es elaborado bajo los nuevos estándares del Global Reporting Initiative (GRI), siguiendo las directrices del Comité Internacional para Informes Integrados (IIRC) y alineado al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) al 2030.

Muchas gracias,

Fernando Ríos Samiento
Gerente General

DESEMPEÑO ECONÓMICO

US\$ 1,092
MILLONES EN VENTAS

DESEMPEÑO CON CLIENTES

CLIENTES MUY Y TOTALMENTE SATISFECHOS



95%
con el servicio
de Clínicas



90%
con el servicio
de Talleres

PROTEGIENDO LO QUE NOS IMPORTA
CON PREVENCIÓN



17,330 personas evaluaron el riesgo de presentar enfermedades crónicas a través de la página web Prevención RIMAC

DIGITALIZACIÓN

Contamos con **4** productos **100%** digitales



Siendo **SOAT Digital** el más representativo con más de **115,000** pólizas vendidas

DESEMPEÑO HACIA LA COMUNIDAD

BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA INTEGRAL "YO ME CUIDO"

Iniciativa pionera en promover una cultura en prevención entre las nuevas generaciones peruanas



Por segundo año fuimos reconocidos por "Aliados por la Educación", distinción otorgada por el Ministerio de Educación.



Nuestro programa Yo me Cuido, junto con el Ministerio de Educación, fue reconocido con el **Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública 2018**, otorgado por CAD Ciudadanos al Día y por la Universidad del Pacífico.

DESEMPEÑO CON LOS COLABORADORES

2,908
colaboradores

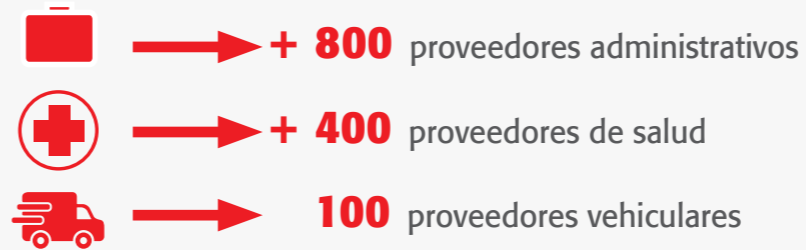
El Ranking MERCO Talento 2018 reconoció a RIMAC entre las empresas con mayor potencial para atraer y retener talento en el país. Ascendimos una posición en el ranking, ocupando ahora el puesto 17 y ubicándonos en el primer puesto del sector asegurador.

DESEMPEÑO CON CORREDORES

+ 1,200 corredores
a nivel nacional

- 38 socios comerciales participaron del Programa de Alta Dirección y Gestión del Cambio. Nivel de satisfacción de los asistentes: 84%
- Capacitaciones en seguros llegando a más de 70 corredores.
- 3 socios comerciales reconocidos por su desempeño en el Evento de Productividad.

DESEMPEÑO CON PROVEEDORES A NIVEL NACIONAL



El **100%** de contratos con proveedores contienen una cláusula de Responsabilidad Social.



Evaluamos al **100%** de talleres multimarca según criterios ambientales y sociales.

CUIDANDO EL MAÑANA

- Medición de nuestra huella de carbono y huella hídrica corporativas.
- Compensación al 100% emisiones GEI generadas por el proceso de elaboración y distribución de nuestras pólizas de seguros, emisiones directas y generación de residuos sólidos.
- Nuestra nueva sede Torre del Parque obtuvo la certificación LEED nivel Gold.
- Despliegue del Plan Institucional de Movilidad Urbana Sostenible.
- Desarrollo del Plan Institucional de Gestión de Residuos Sólidos.



Consumo de Agua
16,099 m³



Consumo de Papel
113,165 Kg.
Reducción del **46%** respecto al año anterior



Consumo de Energía
1,975.761 megawatts
Reducción del **14%** respecto al año anterior

1.



ACERCA DE NUESTRO REPORTE

Nuestro reporte de sostenibilidad integrado brinda información sobre la gestión económica, social y medioambiental de RIMAC Seguros y, principalmente, comunica cómo generamos valor y garantizamos la sostenibilidad del negocio a nuestros accionistas, clientes, colaboradores y a la sociedad en general.

Dado que nuestra subsidiaria RIMAC SA Entidad Prestadora de Salud (EPS) es otra persona jurídica con su propia estructura, no forma parte de este reporte. Sin embargo, es importante indicar que la exclusión de la información de esta subsidiaria no afecta la interpretación o comparabilidad de este documento con futuros reportes.

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRIL.¹ El

mismo también está alineado a las directrices propuestas por el Comité Internacional para Informes Integrados (IIRC)² con el objetivo de explicar a los proveedores de capital financiero cómo, en RIMAC Seguros, generamos valor a lo largo del tiempo. Su periodicidad es anual. El presente documento cubre el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018. (GRI 102-1) (GRI 102-3) (GRI 102-45) (GRI 102-48) (GRI 102-49) (GRI 102-50) (GRI 102-51) (GRI 102-52) (GRI 102-54)

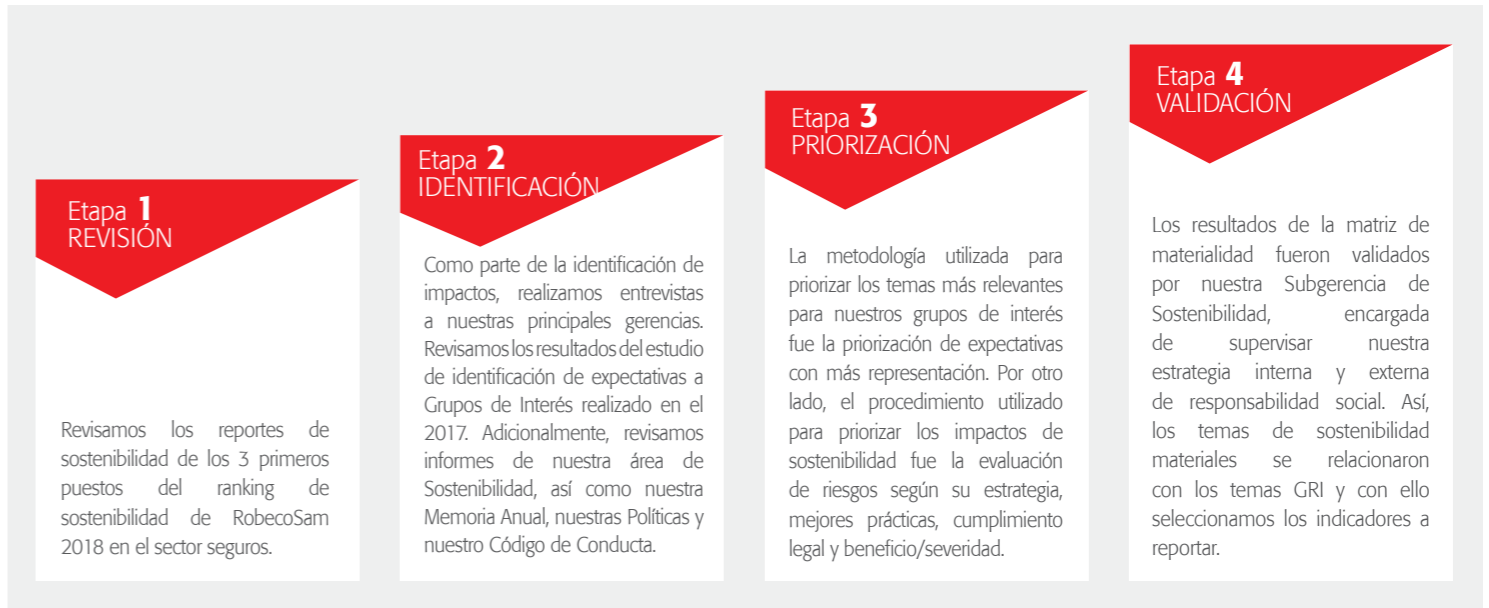
Igualmente, damos cuenta del compromiso que tenemos con la sostenibilidad evidenciando el trabajo realizado para la gestión de los 10 principios del Pacto Global, los ODS (Objetivos

de Desarrollo Sostenible) al 2030 y los PIR (Principios de Inversión Responsable).

Temas Materiales Incluidos

En RIMAC Seguros consideramos como tema material cualquier asunto que tenga la capacidad de afectar la creación de valor de nuestra Empresa, bajo la mirada de la Compañía y de los grupos de interés. Durante el año 2018, realizamos un proceso de definición de los temas materiales, que incluyó temas sociales, medioambientales, económicos y propios del sector asegurador. La metodología utilizada para determinar los temas materiales consistió en 4 etapas: (GRI 102-46)

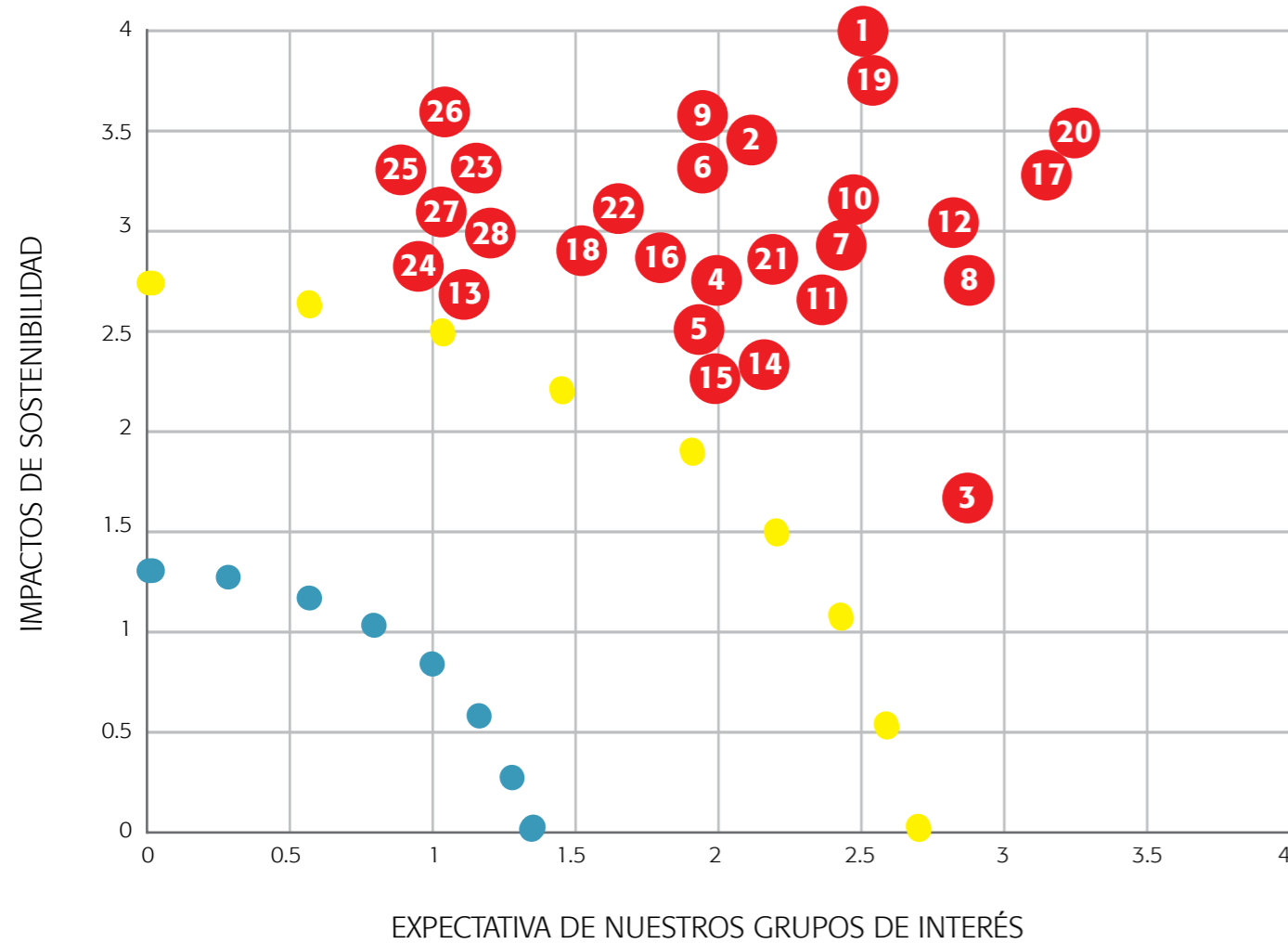
ETAPAS DEL PROCESO DE MATERIALIDAD DE RIMAC SEGUROS (GRI 102-46)



¹Las ediciones correspondientes a los años 2013, 2014 y 2015 fueron elaboradas de acuerdo a las Guías G4 del GRI: opción "Exhaustiva", la del 2016 de acuerdo a las Guías G4 del GRI: opción "Esencial" y la del año 2017 de conformidad con los Estándares GRI: opción esencial.
²Según el IIRC, el informe integrado es un documento conciso acerca de la estrategia, el Gobierno, el desempeño y las perspectivas de una organización, en el contexto de su ambiente externo, que llevan a la generación de valor compartido en el corto, mediano y largo plazo.

Como resultado de este proceso, identificamos los temas materiales a ser incluidos en el presente reporte. Su nivel de cobertura³ y grupos de interés relacionados se detallan en el siguiente gráfico: (GRI 102-46)

GRÁFICO DE MATERIALIDAD
RIMAC SEGUROS EN EL AÑO 2018 (GRI 102-46)



³Cobertura: Descripción de dónde se producen los impactos de cada aspecto.

Detallamos a continuación los temas materiales incluidos en el presente reporte, su nivel de cobertura y grupos de interés relacionados: (GRI 103-1) (GRI-102-48)

TEMAS MATERIALES (GRI 102-47) (GRI 102-49)				
	TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR SERIE	COBERTURA (GRI 102-46)	GRUPOS DE INTERÉS
1	GRI 205: Lucha contra la corrupción	GRI 200: Economía	Cobertura interna y externa	Colaboradores, clientes, proveedores y Gobierno
2	GRI 301: Materiales	GRI 300: Medio ambiente	Cobertura externa	Comunidad y medio ambiente
3	GRI 302: Energía	GRI 300: Medio ambiente	Cobertura externa	Clientes
4	GRI 303: Agua	GRI 300: Medio ambiente	Cobertura externa	Comunidad y medio ambiente
5	GRI 305: Emisiones	GRI 300: Medio ambiente	Cobertura externa	Comunidad y medio ambiente
6	GRI 306: Efluentes y residuos	GRI 300: Medio ambiente	Cobertura externa	Comunidad y medio ambiente
7	GRI 401: Empleo	GRI 400: Sociedad	Cobertura interna	Colaboradores
8	GRI 403: Seguridad y salud en el trabajo	GRI 400: Sociedad	Cobertura interna y externa	Colaboradores y proveedores
9	GRI 404: Formación y enseñanza	GRI 400: Sociedad	Cobertura interna	Colaboradores
10	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	GRI 400: Sociedad	Cobertura interna	Colaboradores
11	GRI 406: No discriminación	GRI 400: Sociedad	Cobertura interna	Colaboradores
12	GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva	GRI 400: Sociedad	Cobertura interna	Colaboradores
13	GRI 408: Trabajo infantil	GRI 400: Sociedad	Cobertura interna y externa	Colaboradores y proveedores
14	GRI 409: Trabajo forzoso	GRI 400: Sociedad	Cobertura interna y externa	Colaboradores y proveedores
15	GRI 412: Evaluación de derechos humanos	GRI 400: Sociedad	Cobertura interna y externa	Colaboradores, clientes y proveedores
16	GRI 413: Comunidades locales	GRI 400: Sociedad	Cobertura externa	Comunidad
17	GRI 414: Evaluación social de proveedores	GRI 400: Sociedad	Cobertura interna	Proveedores
18	GRI 416: Seguridad y salud de los clientes	GRI 400: Sociedad	Cobertura externa	Clientes
19	GRI 417: Marketing y etiquetado	GRI 400: Sociedad	Cobertura externa	Clientes
20	GRI 419: Cumplimiento regulatorio socioeconómico	GRI 400: Sociedad	Cobertura externa	Colaboradores, clientes, proveedores, Gobierno y comunidad
21	Portafolio de productos	GRI 400: Sociedad	Cobertura interna y externa	Accionistas, colaboradores, clientes, comunidad y medio ambiente
22	Desarrollo digital e innovación	No GRI	Cobertura externa	Clientes y medio ambiente
23	Comunicación con corredores	No GRI	Cobertura externa	Corredores
24	Gestión del riesgo	No GRI	Cobertura externa	Accionistas y clientes
25	Experiencia del cliente y gestión de reclamos	No GRI	Cobertura interna y externa	Colaboradores, clientes
26	Seguros para todos	No GRI	Cobertura externa	Comunidad
27	Cultura RIMAC y clima organizacional	No GRI	Cobertura interna	Colaboradores
28	Gestión del riesgo	No GRI	Cobertura externa	Accionistas y clientes

Estos temas materiales explican la generación de valor a nuestros grupos de interés que, de acuerdo al IIRC, se clasifican en 6 capitales:

CAPITALES	DEFINICIÓN	DÓNDE ENCONTRARLO ⁴
 CAPITAL FINANCIERO	Está compuesto por los recursos financieros disponibles en nuestra Organización. Estos son obtenidos en la forma de productos y servicios ofrecidos a los clientes, tales como venta de seguros y asistencias complementarias en el caso de siniestros.	Pág. 22-24
 CAPITAL MANUFACTURADO	Está compuesto por los equipamientos e instalaciones físicas, tales como oficinas, agencias, canales de venta no tradicionales y el canal virtual, disponibles en nuestra Organización para el uso y venta de los productos y servicios.	Pág. 18-20
 CAPITAL INTELECTUAL	Se trata de nuestra reputación de marca como RIMAC Seguros, por el conocimiento intelectual y por la capacidad de desarrollar nuevas tecnologías, productos y servicios acorde a las necesidades del cliente. Con ello se ha de lograr la sostenibilidad de nuestro negocio.	Pág. 17-18, 21, 24-26, 39, 64-65

CAPITALES	DEFINICIÓN	DÓNDE ENCONTRARLO
 CAPITAL HUMANO	Está compuesto por nuestros colaboradores y sus competencias, experiencias y motivaciones para innovar. Todo ello en base a los valores y principios éticos vigentes en nuestra Organización y a sus capacidades de liderazgo y colaboración.	Pág. 52-54, 75-78
 CAPITAL SOCIAL Y DE RELACIONES	Compuesto por la relación basada en la confianza y transparencia con nuestros accionistas, clientes, socios estratégicos, Gobierno y sociedad; se trata de la capacidad de compartir valor para mejorar el bienestar individual y colectivo.	Pág. 29-37, 43-59
 CAPITAL NATURAL	Está compuesto por los recursos medioambientales renovables y no renovables, utilizados o impactados por nuestro negocio, tales como el aire, el agua, la tierra y la biodiversidad.	Pág. 26-27, 59-63

⁴Las páginas serán completadas junto con las páginas de la tabla GRI.

2.



**NUESTRA
EMPRESA**

**¿QUIÉNES SOMOS
Y QUÉ HACEMOS?**

(GRI 102-4)

Somos la empresa líder del mercado asegurador peruano. Formamos parte del Grupo Breca, conglomerado empresarial peruano con presencia internacional, fundado por la familia Brescia Cafferata hace más de 100 años. Hoy, en RIMAC Seguros, somos más de 2,900 colaboradores al servicio de nuestros clientes.

Nuestra solidez y respaldo financiero es reconocido por 2 de las más importantes clasificadoras internacionales de riesgo: Moody's Investors Service y Fitch Ratings, que nos han otorgado la máxima categoría obtenida por una empresa de seguros en el Perú. Así, somos una empresa de seguros con operaciones vigentes en los ramos generales, salud y vida, y contamos con 2 calificaciones de grado de inversión internacional.

De igual manera, contamos con la calificación A+ de 2 importantes clasificadoras de riesgo nacionales: Equilibrium y Apoyo & Asociados Internacionales. Todo ello, gracias a nuestra considerable variedad de productos y servicios, y a nuestra disposición para satisfacer a los clientes a través de una atención de calidad y un gran respaldo financiero. Estos méritos nos han hecho alcanzar la más alta participación del mercado asegurador en los últimos años.

Cabe mencionar además que en RIMAC Seguros hemos integrado los principios de Buen Gobierno Corporativo en nuestra estructura orgánica y funcional. En el 2018, logramos por primera vez ser reconocidos por la Bolsa de Valores de Lima (BVL) como una de las 10 empresas con el mejor Índice de Buen Gobierno Corporativo en el Perú.



MISIÓN

Trabajamos por un mundo con menos preocupaciones.



VISIÓN

Ser una Empresa socialmente responsable, centrada en el cliente y de clase mundial, líder nacional de seguros y salud.



VALORES

- **Vocación de servicio:**
Existimos por nuestros clientes.
- **Somos íntegros:**
Actuamos de manera honesta, solidaria y transparente.
- **Estamos comprometidos:**
Tomamos los retos como propios.
- **Buscamos la excelencia:**
Hacemos las cosas siempre mejor.

Nuestros Productos y Servicios

(GRI 102-2)

Nuestros productos se dividen en 2 categorías: seguros para empresas y seguros para personas. Cada una de estas categorías cuenta con subcategorías de productos (como salud o vida) e incluyen los siguientes productos principales:

SEGUROS PARA EMPRESAS:

- SEGUROS PARA EL PERSONAL
- SEGUROS A TRAVÉS DE CONVENIOS
- SEGUROS PARA RIESGOS GENERALES

SEGUROS PARA PERSONAS:

- SEGUROS DE SALUD
- SEGUROS DE VIDA
- SEGUROS VEHICULARES/SOAT
- SEGUROS PARA JUBILADOS
- SEGUROS DOMICILIARIOS

A diciembre de 2018, contamos con la preferencia de 1'650,581 clientes personas y 54,936 clientes empresas que nos confían aspectos tan importantes como su salud, su vida y sus propiedades.

Como parte de nuestros servicios, en RIMAC Seguros ofrecemos asistencias complementarias a nuestros clientes a través de proveedores técnicos. Por ejemplo, además de cubrir el costo causado por un siniestro, —como la reparación de un vehículo tras un accidente, los gastos de hospitalización de un paciente o el costo de la reconstrucción de una casa dañada por un incendio— ofrecemos asistencia complementaria como los servicios subcontratados de grúa, asistencia de viajes, servicio de cerrajería, servicio de chofer de reemplazo, entre otros. En el como los servicios subcontratados de grúa, asistencia de viajes, servicio de cerrajería, servicio de chofer de reemplazo, entre otros. En el periodo 2017, los clientes utilizaron la asistencia complementaria en más de 400 mil casos.

NÚMERO Y TIPO DE ASISTENCIA COMPLEMENTARIA			
Tipo de Asistencia Complementaria	Casos en el Año 2016	Casos en el Año 2017	Casos en el Año 2018
Consulta médica a domicilio	99,679	89,872	89,101
Orientación médica telefónica	98,058	90,358	99,333
Unidad médica de emergencia	30,256	29,237	28,841
Traslados entre clínicas	3,589	3,818	3,708
Reporte de siniestros vehiculares / procurador	74,460	76,708	69,391
Reporte de siniestros SOAT	7,688	9,354	10,383
Auxilio mecánico	41,609	45,644	43,347
Grúa	31,447	36,962	37,370
Conductor de reemplazo	13,739	15,532	16,171
Reporte de siniestros de riesgos generales	1,259	2,095	1,407
Asistencia en viajes	266	165	181
Sepelio	142	237	298
Evacuaciones	117	102	100
Delivery de medicinas	11,393	14,109	14,674
TOTAL	413,702	414,193	414,305

Presencia en el Perú

(GRI 102-6)

El liderazgo de RIMAC Seguros en el Perú no solo se basa en nuestros productos sino en nuestra capacidad para ofrecerlos en varias zonas a nivel nacional. Y es que ofrecemos servicios de manera directa, a través de nuestra red de agencias y nuestra fuerza de ventas.

PRESENCIA DE RIMAC SEGUROS A NIVEL NACIONAL



Canales de distribución

Llegamos a diferentes segmentos de la población, a lo largo de todo el Perú, gracias a nuestros múltiples canales de comercialización de productos y servicios:



Corredores y Agentes

EEs uno de nuestros canales de distribución de mayor importancia en Lima y provincias. En el año 2018 nuestra gestión se centró en impulsar campañas comerciales con foco en los productos orientados a clientes personas. Continuamos con el desarrollo e implementación de nuevas herramientas digitales de gestión para nuestros socios de negocios con lo cual hemos podido agilizar procesos operativos a través de la web Empresas SCTR, SAS NBR y la herramienta Inspección Virtual habilitada en el App de RIMAC Seguros. También aprobamos el desarrollo de la nueva plataforma web para corredores la cual viene implementándose. Asimismo, continuamos con los programas de capacitación. En el 2018 contamos con la participación de 38 corredores que llevaron exitosamente el PAD de Competencias Estratégicas que diseñamos en conjunto con la Escuela de Dirección de la Universidad de Piura.



Canales No tradicionales

En el frente de Bancaseguros y Retail, lideramos el mercado con la red de comercialización más grande del país a través del sector financiero (bancos, cajas, financieras y leasing) y comercial (tiendas por departamento, supermercados, concesionarios, servicios públicos, entre otros). En el año 2019 nos enfocaremos en consolidar nuestra propuesta en canales alternativos así como en impulsar los productos digitales en nuestros canales.



Canal Digital

Este canal creció 107% respecto al año 2017, principalmente impulsado por seguros para salud, vehículos y SOAT digital. En el caso del SOAT digital, las ventas se realizaron por vía virtual en un 100% de los casos, sin requerir la intervención de otros canales. Así pues, logramos digitalizar por completo todo el journey de emisión.



Fuerza de Ventas y Canal Directo

La Fuerza de Ventas y Canal Directo continuó con un crecimiento importante en primas logrando un 26% más respecto al año anterior, siendo los canales con mayor crecimiento del segmento personas, después de digital. Esto se logró gracias a la transformación organizativa de los canales, a la capacitación continua de los asesores y el despliegue de herramientas tecnológicas que soporten la actividad comercial y generen una experiencia positiva de servicio a nuestros clientes.

Nuestra Gestión Estratégica en el año 2018

(GRI 102-10)

Si bien en la industria de seguros las barreras de entrada son elevadas, la intensidad competitiva ha venido creciendo en los últimos años.

Jugadores importantes a nivel internacional como Fidelidade (La Positiva) y Qualitas (HDI) con holdings sólidos lograron ingresar al mercado local vía la adquisición. Por otro lado, hay una evolución en la industria de seguros ya que se vienen desarrollando nuevos modelos de negocios disruptivos con alto componente tecnológico (Insurtech y Fintech) que representan un cambio en el paradigma del sector. Estos plantean esquemas Pay as you live y ofrecen la oportunidad de desarrollar nuevas estrategias para la gestión del portafolio de productos, así como mejoras en los canales de venta.

Dentro de nuestro plan para 2018, hemos mantenido el objetivo de brindar mayor valor agregado a nuestros clientes a través de la captura de insights modernos que permitan atender necesidades específicas con ayuda de la data y la tecnología. Además, existe una gran oportunidad de penetrar en nuevos segmentos dentro de los niveles socioeconómicos B y C así como en empresas medianas y PYMES.

El mercado local recuperó el tamaño de primas del año 2015 pero no así el de rentabilidad técnica (RT). En 4 años, hemos perdido 0.9% de Market Share de Primas y el 2.7% de Market Share de RT. Para hacer frente a este desafío, hemos potenciado a las áreas que ayudarán a obtener mejores retornos y ofrecer mayor valor al cliente, que son: Pricing, Data & Analytics e Innovación.

Algunos de los resultados obtenidos fueron la creación de capacidades, la digitalización de los negocios y canales, la creación de modelos y la aplicación de nuevas tecnologías. Además, no hemos dejado de lado a las áreas que otorgan el soporte necesario a los negocios y que flexibilizan y mejoran nuestros sistemas y procesos como el área de Operaciones y Tecnología.

El proceso de pricing continuará con el objetivo de maximizar la captura de valor a través del precio de los productos para determinar la hoja de ruta que nos permitirá capitalizar las oportunidades en el corto, mediano y largo plazo. Como consecuencia de esto, en el año 2019 esperamos rentabilizar a mayor ritmo el negocio de Vida y los canales masivos.

En 2018, lanzamos al mercado nuevos productos corporativos como el BBVA PYME (primer riesgo absoluto). Asimismo, repotenciamos los productos para personas: Vida Préstamo Seguro, Vida Emprendedor, Vida Tranquilidad, Domiciliario a tu Medida y Vehicular Dealer. Además, desplegamos nuevas funcionalidades a los productos digitales: SOAT y Accidentes Personales para Niños y Jóvenes.

En RIMAC Seguros buscamos innovar, construyendo desde los conceptos "previsor" y "simple" como atributos diferenciadores de nuestros seguros, promoviendo el bienestar, siendo claros con la información, transparentes y sin barreras de uso a través de coberturas más acotadas.

Asimismo, hemos definido 6 prioridades operativas y 6 prioridades estratégicas las cuales hacen énfasis en la mejor gestión del portafolio de productos, en la eficiencia operativa y en la

sinergia entre productos de Salud y Clínica. Esto se traduce en una aspiración de crecimiento alineada a la oportunidad de mercado, lo que permitirá llevar nuestra oferta a segmentos no atendidos y nos permitirá diversificar nuestros ingresos.

Adicionalmente, seguimos implementando cambios en el modelo de negocio de seguros vehiculares, ya que ahora los clientes pueden hacer su inspección virtual sin depender de una visita para inspección física, y también hemos incorporado servicios digitales en la atención del siniestro. Como parte de este pilar estratégico, venimos implementando iniciativas de autogestión que permiten otorgar herramientas y/o plataformas web a los clientes y corredores e intermediarios. A la fecha, tenemos tasas de uso self-service (autogestión) para SCTR, EPS y Vehículos de 87%, 63% y 9% respectivamente, las cuales vienen incrementándose según los despliegues y capacitación que venimos dando a intermediarios y campañas.

También cabe señalar que, en lo concerniente a digitalización, en el 2018 contamos con 4 productos 100% digitales: Viajes (Accidentes Personales), Accidentes Niños y Jóvenes, SCTR (Pensión y Salud) y SOAT; siendo este último, el producto más representativo de la categoría con más de 115,000 pólizas vendidas. Asimismo, este año se presentó un avance en póliza electrónica de 64%. Estos resultados apuntan que estamos cada vez más cerca de cumplir nuestra estrategia de digitalización.

PRINCIPALES ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECEMOS (GRI 102-13)

ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES
Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (Confiep)
Bolsa de Valores de Lima (BVL)
Asociación Peruana de Buenos Empleadores (ABE-Amcham)
Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg)
Programa de Inversión Responsable (PIR)
Sociedad de Comercio Exterior del Perú (Comexperú)
Transparencia Perú

CÁMARAS Y GREMIOS
Asociación Peruana de Empresas de Corredores de Seguros (Apepose)
Cámara de Colombia.
Instituto Peruano de Economía (IPE)
Instituto Peruano de Acción Empresarial (IPAE)
Cámara de Comercio Peruano-Chilena
Cámara de Comercio Canadá-Perú
Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM)
Cámara de Comercio Peruano China (Capechi)
Cámara Oficial de Comercio de España en el Perú (Cocep)
Cámara de Comercio de Lima

PRINCIPALES RESULTADOS ECONÓMICOS

(GRI 102-4) (GRI 102-7)

PRINCIPALES DATOS ECONÓMICOS (En millones de dólares)			
	Año 2016	Año 2017	Año 2018
Ventas	1,047	1,090	1,192
Riesgos generales	549	537	558
Salud y accidentes	104	116	131
Vida	394	437	503
Activos totales	3,412	3,841	3,918

CAPITALIZACIÓN TOTAL	2016 USD MM	%	2017 USD MM	%	2018 USD MM	%
Total de pasivos	2,936	86%	3,312	86%	3,473	89%
Total de patrimonio	476	14%	529	14%	445	11%
Total de pasivos y patrimonio	3,412	100%	3,841	100%	3,918	100%

NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO (GRI 201-1)

Durante el periodo 2018, los resultados nos muestran pros y contras. El mercado creció 13.3% con respecto a 2017 y recuperó el tamaño que tenía en el año 2015; sin embargo, se redujo su rentabilidad.

El crecimiento se explica por ramos como Vida Individual, Rentas Vitalicias (impulsado por mayores ventas de Rentas Particulares) y Desgravamen, gracias a un cambio en la legislación en provisiones de primas. En Riesgos Generales el crecimiento derivó de una mayor colocación de seguros contra robo y asalto (apalancado por las alianzas logradas por aseguradoras para ofrecer estos productos mediante canales no tradicionales, bancos y cajas); en Ramos Técnicos, estuvo impulsado por nuevos proyectos; por su parte, Cauciones se presenta en el mercado como una alternativa de carta fianza e Incendio estuvo impactado por incrementos en las tasas de multiriesgo. Parte del crecimiento en Asistencia Médica está explicado por el ajuste de precios al alza, alineado a la inflación médica y a la siniestralidad. Por último, en SOAT —si bien hubo un leve incremento de penetración— aún existe un gran déficit de cobertura con alrededor de 700 mil vehículos que circulan libremente sin seguro obligatorio.

En contraparte, el ramo más afectado por una contracción en las ventas respecto al año pasado fue Vehicular, perjudicado principalmente por la caída en las ventas de vehículos nuevos (por incremento de ISC) y por la estrategia de los concesionarios que aplican bonos de descuento a los vehículos, esperando compensarlos con los

servicios post venta, lo que reduce el valor de los vehículos y por ende la póliza de seguro de los mismos. Adicionalmente, hemos evidenciado una leve reducción en las tasas para los seguros de vehículos ligeros y motos.

Dicho esto, en el Perú aún contamos con uno de los porcentajes más bajos de penetración de seguros en la región con 1.7% en primas respecto al PBI, mientras que países vecinos como Chile manejan un 4.9% bajo la misma variable. Por ende, la oportunidad de mercado en el Perú continúa intacta en los negocios de Personas y Salud, en todos los productos. En el segmento empresarial, debemos destacar la oportunidad en Pymes.

Ante ello, en RIMAC Seguros proseguimos con el plan de consolidar el negocio y hacerlo más rentable manteniendo nuestro amplio liderazgo en el mercado asegurador. Así, el año 2018 terminó para nosotros con una participación de 30% sobre el total de las primas.

Durante ese mismo periodo, nuestros ingresos por primas alcanzaron US\$1,192 millones, es decir, 7% más que en el año 2017. A su vez, hubo impactos positivos en los negocios de Vida, Salud y Patrimoniales con crecimientos de 26%, 10% y 7%, respectivamente. Por el lado de productos con componente de ahorro, el producto Vida Pensión Segura mostró un gran desempeño con 68% de crecimiento, confirmando la oportunidad existente en el mercado. En contraste, obtuvimos un impacto negativo en Vehículos con 9% de reducción en ventas respecto al año anterior, así como también una contracción del 15% en SOAT, negocio que fue impactado por la reducción de tarifas.

Por todo ello, nuestro resultado técnico terminó por debajo de lo esperado con -5% vs el 2017. Este decrecimiento fue resultado de un deterioro en la rentabilidad en el ramo de Salud (-28% vs 2017) y SOAT (-66% vs 2017). Con respecto al gasto, se mantuvo controlado y se incrementó en un 10% vs el 2017, debido a un mayor gasto de amortización de software en proyectos de tecnología. El resultado final fue una utilidad neta de US\$46 millones, monto que incluye venta de inversiones inmobiliarias por US\$ 27.2 millones y es 140% superior al resultado del año 2017, el cual estuvo afectado por castigos en infraestructura, intangibles, así como el impacto del fenómeno El Niño Costero.

**VALOR ECONÓMICO GENERADO
A LOS GRUPOS DE INTERÉS (GRI 201-1)**

VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO (EN MILLONES DE DÓLARES)	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018
Ingresos netos por primas	1,047.0	1,090.5	1,191.6
Ingresos financieros	134.5	129.1	154.4
TOTAL INGRESOS	1,181.8	1,219.6	1,346.0
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (EN MILLONES DE DÓLARES)			
Cientes			
Pago a clientes por siniestros + ajustes de reservas técnicas + comisiones pagadas + ajustes de gastos técnicos	963.7	1,030.9	987.3
Saldo	218.1	188.7	360,5
Costes Operativos			
Gastos de personal + gastos administrativos + depreciación y amortización	73.3	79.5	98.1
Colaboradores			
Salarios	47.3	61.2	55.3
Beneficios sociales	30.7	27.3	24.8
Gobierno			
Pago de impuestos	3.4	1.5	0.4
Comunidad			
Inversiones en la comunidad, donaciones deducibles y no deducibles	0.1	0.1	0.2
Accionistas			
Dividendos	13.1	16.4	8.8
EGRESOS TOTALES	1,131.6	1,216.9	1,174.9
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (VER)	50.2	2.7	171.1

NUESTRA GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO

Nuestra gestión de riesgos se encuentra enmarcada en estándares locales e internacionales, así como en las normas regulatorias aplicables, tales como el Reglamento de Gobierno Corporativo y la Gestión Integral de Riesgos de la Superintendencia de Banca y Seguros.

Por ello, nuestra dinámica de trabajo se fundamenta en procesos que rigen el ambiente interno, el establecimiento de objetivos, la identificación de riesgos, la evaluación, la respuesta, el control, la información, la comunicación y el monitoreo.

Hemos centrado nuestros objetivos generales en definir y desarrollar políticas y metodologías de identificación y de evaluación de los riesgos de mercado, de crédito, técnicos y operacionales (incluyendo los riesgos de continuidad y tecnológicos). Asimismo, nos esforzamos en definir los escenarios de estrés respecto de los principales riesgos que enfrentamos como Empresa, así como la metodología de análisis para cada uno:

- **Gestión de Riesgos de Mercado y Crédito:** Identificamos, medimos, analizamos, monitoreamos y controlamos los riesgos de mercado, crédito y liquidez del portafolio de inversiones de nuestra Compañía. Proponemos e implementamos modelos, indicadores, escenarios de estrés y metodologías de backtesting a los parámetros que los sustentan. Evaluamos y

damos seguimiento a las posiciones sujetas a riesgo de mercado, crédito y liquidez utilizando distintos sistemas de medición.

- **Gestión de Riesgos Operacionales:** Proponemos políticas, procedimientos y metodologías apropiados para la gestión de riesgo operacional en nuestra Compañía, asignando roles y responsabilidades. Realizamos así la gestión de los riesgos operacionales identificando y cuantificando los riesgos y —posteriormente— monitoreando la implementación de controles que los mitiguen o reduzcan en su impacto, registrando todo ello en sus respectivos informes.
- **Gestión de Continuidad del Negocio:** Planteamos políticas, procedimientos y metodologías para la gestión de la continuidad del negocio en nuestra Compañía, asignando roles y responsabilidades, y estableciendo los lineamientos para garantizar una adecuada gestión. Aseguramos, además, una gestión de continuidad del negocio competente y efectiva, integrada a nuestra cultura organizacional.
- **Gestión del Riesgo Tecnológico:** Proponemos políticas, procedimientos y metodologías para la gestión de seguridad de la información que manejamos en RIMAC Seguros. Asimismo, garantizamos el mantenimiento del sistema de gestión de seguridad de la información.
- **Gestión de Riesgos Técnicos:** Definimos y damos mantenimiento a la política de riesgos técnicos de la entidad. Precisamos y desarrollamos las metodologías de

identificación y evaluación de riesgos técnicos de seguros. Además, evaluamos los requerimientos patrimoniales de estos riesgos en el marco de la regulación vigente.

Nuestro Manejo del Riesgo Reputacional

Nuestra gestión del riesgo reputacional tiene un objetivo principal: blindar a nuestra organización de potenciales riesgos que afecten su reputación y que generen un posible impacto financiero/operacional. Nuestro proceso se divide en 3 fases:

1 PREVENCIÓN

Nuestro Comité de Riesgo Reputacional sesiona cada mes para revisar, analizar y tomar acciones a la brevedad sobre los principales riesgos que puedan afectar a nuestra Compañía. También sensibiliza a las áreas críticas sobre la gestión del riesgo y capacita a nuestros voceros. El comité de riesgo está integrado por las siguientes áreas: Siniestros, Legal, Riesgo Operacional, Comunicación, Unidad de Negocios.

2 CONTENCIÓN

Si detecta un caso de riesgo (expuesto en prensa o redes sociales), el Comité de Riesgo Reputacional asume como tarea la elaboración de mensajes, declaraciones o cualquier material informativo que se requiera para mitigar el caso. Si el caso es complejo se activa el Comité de Crisis.

3 OPORTUNIDAD DE MEJORA

Finalmente, el comité realiza el análisis de los casos para detectar oportunidades de mejora.

Cabe señalar que nuestra gestión de riesgo reputacional es informada a la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) como parte de nuestro Plan de Acción de Riesgo. Respecto a los mecanismos de medición para mantener o cuidar nuestra reputación, hemos puesto foco en la prevención para poder detectar y monitorear oportunamente cualquier situación de riesgo, así como en la sensibilización de áreas críticas, principalmente, las que tienen mayor relación con redes sociales. Nuestro Comité de Riesgo Reputacional inició 2018 con 17 casos, muchos con más de un año de antigüedad, pero ninguno en estado crítico. Terminamos el año con 20 casos, 3 de los cuales se sumaron en la recta final: ninguno de ellos en estado crítico.

A diferencia de 2017, durante 2018 incorporamos a nuestra matriz de gestión reputacional temas sensibles o críticos del negocio (caso oncológico, límite de edad, prevención del fraude).

Asimismo, este año realizamos 5 talleres de prevención y gestión de crisis en redes sociales dirigidos al Comité de Riesgo Reputacional y a las áreas Legal, Marketing, Atención al Cliente, Operaciones y Siniestros Salud. El objetivo fue sensibilizarlos sobre los riesgos que implican no tener una gestión del negocio enfocada en una cultura de prevención reputacional y que adquieran conocimientos sobre las nuevas tendencias del usuario digital.

Todo nuestro enfoque en prevención se estableció en un protocolo que considera pautas estratégicas para la gestión de una crisis corporativa.

Nuestra Gestión del Riesgo Frente al Cambio Climático

(GRI 201-2)

A mediados de ese año desplegamos el Plan de Prevención ante el Fenómeno El Niño Costero, que consistió en identificar clientes y zonas vulnerables, con el fin de realizar inspecciones y/o análisis para recomendar mejoras que mitiguen pérdidas en caso suceda el evento natural. Realizamos visitas a cargo de especialistas a las empresas más vulnerables y les enviamos información de manera permanente. En consecuencia, durante 2018, visitamos 27 locales y evaluamos 18 zonas.

Como parte del plan, realizamos 4 exposiciones donde hablamos sobre los riesgos, consecuencias y medidas protectoras que deberían adoptarse en el verano 2018/2019. El programa se desarrolló en regiones vulnerables como Chiclayo, Piura, Trujillo y Lima. Dichas exposiciones estuvieron dirigidas a clientes y corredores. Participaron un total de 250 personas.

De otro lado, en 2018 iniciamos la construcción de la Plataforma Web para Calificación de Riesgos de la Naturaleza (Carnat): herramienta diseñada exclusivamente para RIMAC Seguros y que tiene la finalidad de identificar los riesgos naturales que afectan una ubicación puntual así como en una determinada área (cúmulos) dentro del territorio peruano. En la actualidad, nos encontramos en la fase 1 en la cual hemos modelado 10 regiones del Perú. En esta plataforma se pueden visualizar mapas referentes a riesgos hidro-geológicos

(inundación y movimientos en masa), riesgos sísmicos y de tsunami, riesgos meteorológicos (rayos y lluvias) y riesgos volcánicos (peligro volcánico y caída de cenizas). La importancia de esta plataforma radica en que nos permite identificar zonas vulnerables a riesgos específicos para lograr una suscripción eficiente y poder brindar, así, medidas preventivas adecuadas.

A modo de refuerzo, a través del área de Ingeniería y Prevención, realizamos inspecciones periódicas que tienen como uno de los resultados entregar recomendaciones puntuales frente a fenómenos naturales por cliente, según su ubicación y la configuración de su predio.

De igual manera, hemos incluido en nuestra web de prevención patrimonial otras secciones y boletines sobre clima y fenómenos de la naturaleza. Asimismo, venimos mejorando internamente nuestra web para poder garantizar una agradable experiencia a nuestros clientes.

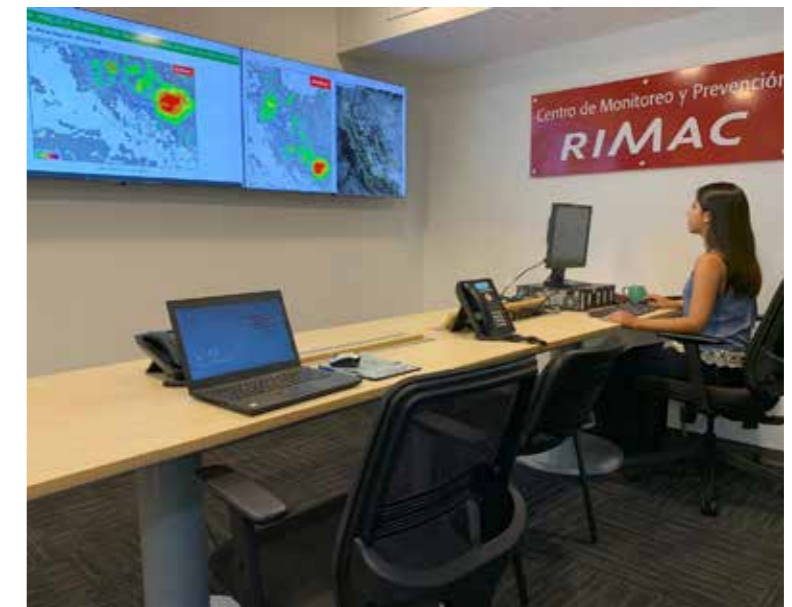
El frente más importante lo iniciamos en noviembre con las operaciones del nuevo Centro de Monitoreo y Prevención RIMAC, una moderna instalación con avanzada tecnología satelital que monitorea a nivel nacional y global a las principales variables meteorológicas y geológicas a fin de mantener alertados a nuestros clientes sobre fenómenos de la naturaleza que pudiesen afectar sus instalaciones.

Cabe destacar, además, que contamos con alianzas desde nuestro programa Yo me Cuido con el fin de desplegar iniciativas que contribuyan con la gestión de riesgo de desastres

naturales en el país. Por un lado, contamos con el cuento infantil Aprendiendo a Cuidarme ante Emergencias y Desastres, desarrollado junto al Instituto Nacional de Defensa Civil (Indeci). De otro lado, durante el 2018 desplegamos diversas iniciativas en alianza con la organización internacional Save the Children, a través de las cuales generamos contenidos y donamos material pedagógico con el fin de contribuir a la educación en prevención en poblaciones vulnerables ante desastres.

En cuanto al impacto del cambio climático sobre nuestras operaciones, existen otros escenarios de posibles desastres a tomar en cuenta: terremotos, inundaciones, tsunamis, entre otros. Si se presentara un escenario catastrófico, se elevarían masivamente los reclamos de los clientes en todos los ramos, por lo que hemos definido como prioridad de nuestra estrategia de recuperación la atención médica y la indemnización de los siniestros.

Para garantizar una resiliencia en las operaciones, contamos con Planes de Continuidad de Negocio para todos nuestros procesos críticos. Dentro de estos planes se contempla la conformación de un equipo de respuesta ante este tipo de desastres, el cual abordaría y gestionaría los problemas estratégicos, tácticos y operativos derivados del evento de interrupción. El objetivo primordial es limitar el daño, aumentar la confianza de los grupos de interés y reducir los costos y los tiempos de recuperación. Durante el 2018 llevamos a cabo ejercicios de continuidad de nuestras operaciones, poniendo a prueba las estrategias de recuperación de procesos críticos en más de una oportunidad.



3.



NUESTRA ESTRATEGIA

NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

En RIMAC Seguros mantenemos un compromiso de largo aliento con la sostenibilidad de nuestro negocio y entorno, y trabajamos con convicción por llevarle un mundo con menos preocupaciones a nuestros distintos grupos de interés.

Para lograrlo, adoptamos la Guía ISO 26000 como principal herramienta para nuestra gestión de sostenibilidad. Asimismo, formamos parte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, contamos con una Política de Sostenibilidad y con una Subgerencia de Sostenibilidad que asegura la aplicación de estas estrategias.

Durante el año 2018 trabajamos en la consolidación de nuestra estrategia de sostenibilidad y en la integración de la misma a la estrategia de negocio de la Compañía, generando un valor agregado desde los siguientes objetivos:

- Construir atributos de simplicidad y agilidad
- Generar confianza y compromiso en nuestros clientes
- Desarrollar productos, servicios y modelos de atención de seguros más democráticos
- Contribuir con la protección de las personas y patrimonios más importantes para nuestros clientes y colaboradores
- Promover una cultura de protección del medio ambiente, prevención de desastres naturales, hábitos saludables e inversiones sostenibles

Finalmente, cada una de nuestras iniciativas de sostenibilidad persigue, además, contribuir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) planteados por las Naciones Unidas de cara al año 2030. Por ello, enfocamos nuestro trabajo en los siguientes ODS:



OBJETIVO 1:
Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.
Fomentamos actividades de voluntariado que buscan mejorar la calidad de vida de comunidades vulnerables alrededor del país.



OBJETIVO 3:
Garantizar una vida sana y promover el bienestar.
Desarrollamos diversas iniciativas de educación en prevención para promover la salud y bienestar entre nuestros grupos de interés.



OBJETIVO 4:
Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad.
Desplegamos estrategias para mejorar la comprensión y fluidez lectora y capacitamos a docentes y padres de familia en educación en prevención a través de nuestro programa integral Yo me Cuido.



OBJETIVO 11:
Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean sostenibles.
Intervenimos, con nuestro programa Voluntariado RIMAC en alianza con Techo Perú, en diversas comunidades vulnerables de Lima Metropolitana mejorando su infraestructura y dictando talleres a sus vecinos en temas de prevención de desastres, primeros auxilios, seguridad vial, salud y nutrición.



OBJETIVO 13:
Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.
Medimos nuestra huella de carbono y realizamos diversas acciones para minimizarla.



OBJETIVO 17:
Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.
Desarrollamos diversas alianzas para incrementar positivamente nuestro impacto social y ambiental.

El detalle de estas iniciativas se menciona en el capítulo 4.

Nuestra Ética y Conducta (GRI 102-16)

En RIMAC Seguros contamos con un Código de Conducta que reúne las normas básicas que rigen la actuación diaria de nuestros colaboradores, dentro de un marco que fomenta y pone en práctica estándares internacionales de ética y conducta, tanto entre nuestros miembros como con terceros.

De esta manera, nuestro Código de Conducta es un instrumento de gestión que permite anticiparse a situaciones complejas, estandarizando el buen comportamiento de los colaboradores y de los proveedores. Estas normas se aplican por igual a todos los miembros de nuestra Empresa, sin excepción alguna, sean directivos, funcionarios o personal en general, así como a nuestros proveedores, en tanto resulte pertinente.

La ejecución de nuestro Código y la revisión permanente de estos temas está a cargo del Comité de Cumplimiento de RIMAC y cuenta con la activa participación de sus integrantes: el Gerente General, el Vicepresidente Ejecutivo de Gestión y Desarrollo Humano, el Vicepresidente Ejecutivo de Legal y Regulación, el Vicepresidente Ejecutivo de Finanzas y Control de Riesgos, Oficial de Cumplimiento Normativo y el Auditor General, quien además ocupa el cargo de secretario del comité.

Dicho Comité de Cumplimiento se encarga de recibir y procesar las denuncias, directas o indirectas, así como de establecer las medidas correctivas y sanciones, de aprobar políticas

y procedimientos relacionados con los temas éticos y de conducta, de autorizar los casos de excepción, de proponer al Directorio las modificaciones que considere necesarias y de determinar las acciones para la difusión del código.

Asimismo, en RIMAC Seguros contamos con un mecanismo de reporte de prácticas no éticas denominado Canal de Integridad. Con esta herramienta confidencial y privada, nuestros colaboradores pueden informar, de manera anónima y responsable, sus preocupaciones acerca de situaciones que consideren contrarias a lo indicado en el código. Para garantizar su independencia, el Canal de Integridad es operado por E&Y, empresa independiente y especializada que se encarga de las asesorías relacionadas con los asuntos que requiera el Comité de Cumplimiento.

Invertimos Responsablemente (GRI 102-11) (GRI 102-12) (GRI 412-3) (FS1) (FS2) (FS3)

En RIMAC Seguros gestionamos nuestras inversiones a través de un Modelo de Gestión en el que interactúan las áreas de Selección de Activos, Estrategia de Inversiones, Mesa de Negociación, Inversiones Inmobiliarias y Riesgos de Mercado y Crédito.

Las políticas de inversiones son propuestas por el Vicepresidente Ejecutivo de Inversiones al Comité de Inversiones y deben ser aprobadas por este último, por el Comité Integral de Riesgos y por el Directorio. La identificación de alternativas de

inversión sigue un proceso riguroso en el cual no sólo se analizan los aspectos cuantitativos de los emisores sino también los cualitativos; generando valor para nosotros y para nuestros grupos de interés.

Desde el año 2016, formamos parte del programa de Inversión Responsable (PIR), una entidad sin fines de lucro que busca promover la inversión responsable y sostenible articulando a los diferentes actores financieros mediante el desarrollo de capacidades e intercambio de experiencias; la elaboración de herramientas y estudios; y la contribución en el desarrollo de políticas públicas. Así, formamos parte del subgrupo enfocado en el desarrollo de indicadores bajo los criterios medioambiental, social y de gobierno corporativo (ASG) para los emisores en el mercado local. En 2018, se concluyó el cuestionario de indicadores mínimos ASG, que fue enviado a las empresas que pertenecen al índice de Buen Gobierno Corporativo logrando una respuesta del 50%. A partir de 2019, incorporaremos dentro de nuestros criterios de análisis de inversiones el monitoreo de los principios ASG.

Además, participamos del evento Convenciendo a los Escépticos: La Inversión Responsable es Rentable, organizado por el PIR y Bloomberg. En dicha reunión, José Martínez —nuestro Vicepresidente Ejecutivo de Inversiones— comentó acerca de las tendencias globales, así como de los desafíos y oportunidades que tenemos como país que empieza a mirar los criterios ASG como un camino hacia la sostenibilidad a largo plazo.

Y es que nuestra gestión de activos se ejecuta bajo un marco que considera los criterios ASG como parte del análisis de inversión en la toma de decisiones, principalmente en sectores sensibles como minería, energía, servicios públicos, forestal, entre otros.

PRINCIPALES RIESGOS A MONITOREAR POR SECTOR	
ENERGÍA	<ul style="list-style-type: none"> Derechos humanos Explotación ilegal de recursos Impacto negativo medioambiental y / o social
MINERÍA	<ul style="list-style-type: none"> Derechos humanos Explotación ilegal de recursos Impacto negativo medioambiental y / o social Explotación laboral o inadecuada protección a los trabajadores
FORESTAL	<ul style="list-style-type: none"> Explotación forestal ilegal Emisión de gases de efecto invernadero Impacto negativo medioambiental y / o social

Así, en RIMAC Seguros no realizamos inversiones en sectores altamente sensibles como defensa, juegos de azar ni en aquellos que realizan pruebas en animales.

A diciembre de 2018, el 97% de los emisores en los cuales invertimos monitorean sus criterios medioambientales, sociales y de buen gobierno

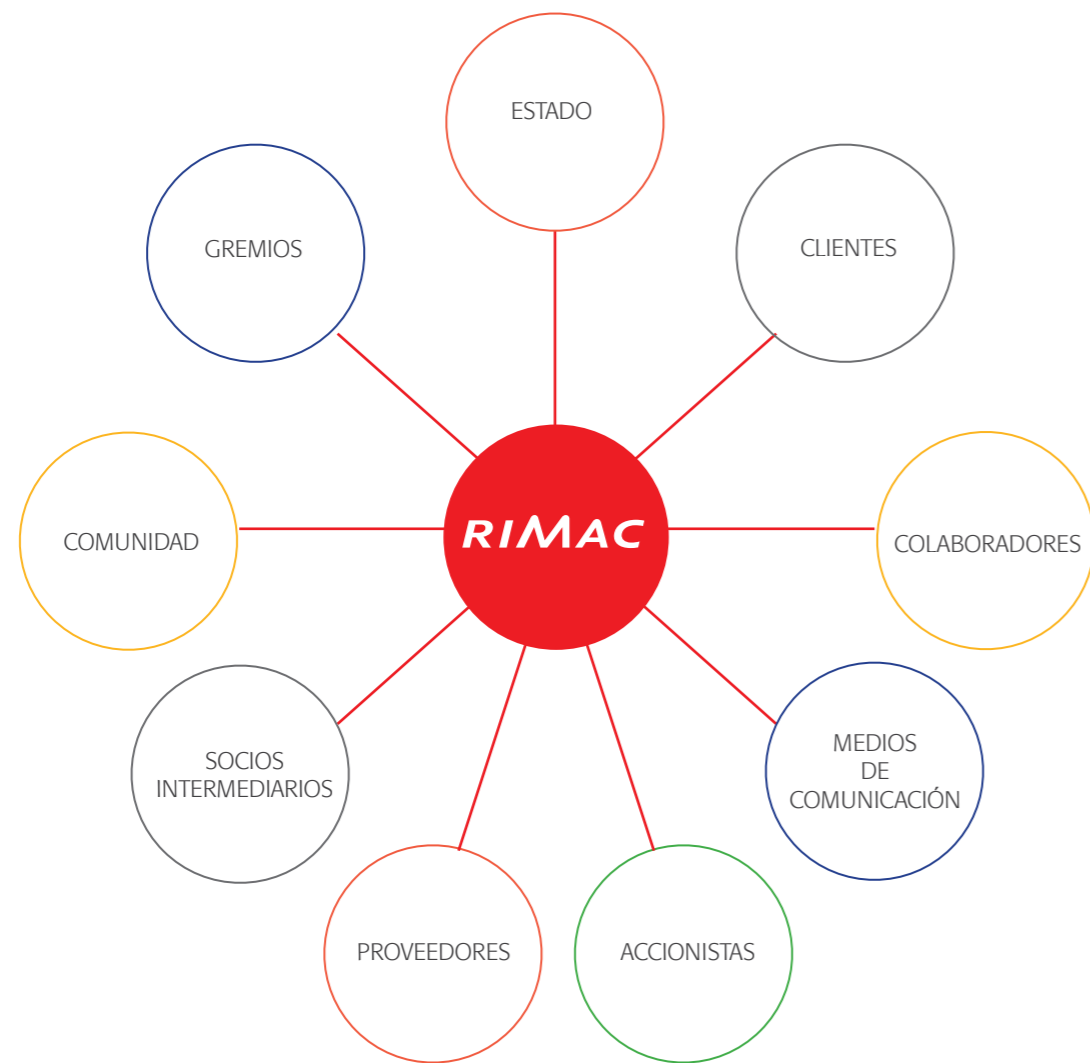
corporativo. Asimismo, el 20% de los emisores realizan las actividades propias de su negocio en sectores de riesgo como minería, energía y forestal.

Respecto a nuestra posición en cuanto a la relación con Gobiernos, en RIMAC Seguros no invertimos en países que tienen un registro pobre de derechos humanos o cuya principal actividad económica genera perjuicio a la sociedad o al medio ambiente. Como parte de la toma de decisiones de inversión identificamos, evaluamos y monitoreamos los riesgos continuamente.

RELACIONÁNDONOS CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS (GRI 102-42)

En RIMAC Seguros realizamos un mapeo de grupos de interés cada 3 años, liderado por las gerencias encargadas del relacionamiento con cada uno de ellos. Durante el año 2017 realizamos un estudio de expectativas y percepciones con nuestros grupos de interés que incluyó paneles con nuestros corredores y proveedores de salud y vehiculares, entrevistas con los representantes del Gobierno, y encuestas con nuestros clientes y colaboradores. Este estudio nos permitió conocer las principales expectativas de información de nuestros grupos de interés y alinear nuestra estrategia con sus principales demandas.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS (GRI 102-40)



RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
Grupo de Interés	Iniciativas de Participación
Estado	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo continuo con el Ministerio de Educación, en el marco del programa Yo me Cuido, como parte del Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional que mantenemos con esta institución. Reconocimiento como "Aliados por la Educación 2018" Convenio de cooperación Interinstitucional con la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana – DRELM. Participación en las mesas de trabajo para la Ley PRO Bici, con el fin de brindar las apreciaciones del sector privado para promover la movilidad sostenible en el país.
Cientes	<ul style="list-style-type: none"> Estudio Personas 2018: encuestas de satisfacción respecto a los servicios brindados por determinados procesos o canales. NPS 2018: Estudio que busca conocer el nivel de recomendación de nuestros clientes. Competencia 2018: Estudio que busca conocer el nivel de recomendación y el grado de satisfacción de nuestros clientes y de aquellos de la competencia. Brand Tracking 2018: Estudios de monitoreo de la marca, para conocer el grado de impacto y recordación que el consumidor tiene de la misma. Encuestas sobre satisfacción digitales, "momentos de verdad" en la central telefónica y un análisis de detección de necesidades. Programa de salud "Cuidate" exclusivo para clientes con diabetes mellitus tipo 2, asma bronquial, hipertensión arterial y/o asma, que les ofrece una serie de beneficios gratuitos para que retomen el control de su enfermedad y mejoren su calidad de vida. Alianzas en el marco del programa Yo me Cuido para brindar valor agregado a la gestión de sostenibilidad de diversos clientes. Información constante en temas de prevención con el programa educativo Yo me Cuido y la plataforma de bienestar Estar Bien. Ejecución de etapa piloto de programa dirigido a clientes corporativos para generar hábitos saludables entre su población laboral.
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Estudios anuales de clima laboral. Información constante sobre el negocio, reconocimientos, beneficios, entre otros. Desarrollo de nuevos canales de información. Énfasis en comunicación presencial. Programa de Voluntariado RIMAC. Charlas de sensibilización en temas de sostenibilidad (voluntariado y programa Yo me Cuido).
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Promoción de contenidos utilitarios que buscan destacar el valor de los seguros, cultura de prevención e innovación. Liderazgo informativo con una ventaja de más 43% en relación a la competencia. Más de 700 notas informativas, entre generadas y las que implican menciones positivas en medios de comunicación. 60 periodistas capacitados en educación de seguros e inversiones. Medios en Lima: Semana Económica, El Peruano y Agencia Andina. 20 reuniones de relacionamiento con periodistas de medios claves, como El Comercio, Gestión, Semana Económica, Publimetro, entre otros. DicciRimac. Diccionario de seguros online enviado a periodistas de diversos medios de comunicación. Primer tema: SOAT. Primer taller inhouse para periodistas "Descubriendo el mundo de los seguros". Más de 40 colaboradores de las áreas de Legal, Call Center, Marketing, Siniestros Salud y Riesgo Operacional capacitados en riesgo reputacional en redes sociales

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (102-43) ¹⁹	
Grupo de Interés	Iniciativas de Participación
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> Creación de los objetivos estratégicos y validación de la Memoria Anual y del Reporte de Sostenibilidad. Buen Gobierno Corporativo.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación para los proveedores incluyendo temas éticos y de responsabilidad social. Paneles de diálogo llevados a cabo cada 2 años. Homologación a proveedores administrativos. Estudios de satisfacción.
Socios intermediarios	<ul style="list-style-type: none"> Mapeo y clasificación de corredores para asegurar que estén alineados a nuestra política de Responsabilidad Social y a nuestro Código de Conducta. Boletines con información de nuestra empresa.
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> Paneles de diálogo llevados a cabo cada 2 años. Impacto del programa Yo me Cuido en 7,542 estudiantes y 224 docentes de 10 colegios nacionales de Lima, en alianza con la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana. Programa de Voluntariado RIMAC. Información constante en temas de prevención desde la plataforma web del programa educativo Yo me Cuido y la plataforma de bienestar Estar Bien.
Gremios	<ul style="list-style-type: none"> Participación en diversas mesas de trabajo del gremio, específicamente a través de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg) y la Asociación Peruana de Entidades Prestadoras de Salud (Apeps). Despliegue de programa de educación financiera Finanzas En Mi Colegio. <ul style="list-style-type: none"> *Cerca de 100,000 estudiantes impactados. *1,000 profesores capacitados Lideramos el comité de comunicaciones con el objetivo de mejorar la reputación de nuestra categoría, incentivar un mayor conocimiento e impulsar la educación en seguros y finalmente, mitigar riesgos del entorno y de crear mejores condiciones de mercado. <ul style="list-style-type: none"> *285 impactos positivos *74% en medios clave: El Comercio, Gestión, RPP, Semana Económica *13 notas de prensa *54 entrevistas a voceros gremiales *4 Capacitaciones y convocatoria a periodistas para la comunicación de resultados. Realización del Primer Foro especializado en Seguros "Insurance Day", que convocó la presencia de los más importantes actores del sector y autoridades. <ul style="list-style-type: none"> *Proyecto Gestionando mis finanzas, a través de la presentación del curso virtual a representantes de universidades, institutos, SBS y MINEDU Ejecución de estrategias de contenidos para la difusión de temas de interés sobre el mercado asegurador en medios de comunicación. Relacionamiento con instituciones aliadas para potenciar la reputación del mercado asegurador (Asbanc, SBS). Campaña masiva para promover la educación financiera, tomando en consideración pauta publicitaria en: RPP, Perú 21, El Trome y Radio Capital Relacionamiento con líderes de opinión estratégicos. Despliegue de estrategias para la prevención de escenarios de crisis.

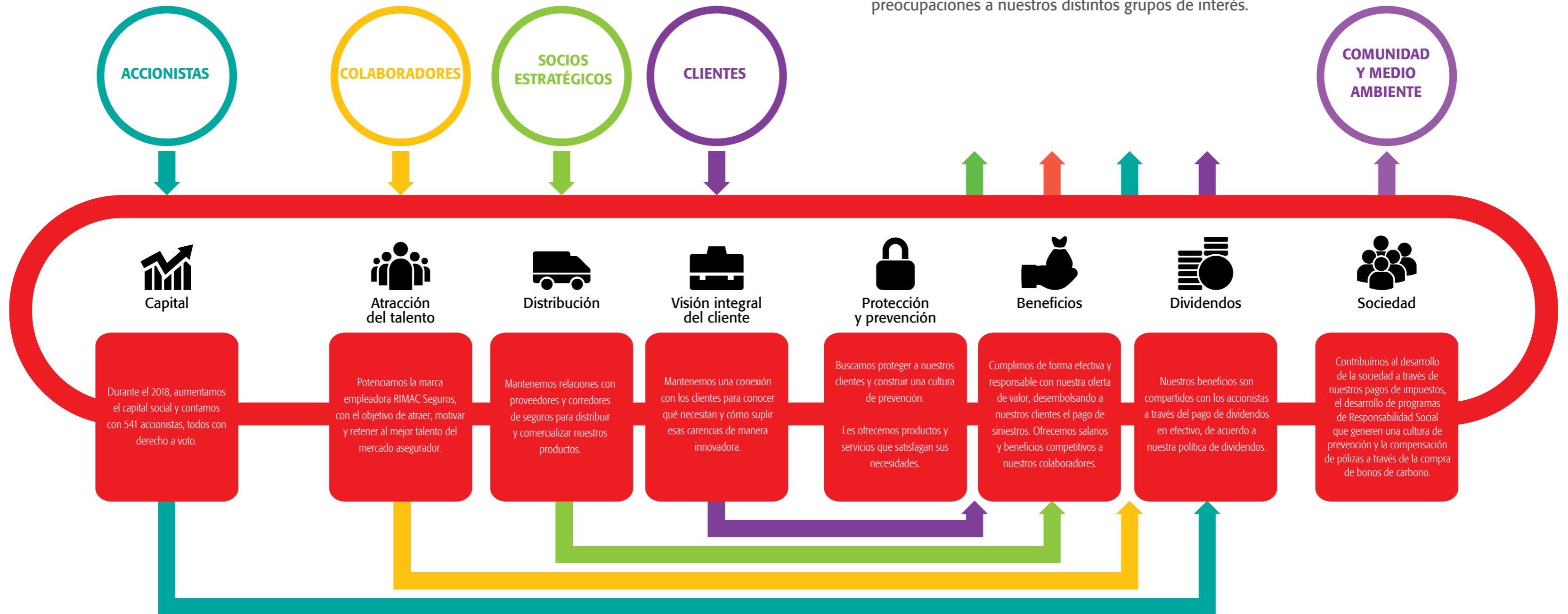
A través de un estudio realizado en el año 2017, identificamos las expectativas de nuestros grupos de interés relacionadas con nuestra gestión. A continuación, presentamos las más relevantes:

PRINCIPALES EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (GRI 102-44)				
Colaboradores	Cientes	Proveedores	Corredores	Gobierno
Exhibir transparencia en la comunicación de productos y servicios	Desarrollar estrategias de prevención de enfermedades	Mantener un portafolio de proyectos de inversión social y programas a favor de la sociedad	Realizar actividades para el desarrollo de las comunidades locales de RIMAC Seguros	Desplegar una mayor difusión de apoyo a la comunidad y a las personas desfavorecidas
Promover la formación académica, una buena gestión de habilidades y desarrollo de carrera	Demstrar claridad en la contratación de los seguros, en especial con las exclusiones	Especificar indicadores de satisfacción de clientes	Impulsar inversión social a través de Obras por Impuestos	Brindar información completa a los clientes al momento de firmar contratos
Capacitar a los colaboradores para que se incentive el uso apropiado de recursos y reciclaje	Promover proyectos de inversión social	Velar por la seguridad y salud de los colaboradores, clientes, proveedores y terceros	Priorizar la emisión de pólizas electrónicas	Desarrollar programas de retención de personal
Procurar crecimiento y línea de carrera	Contribuir en la generación de empleo y en el cumplimiento de beneficios a los colaboradores	Desarrollar programas de formación y desarrollo de los colaboradores	Exhibir transparencia con nuestros clientes	Implementar microseguros para personas de bajos ingresos
Prevenir casos de discriminación	Asegurar el desarrollo y la capacitación de los colaboradores	Garantizar la generación de empleo, en especial, para personas de grupos normalmente excluidos, entre ellos, personas con habilidades especiales y minorías	Promover la diversidad e igualdad de oportunidades en la empresa	Fomentar el correcto uso del papel y el reciclaje de este en la emisión de pólizas

IMPACTO POSITIVO
EN NUESTRA CADENA
DE VALOR

MODELO DE NEGOCIOS

En RIMAC Seguros mantenemos un compromiso de largo aliento con la sostenibilidad de nuestro negocio y trabajamos con convicción por llevarle un mundo con menos preocupaciones a nuestros distintos grupos de interés.



NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 102-12) (GRI 102-18)

Principios de Buen Gobierno Corporativo

En RIMAC Seguros hemos integrado los principios de Buen Gobierno Corporativo en nuestra estructura orgánica y funcional. De hecho, los consideramos la base crucial de nuestros sistemas, destinados principalmente a alcanzar objetivos estratégicos a largo plazo. Durante el año 2018, logramos por primera vez ser reconocidos por la Bolsa de Valores de Lima (BVL) como una de las 10 empresas con el mejor Índice de Buen Gobierno Corporativo en el Perú.

Nuestra Estructura de Gobierno

Nuestro Directorio es elegido por un periodo de 1 año por la Junta General de Accionistas. Está conformado por 10 directores titulares y 1 director suplente, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

Directores			
Alex Fort Brescia	Bachiller en Economía	1993	A la fecha
Pedro Brescia Moreyra	Economista	1998	A la fecha
Fernando Alegre Basurco	Ingeniero Industrial	2016	A la fecha
Jaime Araoz Medanic	Licenciado en Administración de Empresas	2015	A la fecha
Fortunato Brescia Moreyra	Ingeniero de Minas	1997	A la fecha
Mario Brescia Moreyra	Administrador de Empresas	1995	A la fecha
Bernardo Fort Brescia	Arquitecto	2005	A la fecha
Directores Independientes			
Alfonso Brazzini Díaz-Ufano	Bachiller en Economía y Administración	1993	A la fecha
Ricardo Cilloniz Champín	Ingeniero Civil	1979	A la fecha
Ismael Benavides Ferreyros	Ingeniero Agrónomo	2018	A la fecha
Director Suplente			
Miguel Ángel Salmón Jacobs	Licenciado en Derecho	2018	A la fecha

En RIMAC Seguros contamos con un Comité de Gestión Integral de Riesgos, constituido por 3 directores; con un Comité de Auditoría, el cual incluye a 3 directores; y con un Comité de Talento y Remuneraciones integrado por 3 directores. Los comités, entre otros temas, adoptan decisiones sobre temas que podrían tener vinculación con cuestiones económicas, medioambientales y sociales.

Es importante resaltar que ninguno de los directores ocupa un puesto ejecutivo en nuestra Empresa.

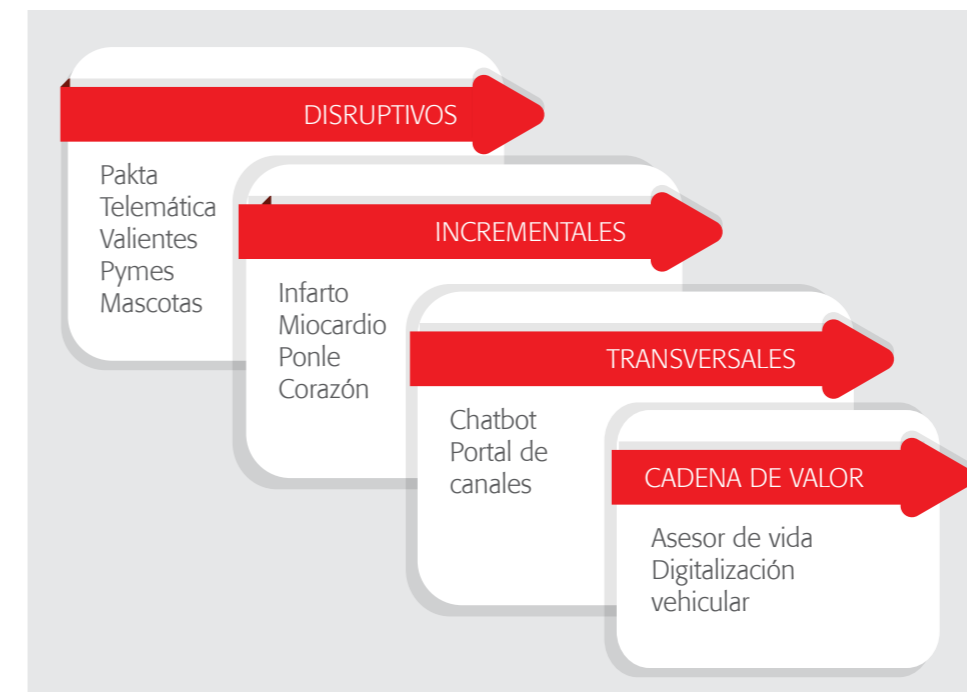
NUESTRO DESARROLLO DIGITAL E INNOVACIÓN

Creemos que la innovación es la clave para poder reinventarse en el tiempo, seguir ofreciendo una propuesta de valor relevante para nuestros clientes y ampliar el mercado de seguros llevando ofertas de protección a todos los segmentos.

En el año 2017 creamos la Vicepresidencia de Innovación y Estrategia Digital y las áreas de Data Analytics, Pricing e Innovación, con el objetivo de crear y socializar en la Empresa capacidades de innovación y al mismo tiempo sostener, de la mano de las áreas de negocio, nuestra

estrategia global de transformación digital. En 2018 inauguramos EPIC Lab, el laboratorio de innovación de RIMAC donde desarrollamos nuestros nuevos productos y canales digitales. Actualmente tenemos 10 squads trabajando en el desarrollo de nuevos productos digitales. Estos equipos diseñan centrados en el usuario, construyen aplicando metodología ágil y crean modelos de tracción en paralelo probando y midiendo constantemente cada experimento. Cada squad cuenta con expertise en diseño UX (user experience) y/o UI (user interface), tecnología, negocio y data analytics.

Durante 2018, trabajamos en 4 tipos de proyectos de innovación:



Hemos puesto especial énfasis en el desarrollo de estos 11 nuevos productos digitales centrados en el usuario y la difusión de esta filosofía de trabajo en toda la Organización. Para desarrollar nuevos productos nos hemos centrado en la exploración de necesidades no atendidas, la construcción ágil de MVP (producto mínimo viable) y la interacción con usuarios.

Para difundir la innovación a todo nivel en la Organización realizamos 9 workshops internos, 5 meet ups donde se compartieron diferentes experiencias de transformación disruptiva y 3 innovation calls para invitar a todos los colaboradores de RIMAC a pensar en nuevas formas de crear valor para el usuario y la Compañía.

Además, venimos trabajando en colaboración con partners del mundo tecnológico y del ecosistema emprendedor que están disruptiendo industrias tradicionales como la movilidad, la educación, el turismo y los seguros.

Así, estos son algunos logros del área de innovación de RIMAC en 2018:

- 10 squads trabajando en nuevos productos digitales
- 251,000 usuarios impactados
- 11 productos lanzados
- 595 participantes en los eventos internos de innovación

LUCHAMOS CONTRA LA CORRUPCIÓN

(GRI 205-1) (GRI 205-2)

Desde el año 2014 contamos con una Política Anticorrupción, la cual ha sido actualizada durante los 2 últimos años con la finalidad de establecer los lineamientos necesarios que nos permitan brindar a los directores, ejecutivos, colaboradores, proveedores y cualquier otro grupo de interés o socio del negocio las herramientas necesarias para identificar, gestionar y reportar eventos que pudieran representar un riesgo para la Compañía.

En RIMAC tenemos una política de cero tolerancia frente a actos de corrupción, reafirmando de esta manera uno de nuestros principales valores, la Integridad.

En 2017, iniciamos la implementación de un Sistema de Gestión Anticorrupción, el cual cuenta ahora con 5 componentes: i) Encargado de Prevención; ii) Identificación, evaluación y mitigación de riesgos; iii) Canal de Integridad; iv) Difusión y capacitación; v) Evaluación y monitoreo. Este sistema tiene como principal objetivo, establecer lineamientos que nos permitan evitar que nos encontremos frente a alguna situación que pudiese ser interpretada como un acto de corrupción, entendiéndose como tal, a cualquier ofrecimiento, promesa y/o pago a cualquier funcionario público con el objeto de obtener una ventaja, sea que se dé manera directa o a través de un socio de negocio.

Durante el año 2018 hemos difundido, tanto de manera interna como externa, los principales lineamientos del sistema, muchos de los cuales están también recogidos en nuestra Política Anticorrupción y en nuestro Código de Conducta.

A esto se suma que durante ese mismo año hemos difundido información acerca de nuestro canal de denuncias, denominado Canal de Integridad, a través del cual cualquier colaborador, socio de negocio o tercero, puede reportar toda conducta no ética que pudiera observar, lo que incluye potenciales actos de corrupción.

Así, hemos evaluado el potencial riesgo de corrupción en el 100% de nuestros procesos actuales, considerando que el mismo se podría presentar como consecuencia de la interacción con funcionarios públicos, sea de manera directa o indirecta (a través de socios de negocio). Esta posible contingencia se mitiga con los controles implementados.

Del mismo modo, contamos con un Directorio conformado por 10 miembros titulares, los cuales han aprobado nuestros lineamientos en materia anticorrupción, incorporados en nuestra Política Anticorrupción y Código de Conducta e implementados implementándolos en nuestra Compañía.

En la actualidad, en RIMAC contamos con 2,908 colaboradores, quienes han recibido de nuestra área de Comunicaciones todos los lineamientos necesarios en materia anticorrupción.

Además, contamos con una estrategia de capacitación que mantiene vigente esta información en nuestros colaboradores:

- Los ingresantes reciben una capacitación presencial y/o virtual al respecto.
- Los colaboradores de la Compañía reciben anualmente un grupo de cursos regulatorios, dentro de los cuales desplegamos temas de ética y cumplimiento.

El indicador de cumplimiento de nuestro curso regulatorio del 2018 superó el 90% del total de colaboradores.

En la actualidad, todos los contratos que suscribimos con terceros cuentan con una cláusula anticorrupción, la cual incluye una adherencia a los lineamientos descritos en nuestro Código de Conducta y Política Anticorrupción.



4.



CÓMO CREAMOS Y COMPARTIMOS VALOR

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES

Establecer relaciones sólidas y duraderas con nuestros clientes, basadas en nuestro conocimiento y servicio, nos obliga a reinventarnos cada día, mejorando nuestros procesos e incorporando tecnología de vanguardia que permita adelantarnos a las soluciones que ellos necesitan.

Nuestra Visión Integral del Cliente se basa en el conocimiento integral del mismo, lo que nos permite evaluar sus necesidades para proponerle soluciones de forma proactiva, trabajando de manera conjunta en la gestión integral de riesgos. No nos interesa solamente vender un seguro, nos interesa construir una relación de confianza con nuestros clientes. Esto significa cuidar de ellos y de sus familias para construir un ambiente de tranquilidad en el cual puedan crecer juntos.

Por ello, el lanzamiento de nuevos productos se realiza con la participación de nuestras áreas de Riesgos y Legal. Adicionalmente, nuestro Comité de Gestión Integral de Riesgo aprueba los informes asociados a los productos, siendo uno de los riesgos evaluados, el regulatorio.

Durante el periodo 2018, no hemos recibido multas significativas y/o sanciones no monetarias relacionadas a incumplimiento de normas y/o regulaciones en el ámbito social y económico. (GRI 419-1)

Cuidamos la Experiencia de Nuestros Clientes

Durante 2018 trabajamos las siguientes iniciativas para mejorar la experiencia del cliente:

- Digitalización Vehicular: Geolocalización.
- Solución de Consultas, Solicitudes y Reclamos en el Primer Contacto: En diciembre hemos logrado atender el 20% de reclamos en el primer contacto.
- Mejoras en oferta de servicio para:
 - Envío de Médico a Domicilio: Mejoramos los tiempos en la asignación del servicio. Indicador de éxito: tiempo de asignación de MAD < 10min al 50%. Resultado: 59%.
 - Atención en Caja: Implementamos un nuevo flujo de Ventanilla Rápida, en la cual solo se atienden operaciones y/o transacciones de baja complejidad.
- Base de Conocimiento de Experiencia del Cliente: Consolidamos la información asociada a productos y procesos en una única herramienta, permitiendo centralizar la búsqueda de los representantes de atención que dan atención a los requerimientos de nuestros usuarios.

Asimismo, desarrollamos las siguientes iniciativas para reducir el número de reclamos:

- **PROYECTO NUEVO JOURNEY WORKSITE:** Iniciamos el levantamiento de los modelos operativos y comerciales del Canal Worksite, con la finalidad de identificar los procesos críticos que originan reclamos.
- **PROYECTO PÓLIZA SIMPLE:** Simplificamos el contenido de las pólizas vehiculares con un lenguaje sencillo y acotado.
- **DIGITALIZACIÓN DE ENVÍO DE PÓLIZAS:** Implementamos un programa que permite

realizar el envío masivo de pólizas a los correos electrónicos proporcionados por los clientes al momento de la contratación de un seguro.

Transparencia en Nuestra Información

En RIMAC Seguros brindamos información transparente de nuestros productos y servicios a los clientes. Con la finalidad de brindarles una atención de calidad, desplegamos nuestro Procedimiento de Aseguramiento de Calidad, nuestro Procedimiento de Control de Calidad de Pólizas y nuestro Manual de Atención de Reclamos, aplicables a todos nuestros canales de atención y a otras áreas responsables.

A su vez, brindamos información detallada sobre nuestros productos, servicios, coberturas y canales de atención para clientes mediante nuestra página web (www.rimac.com) y nuestro aplicativo móvil disponible para iOS y Android (APP RIMAC Seguros).

Adicionalmente, somos miembros de la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg - www.apeseg.org.pe), por lo cual nos sumamos a sus acuerdos y lineamientos como parte de un gran compromiso con el bienestar del país.

Adicionalmente, todos nuestros productos incluyen información exigida por la normativa vigente. Los contratos de nuestros seguros son revisados con anterioridad por nuestra área Legal y solo tras su presentación ante el Regulador, iniciamos su comercialización. Cabe resaltar que el 100% de nuestros productos está sujeto a la regulación de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS). (GRI 417-1)

Satisfacción de Nuestros Clientes

Para conocer la satisfacción de nuestros clientes personas, habilitamos una serie de encuestas telefónicas realizadas diariamente a una determinada población de asegurados que ha hecho uso de diversos servicios de la Empresa. Todas las encuestas evalúan, en una escala de 5 puntos —donde "5" es "totalmente satisfecho" y "1" es "totalmente insatisfecho"—, distintos atributos relacionados al servicio, como la rapidez en la atención, claridad en la información, entre otros. De las respuestas obtenidas, se calcula el indicador de satisfacción Top 2 Box (todos aquellos que marcaron 5 y 4) y el indicador de insatisfacción Bottom Box (todos aquellos que marcaron 1).

RESULTADOS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES				
Estudios	¿Qué mide?	T2B (Satisfacción)		
		2018	2017	2016
AMBULATORIA CLÍNICAS	La satisfacción de los asegurados respecto al servicio de las 17 principales clínicas que se encuentran dentro de la cobertura	95%	91%	88%
TALLERES	La satisfacción de los asegurados sobre el servicio de los principales talleres concesionarios y multimarca que se encuentran dentro de la cobertura	90%	89%	87%
EMERGENCIAS	La satisfacción de los asegurados respecto al servicio de ambulancias y procuradores, durante su emergencia	95%	93%	88%
ASISTENCIAS	La satisfacción de los asegurados respecto al servicio de consultas médicas telefónicas, médicos a domicilio, grúa, auxilio mecánico y chofer de reemplazo, durante su asistencia	93%	93%	91%
CONSULTAS - CLIENTES	La satisfacción de los asegurados con respecto al servicio de atención de consultas o requerimientos por parte de nuestro Call Center	83%	83%	78%
ATENCIÓN PRESENCIAL (LIMA)	La satisfacción de los asegurados con respecto al servicio de las plataformas de atención presencial en Begonias, Paseo del Parque y Miraflores	87%	89%	83%

INICIATIVAS PARA MEJORAR LA EDUCACIÓN EN SEGUROS

(FS16)

Durante el año 2018 continuamos desarrollando diversas iniciativas para mejorar la educación en seguros, las cuales fueron dirigidas a nuestros distintos grupos de interés.

Así pues, como parte de nuestra gestión de sostenibilidad, venimos desarrollando programas a favor de la prevención. Uno de ellos es el programa integral Yo me Cuido, lanzado en el año 2013 con el objetivo de promover la cultura de prevención entre la comunidad educativa nacional. Como parte de esta iniciativa desplegamos una intervención educativa en aula que hace uso de materiales pedagógicos de autoría propia como cuentos infantiles, canciones, infografías, recetas, entre otros. Asimismo, esta iniciativa cuenta también con un portal interactivo con cientos de materiales de prevención disponibles al público en general, así como con presencia en redes sociales (Facebook y YouTube) y una aplicación móvil (más información sobre los logros de este programa durante el 2018 en la pág. 39).

Asimismo, continuamos trabajando con los medios de comunicación. En el año 2018 creamos el DicciRIMAC, un diccionario de seguros online enviado a periodistas de diversos medios de comunicación; y también llevamos a cabo el primer taller inhouse para periodistas denominado Descubriendo el Mundo de los Seguros.

Por otro lado, desde la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg), continuamos promoviendo diversas iniciativas para la educación

en seguros, dirigidas tanto a la comunidad como a los medios de comunicación. Entre ellas, destacan:

- Liderazgo del Comité de Comunicaciones: Durante el 2018 lideramos este comité para impulsar un mayor conocimiento, fomentar la educación en seguros y mejorar la reputación de nuestra categoría. Como parte de las iniciativas se impulsó una campaña masiva para promover la educación financiera, tomando en consideración pauta publicitaria en RPP, Perú 21, El Trome y Radio Capital.
- Programa Finanzas en Mi Colegio: Continuamos con este programa que busca aplicar el currículo y lograr que la educación financiera llegue a todas las escuelas a nivel nacional. Desde su creación en el 2016, Finanzas en mi Colegio ha logrado impactar en 330 colegios en 7 regiones del país, beneficiando a cerca de 100,000 estudiantes y a más de 1,020 docentes. A esto se suma que el Ministerio de Educación decidió incorporar los contenidos financieros del proyecto en todos los textos oficiales escolares del año 2019, lo cual incrementará el impacto a 2 millones de escolares en 9,347 escuelas secundarias públicas y a sus 11,000 docentes.

Cabe señalar que mantenemos representantes en la mayoría de los comités internos de los gremios a los que pertenecemos. Así, trabajamos intensamente para buscar mejoras y mayores oportunidades para todos los involucrados en el mercado asegurador peruano.

Seguros Inclusivos (FS-14)

En RIMAC buscamos estar presentes en la vida de más peruanos, dándoles la facilidad de acceso a productos que se adecuen a su necesidad, de manera rápida y con una comunicación simple. Por ello ponemos a su disposición 2 nuevos productos digitales y el primer seguro solidarios:

PAKTA:

Un promedio de 16 vehículos son robados a diario en Lima, según la Dirección de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos (Diprove). Sin embargo, solo el 23% de vehículos del parque automotor peruano cuenta con un seguro vehicular. Pakta busca atender al segmento no asegurado del Perú siendo el primer plan de reposición de automóvil en caso de robo total que permite al asegurado volver a manejar en menos de 48 horas y así pueda continuar con su vida diaria.

Para conectar con las necesidades no atendidas de los usuarios, nace este primer proyecto de innovación disruptiva incubado en RIMAC Seguros con una inversión de más de US\$600,000 para su desarrollo.

La compra del plan es 100% online, incluyendo el pago y la emisión del contrato digital que se envía al correo electrónico del usuario: al recibirlo, su plan ya está activo. Hoy, debido a su esencia digital, ya cuenta con más de 30 mil interacciones en redes sociales.

Este novedoso plan permite al usuario, de forma simple y rápida, seguir movilizándose en

máximo 48 horas para seguir sus actividades diarias. Al sufrir el robo, en menos de 2 días se le prestará un vehículo temporal sin costo, y si en 20 días el bien robado no es ubicado, se le repondrá por uno igual al que tenía.

El plan anual se puede financiar, sin intereses, en cuotas mensuales que van desde 21 dólares.

SEGURO INDEMNIZATORIO DE INFARTO DE MIOCARDIO

El infarto al corazón no avisa y un estilo de vida sedentario con mala alimentación puede incrementar la probabilidad de sufrirlo. Además, este diagnóstico es la principal causa de muerte en el mundo. El seguro Respaldo Infarto al Corazón busca dar tranquilidad frente a esta enfermedad a las familias que no cuentan con un seguro integral de salud. Nuestro propósito fue crear un seguro accesible, fácil de entender y utilizar, por ello, lo lanzamos como nuestro primer seguro indemnizatorio digital. Este seguro entrega al asegurado S/15,000 ante la ocurrencia de un primer infarto al corazón. Entre las principales características de interés se encuentra la disponibilidad del efectivo para lo que se necesite, es decir, el dinero se puede destinar para gastos de curación o gastos de la casa, pago de deudas o educación de los hijos; y en segundo lugar, el precio accesible es atractivo para cualquier usuario. El seguro se puede contratar 100% online desde S/5 mensuales.

PONLE CORAZÓN:

En la misma línea, presentamos el seguro Respaldo Oncológico Ponle Corazón, este es

el primer seguro solidario que lanzamos en alianza con la Fundación Peruana de Cáncer (FPC). A través de este seguro, donamos un 20% de la prima a la FPC, el cual es destinado para mejorar la calidad de vida a los pacientes de cáncer en su albergue. Además, este producto es una alternativa para complementar un seguro de salud integral o uno oncológico, además de poder ser obsequiado a un ser querido sin cobertura oncológica.

Este seguro entrega S/35,000 ante el primer diagnóstico oncológico. De la misma manera que el Respaldo Infarto al Corazón, el dinero se puede destinar para lo que desee el asegurado. El seguro va desde los S/14.90 al mes.

Llevando Nuestros Seguros a más Personas

En 2018 hemos empezado a construir las bases de una oferta de valor simple y previsible para capturar segmentos de mercado hasta el momento desatendidos. Logramos potenciar, por ejemplo, los canales no tradicionales que tienen su principal impacto en segmentos de ingresos medios y bajos. Un ejemplo claro es la cuenta financiera Compartamos que ha quintuplicado sus primas netas frente al 2017. Empezamos a ofrecer nuevos productos con coberturas adicionales que generan valor agregado para el cliente, además de incrementar el ticket promedio. Estos productos son Desgravamen y el Combo de Vida + Pymes (con coberturas indemnizatorias de cirugía, renta hospitalaria y oncológicas); colocando un promedio de S/3'300,000 primas al mes. De esta manera conseguimos penetrar al segmento C y D de

microempresarios a nivel nacional y darles acceso a los seguros, a partir del éxito que genera ofrecerles créditos individuales y grupales. Nuestra cartera de clientes personas en los segmentos C Y D creció en casi 9% en este año.

Por otro lado, para el segmento millennials logramos sentar las bases para el desarrollo de productos ad hoc. Realizamos una investigación profunda identificando que el 80% de este segmento está representado por 5 diferentes perfiles que comparten las mismas aspiraciones, valores, dolores y comportamientos. Gracias a este profundo entendimiento hemos procedido a desarrollar y testear nuevos conceptos de productos. Así, establecimos un squad full time dedicado al desarrollo de 2 productos, bajo metodologías ágiles como fase exploratoria. Para 2018 nuestros clientes millennials se incrementaron en un 7% frente al año anterior.

PROTEGEMOS LO QUE MÁS IMPORTA CON PREVENCIÓN

Somos una Empresa que Cuida de sus Clientes y sus Familias (GRI 416-1)

Los productos que ofrecemos buscan proteger a nuestros clientes de los riesgos a los cuales están expuestos. Los servicios de atención que se brindan en todos nuestros productos de salud, priorizan actividades de promoción de estilos de vida saludable y prevención de enfermedades con la finalidad de mejorar

la calidad de vida de nuestra población asegurada. De igual manera, contamos con actividades recuperativas donde buscamos tratar oportunamente la enfermedad y, luego de la rehabilitación, lograr una pronta inserción en el ámbito laboral y personal.

En el caso de las enfermedades prevenibles por vacunas, ofrecemos a nuestros asegurados el esquema nacional de inmunizaciones del Ministerio de Salud. A diciembre del año 2018 se vacunaron 16,730 niños afiliados, entre 0 y 4 años, quienes recibieron 32,413 dosis con el objetivo de protegerlos contra la poliomielitis, hepatitis B, meningitis por Haemophylus tipo B, rotavirus, difteria, tétano, tos convulsiva, sarampión, papera, rubeola, neumonía e influenza. Además, agregamos la aplicación de la vacuna contra la varicela dentro del esquema de vacunación regular.

Por otro lado, a diciembre de 2018 realizamos 58,042 chequeos médicos preventivos de alto valor a nuestros asegurados adultos en EPS. Además, 11,473 mujeres (entre 40 y 75 años) se realizaron una mamografía y 20,901 mujeres (entre 21 y 65 años) tuvieron un examen de Papanicolaou el último año.

Por su parte, 13,411 afiliados de Asistencia Médica se realizaron al menos un chequeo médico durante ese año. Asimismo, 3,679 mujeres (entre 40 y 75 años) se realizaron una mamografía y 6,687 mujeres (entre 21 y 65 años) tuvieron un examen de Papanicolaou en el mismo lapso de tiempo. Finalmente, 1,242 afiliados entre los 50 y 75 años se realizaron una colonoscopia y 275 una endoscopia en el último año.

Todas estas acciones preventivas permitieron detectar oportunamente casos de enfermedades crónicas (diabetes mellitus, asma bronquial, hipertensión arterial, dislipidemias, otras enfermedades y neoplasias malignas) en su etapa inicial. Además, realizamos despistajes de cáncer de piel y campañas de nutrición.

PROGRAMA CUÍDATE

Cuídate es un programa de salud de acceso libre y voluntario para personas con enfermedades crónicas que cuentan con un seguro de salud en nuestra Empresa. Está diseñado para mejorar la calidad de vida de los pacientes, poniendo a su disposición un médico de cabecera y una enfermera que les brinda educación en salud y asesoría continua. Cuídate ofrece —sin costo para el paciente— educación, consejería, consultas ambulatorias, consultas a domicilio, exámenes auxiliares y tratamiento farmacológico. Logra mantener controlado, en promedio, al 82% de los pacientes inscritos, cifra que se traduce en menores tasas de hospitalización y atenciones por emergencias y, por ende, en una mejor calidad de vida. A diciembre de 2018, 16,730 afiliados gozaban de este beneficio.

PROMOCIÓN DE LA SALUD

Durante el año 2018, potenciamos el uso de la página web Prevención Salud (<http://prevencionrimac.com/salud/>), en donde promocionamos estilos de vida saludables, detallamos nuestros servicios preventivos, informamos sobre el detalle de los chequeos médicos por grupo etario y desarrollamos la encuesta Puntaje Vital, que permite autoevaluar

el riesgo de presentar enfermedades crónicas metabólicas e incluso algunos tipos de cáncer. A diciembre del año 2018 contamos con 17,330 participantes que evaluaron su riesgo. Reestructuramos, además, completamente la encuesta para integrarla a nuestros servicios de prevención y poder hacer un seguimiento cercano de la salud de nuestros asegurados. Como resultado de la misma educamos, mediante boletines personalizados y en base a sus resultados, a 5,485 asegurados.

PLATAFORMA DIGITAL DE BIENESTAR ESTAR BIEN

Estar Bien (www.rimacestarbien.com) es una plataforma digital que promueve el bienestar mediante la difusión de información útil y relevante, con la finalidad de inspirar y generar cambios positivos en los hábitos y estilos de vida de las personas.

Durante 2018 potenciamos contenidos y formatos para conectar con nuestra audiencia. Así, logramos tener más de 2.5 millones de páginas vistas, 766 mil seguidores en Facebook, 12 mil seguidores en Instagram, entre otras redes sociales, llegando a convertimos en una de las fuentes de referencia en temas de bienestar para otros medios nacionales.

Ayudamos a Construir un Perú Más Previsor (GRI 413-1)

Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, desplegamos una serie de

iniciativas alineadas a nuestro core business, con alto impacto social. Estas acciones cuentan con el respaldo de organizaciones de alto renombre nacional e internacional, tales como el Pacto Global, el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco), el Ministerio de Educación, la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, el Programa de Inversión Responsable (PIR), entre otras.

PROGRAMA INTEGRAL YO ME CUIDO

La educación en prevención constituye uno de los pilares de nuestra estrategia de impacto social. Por ello, desde hace 6 años venimos desplegando nuestro programa bandera, Yo me Cuido, que busca generar una cultura de prevención en las nuevas generaciones del país, enfocando su atención en la comunidad educativa nacional.

Yo me Cuido es una iniciativa pionera en la industria aseguradora peruana que nace como una respuesta de compromiso y visión a largo plazo, asociada a la esencia de nuestro negocio: preparar peruanos que tomen buenas decisiones en prevención, con las herramientas necesarias para ello.

Por ello, nuestro programa promueve la cultura de prevención a través de medios presenciales y digitales que fomentan las buenas prácticas individuales en 4 ejes estratégicos:



Para lograr nuestros objetivos, desplegamos una estrategia compuesta por la intervención educativa en aula y por plataformas de comunicación digital.

INTERVENCIÓN EDUCATIVA EN AULA:

- **Con nuestro programa de comprensión lectora**, buscamos interiorizar las actitudes de una cultura de prevención mediante el desarrollo de distintas habilidades en los estudiantes. Para ello:
 - Capacitamos a docentes en prevención de riesgos en materia de seguridad y salud

- Realizamos actividades que involucran a los padres de familia para asegurar el cumplimiento de prácticas saludables también en el hogar
- Distribuimos cuentos y otros materiales pedagógicos para niños e impartimos conocimientos en seguridad y salud a partir de sus prácticas cotidianas

- **Con nuestros cuentos infantiles**, desarrollados por nosotros en RIMAC, instruimos sobre temas preventivos relacionados con los 4 ejes estratégicos del programa:

- Aprendiendo a Cuidarme en la Ciudad
- Aprendiendo a Cuidarme en Casa
- Aprendiendo a Cuidar mi Salud
- Aprendiendo a Cuidarme y Prevenir
- Aprendiendo a Cuidarme en el Verano
- Aprendiendo a Cuidarme de las Quemaduras
- Aprendiendo a Cuidarme Jugando Ping Pong
- Aprendiendo a Cuidar mi Cuerpo
- Aprendiendo a Cuidarme ante Emergencias y Desastres
- Aprendiendo a Cuidarme al Viajar
- Aprendiendo a Cuidar mis Emociones
- Aprendiendo a Cuidar el Medio Ambiente
- Más Vale Prevenir
- No Juegues con la Salud

- Finalmente, promovemos el uso de nuestro kit de materiales didácticos Yo me Cuido, dirigido principalmente a los

profesores para facilitar su intervención en clase. Incluye los cuentos arriba mencionados, videos con imágenes de los personajes, recursos audiovisuales, entre otros.

Cabe destacar que durante 2018 llevamos a cabo una primera evaluación de impacto externa al programa Yo me Cuido, la cual fue elaborada por el laboratorio de innovación social Poleas LAB. En ella, al cierre de año, corroboramos el gran impacto social y educativo que tiene el programa, al contrastar los resultados de los conocimientos en temas de prevención de alumnos y docentes de los colegios intervenidos, con estudiantes y profesores de un grupo de control de colegios de similares características, en donde no se contó con la presencia del programa.

Habiendo comprobado las diferencias entre el grupo de tratamiento y el grupo de control, verificamos a través de una evaluación específica qué tan significativa es la desviación que trae como efecto el programa. El resultado fue un puntaje de desviación estándar de 0.43; el Jameel Poverty Action Lab (JPAL), laboratorio de acción contra la pobreza del Massachusetts Institute of Technology (MIT) y especialista en evaluaciones de impacto, menciona que un aumento de 0.36 desviaciones estándar es "un logro significativo al compararlo con otras intervenciones en educación" (Benerjee, Abjijit, Cole, Duflo, y Linden: 2007). Con ello, confirmamos que el impacto obtenido por el programa Yo me Cuido supera a dicho logro significativo, pues obtuvimos un resultado mejor que el citado por JPAL.

PLATAFORMAS DE COMUNICACIÓN DIGITAL

Nuestro portal de prevención www.yomecuido.com.pe consolida todas las herramientas del programa, proveyendo contenido de prevención de alta calidad a docentes y padres de familia.

En 2018 renovamos el portal Yo me cuido, implementando un diseño más amigable con el usuario, que invita a navegar por los diversos contenidos de la página. Este rediseño, sumado a la innovación constante en contenidos, nos permitió alcanzar excelentes resultados, logrando más de 1.4 millones de páginas vistas a lo largo del año 2018.

Cabe destacar que los contenidos digitales de nuestro portal están alojados también en Perú Educa, el Sistema de Aprendizaje Digital del Ministerio de Educación, que cuenta con más de medio millón de docentes registrados.

A su vez, dicho portal se apoya en las redes sociales para la difusión de sus contenidos. De este modo, Yo me Cuido cuenta con una página en Facebook con más de 120,000 seguidores, que durante el año logró alcanzar a más de 15.7 millones de personas y cerca de 1 millón de interacciones. Por su parte, nuestro canal de Youtube cerró el año con más de 33,000 suscriptores y más de 7.8 millones de visualizaciones.

Cabe mencionar que la colección de cuentos Aprendiendo a Cuidarme, la acción bandera de nuestro programa, está disponible en su versión digital y animada a través del aplicativo móvil del mismo nombre.

RESULTADOS DEL PROGRAMA YO ME CUIDO EN EL 2018

IMPACTO EN ESCUELAS

- A la fecha, nuestro programa ha impactado directamente a cerca de 200 instituciones educativas estatales, privadas y emblemáticas de Lima Metropolitana, Arequipa y Trujillo, con un alcance de más de 48,300 estudiantes, 12,000 padres de familia y 4,000 docentes.
- Solo en el 2018, nuestro programa capacitó a través de su intervención educativa a 7,542 estudiantes y 224 docentes. A ello se suma el resultado obtenido gracias a alianzas, las cuales nos permitieron llegar a más aulas: Innova Schools, IPAE, y Lamsac.
- Como indicamos arriba, en la evaluación de impacto de nuestro programa, elaborada en 2018 por el laboratorio de innovación social Poleas LAB, corroboramos su gran impacto social y educativo. Comparando las diferencias entre el grupo de tratamiento y el grupo de control, verificamos que Yo me Cuido presenta un aumento del puntaje de desviación estándar de 0.43, número que se encuentra por encima de los promedios considerados como logros significativos para intervenciones educativas según el Jameel Poverty Action Lab (JPAL), laboratorio de acción contra la pobreza del Massachusetts Institute of Technology - MIT y especialista en evaluaciones de impacto.

NUEVOS CONTENIDOS

- Durante 2018 produjimos nuevos contenidos para nuestro programa, que nos permitan llegar a más personas con un componente importante de innovación.
- Gracias al convenio de cooperación que firmamos con Save the Children, desarrollamos

en conjunto el cuento Aprendiendo a Cuidar mis Emociones. Este es el primer cuento de nuestra colección enfocado en salud mental y emocional. Aborda temas como el bullying, la disciplina positiva y el buen uso de Internet.

- Además, gracias a nuestro convenio con la Asociación para la Niñez y su Ambiente (ANIA), iniciamos el desarrollo del cuento Aprendiendo a Cuidar el Medio Ambiente. Este cuento busca promover actitudes ecológicas entre los más pequeños de casa, tales como la segregación de residuos y el reciclaje, el ahorro de agua y energía; y la habilitación de biohuertos.
- Durante el año 2018 innovamos también en los contenidos digitales de nuestro portal, trabajando una serie de sesiones de e-learning sobre distintos temas de prevención para docentes. Asimismo, continuamos con el desarrollo de nuevos capítulos de nuestra miniserie digital Cómo Ser Padre y No Morir en el Intento, que trae a la vida a la familia protagonista de los cuentos infantiles de Yo me Cuido y aborda la importancia de promover la prevención dentro del hogar, a través de situaciones cotidianas para todo padre o madre.

NUEVAS ALIANZAS

- En 2018 continuamos impulsando nuevas alianzas con instituciones públicas y privadas: la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana, Aniquem, ANIA, IPAE, Lamsac y Pan-soy. Cada una de ellas nos permitió maximizar el alcance de nuestro programa, ya sea a través de medios presenciales en el aula o a través de medios digitales.

Voluntariado RIMAC (GRI 203-1)

Los grandes cambios se generan desde casa. Por eso, en el año 2013 creamos el programa Voluntariado RIMAC, dirigido a todos nuestros colaboradores y sus familiares. Nuestro objetivo a través de este programa es continuar construyendo una cultura de prevención, formando en el camino agentes de cambio a favor de la sociedad.

Igualmente, durante el año 2018 continuamos formando parte de Empresas que Inspiran, plataforma de las Naciones Unidas integrada por compañías peruanas convencidas del valor del voluntariado para la empresa y la sociedad peruana, como un medio poderoso para involucrar a todos en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. El programa continúa además registrado dentro del Sistema Nacional de Voluntariado del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

Durante el año seguimos consolidando el valor del voluntariado al interior de la compañía, incrementando la participación en nuestras actividades en un 16%. Logramos involucrar a 1,622 colaboradores, con una inversión de más de 1,800 horas hombre.

Nuestro programa de Voluntariado RIMAC se desplegó de la siguiente manera:

VOLUNTARIADO EN COMUNIDADES

En el año 2018 continuamos nuestra alianza con Techo Perú para la organización de eventos de voluntariado en comunidades vulnerables de Lima Metropolitana. De este modo, realizamos

4 actividades en conjunto, 1 más que el año anterior, respondiendo a las expectativas de nuestros colaboradores.

Durante el año visitamos las comunidades de Nueva Jerusalén, Cangallo y Las Colinas, en San Juan de Lurigancho, y UPIS Corazón de Jesús, en Manchay. Durante las jornadas, realizadas en los meses de abril, junio, agosto y diciembre, ejecutamos diversas acciones de mejora de infraestructura, habilitación de espacios comunes, arborización, pintado y dictado de talleres enfocados en temas de prevención. En conjunto, logramos beneficiar a 1,080 familias.

CAMPAÑAS DE DONACIÓN VOLUNTARIA DE SANGRE

En colaboración con bancos de sangre de diversos hospitales públicos —tales como el Instituto Nacional de Salud del Niño (San Borja), el Hospital Cayetano Heredia, el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas y el Hospital Rebagliati— durante el periodo 2018 continuamos realizando campañas voluntarias de donación de sangre en nuestras diversas sedes de Lima, concientizando a nuestros colaboradores sobre la importancia de donar sangre.

En el año organizamos 5 campañas que contaron con la participación de 510 voluntarios y que beneficiaron a más de 1,070 niños y niñas pacientes del hospital. Fue el año más exitoso para esta rama de nuestro voluntariado y fuimos reconocidos por el Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja por nuestro apoyo en la promoción de la cultura de donación voluntaria de sangre y de la sensibilidad social sobre este tema.

Asimismo, cabe destacar que nos aliamos con la organización sin fines de lucro ByPeople. Con ellos empezamos a promover la donación voluntaria de sangre en campañas al exterior de nuestras oficinas, en espacios públicos como el Pentagonito, para llegar a más grupos de interés con esta iniciativa.

BANCO DE SANGRE VOLUNTARIO

Contamos, además, con un Banco de Sangre Interno que consiste en una base de datos de donantes voluntarios al cual todo colaborador puede acceder en caso lo necesite. De este modo, fomentamos la confraternidad y, nuevamente, sensibilizamos sobre la importancia de donar sangre. Actualmente este banco cuenta con más de 120 miembros permanentes.

SOCIOS UNICEF

Esta campaña promueve la donación voluntaria por parte de nuestros colaboradores, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de miles de niños y niñas de nuestro país. Las donaciones mensuales permiten financiar programas de desarrollo enfocados en salud, educación y protección infantil.

CALOR PARA PUNO

En alianza con la organización sin fines de lucro Kusimayo, desplegamos por segundo año consecutivo al interior de nuestra Empresa la campaña de donación económica llamada Calor Para Puno. El objetivo de esta iniciativa fue recaudar fondos para implementar Casas Calientes Limpias en el distrito de Caminaca, en Puno. Ello, a través de tecnologías ecoamigables que permiten elevar hasta en 10° la temperatura

al interior de las casas, al mismo tiempo que disminuyen la contaminación provocada por las cocinas a fuego abierto y su incidencia en enfermedades respiratorias en adultos y menores. Gracias a la donación voluntaria de nuestros colaboradores se contribuyó a lograr el objetivo de equipar a más de 800 familias de Caminaca con estas casas, mejorando así su calidad de vida.

CONSTRUYENDO EL MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR

Nuestros colaboradores son quienes forjan el liderazgo y solidez de RIMAC Seguros. Por ello, el esfuerzo de cada uno se ve retribuido con óptimas condiciones laborales, buen clima laboral y el estímulo de su desarrollo integral, tanto profesional como personal. De esta manera, retenemos al mejor talento del mercado asegurador.

En noviembre de 2018, lanzamos la medición anual de clima laboral mediante la aplicación de la encuesta Pulso de Clima Laboral, a cargo de la consultora Hay Group/Korn Ferry. Dicha encuesta mide 4 factores: claridad y direccionamiento, confianza en líderes, liderazgo y colaboración. La encuesta llegó a una favorabilidad de 75% con una participación de 90% de nuestros colaboradores.

Al 31 de diciembre de 2018, en RIMAC Seguros contamos con 2,908 colaboradores. De los cuáles, 1,746 son de género femenino y 1,162 son de género masculino. (GRI 102-8)

Cultura y Clima

En cuanto al proyecto Cultura RIMAC, en el año 2018 hemos trabajado en 2 grandes pilares: Liderazgo e Iniciativas culturales.

En Liderazgo, durante ese año estructuramos un plan para líderes que tiene como foco desarrollarlos y consolidarlos en su rol. Empezamos con 14 talleres de Fit Cultural con los VPE, VP, Gerentes, Subgerentes y jefes logrando un 97% de participación. Luego, ampliamos los talleres hasta supervisores, alcanzando un 80% de participación en este segmento. A través de esta acción, buscamos reforzar el rol de los líderes en el cambio cultural y que se instruyan en nuestros principios y conductas. Asimismo, iniciamos otras acciones importantes en 2 frentes de nuestro plan: por un lado, iniciamos nuestra Comunidad de Líderes, estrategia que se hizo tangible con el lanzamiento del grupo de Facebook y un evento social; por otro lado, lanzamos nuestro programa de liderazgo Con_Visión, para un primer grupo de la plana gerencial.

El desarrollo de las Iniciativas Culturales tiene como objetivo intervenir y alinear, en un primer momento, procesos de gestión humana y, por otro lado, impulsar el plan de innovación con el enfoque cultural necesario para la transformación.

Ese año nos planteamos trabajar en 7 iniciativas:

1. Selección
2. Inducción
3. Desempeño
4. Innovación
5. Beneficios

6. Reconocimiento
7. Comunicación

Las 4 primeras ya fueron implementadas durante el 2018.

Reclutamos al Mejor Talento

En RIMAC Seguros tenemos diferentes programas de atracción del talento, los cuales detallamos a continuación:

Programa Trainee: Seleccionamos a 8 candidatos recién egresados con el mejor desempeño para que pasen un entrenamiento por las áreas core del negocio.

- Programa de Practicantes: Todos los meses evaluamos grupos de practicantes lo cual permite mapear a los mejores estudiantes para cubrir las vacantes abiertas y tener un back up para las futuras posiciones.
- Programa de Bienvenida al Nuevo Colaborador: Forma parte del proyecto Experiencia del Colaborador. Incluye un paquete de bienvenida, un formato de autogestión y merchandising.
- Programa Fábrica de Talento: En donde nos encontramos estandarizando procesos de selección con el grupo para movilidades internas a futuro.

- Programa de Diversidad Laboral: Enfocado en minorías poco favorecidas de la población.

- Programa Súmate: Generamos un canal de reclutamiento que permite contar con candidatos referidos de los colaboradores

de RIMAC, que presentan características similares a ellos para adaptarse fácilmente a nuestra cultura.

- Presentaciones de Campus: Atraemos y mapeamos talento para posiciones de entry level a través de actividades de campus disruptivas.
- Innovation Call: Con él, mejoramos la visibilidad de los perfiles profesionales que se requieren. También aporta a nuestra imagen como marca empleadora.
- Despliegue Reclutamiento FFV Lima y Provincias: Atraemos, mapeamos y evaluamos a los candidatos para fuerza de ventas (FFV) en sus propias zonas de acción.
- Participación Eventos Scrum: Están diseñados para adentrarnos en el sector especializado y que sea mucho más ágil nuestra búsqueda y selección de talentos.

Respecto a la promoción de la empleabilidad local, cada vez que requerimos cubrir una vacante en alguna sede fuera de Lima, damos preferencia a los candidatos de la zona. De esta manera esperamos impactar positivamente en la generación de nuevos puestos de trabajo en cada localidad donde operamos.

Empleabilidad con Diversidad

Durante el año 2018, continuamos las acciones orientadas a la contratación de personas con

discapacidad y a minorías desfavorecidas de la sociedad a través de los siguientes programas:

- Programa de Empleabilidad para Discapacidad Laboral: Realizamos publicaciones semanales en el portal autorizado del Mintra. Además, mantenemos contacto con entidades que realizan charlas de sensibilización y dan servicios de formación a los posibles colaboradores para ingresar a nuestra Compañía. El objetivo es que para 2019 podamos desarrollar el proceso de selección con estas entidades y dirigir la ejecución de las charlas.
- Programa de Diversidad Laboral: Nos encontramos trabajando en un proceso de selección inclusivo, el cual prioriza y fomenta un entorno competitivo y una cultura de igualdad. Este programa tiene un enfoque directo a 4 poblaciones menos favorecidas: personas de talla pequeña, personas de la tercera edad, personas con discapacidad sensorial y ex miembros de las FFAA

Capacitamos a Nuestros Colaboradores

En RIMAC Seguros contamos con un plan de capacitación anual, que es elaborado a partir de un proceso interno y que permite identificar las principales barreras para el óptimo rendimiento de nuestras áreas. Los programas de formación se clasifican de la siguiente manera:

- Regulatorios: Programas de formación con conocimientos de difusión obligatoria para todo el personal de nuestra Empresa.

- Individual: Programas de formación externos dirigidos a determinados colaboradores que tengan una necesidad de formación que no se encuentre dentro de la Empresa.
- Colectivos: Programas de formación dictados por facilitadores internos o externos para un grupo de colaboradores. Se dictan a través de nuestra Escuela de Negocios.

Todos los programas de formación se clasifican por áreas temáticas: Ventas y Servicios, Seguros y Management. Los contenidos son trabajados mediante clases presenciales, virtuales o mixtas, con el objetivo de facilitar la transmisión de conocimiento.

Durante el año 2018, capacitamos a 779 colaboradores que recibieron un total de 30,749 horas lectivas: (GRI 404-1) (GRI 404-2)

Programas de Capacitación		
Management	Seguros	Ventas y Seguros
107	35	8

El proceso de Gestión de Desempeño permite garantizar una cultura de alto desempeño y el cumplimiento de nuestra estrategia de negocio. Para el ejercicio de Evaluación Final 2018, aproximadamente 1,957 colaboradores recibieron una evaluación del desempeño. El 57% pertenece al género femenino y el 43%, masculino. A su vez, el 82% pertenece a la categoría colaboradores, el 11% a mandos medios y el 6% a la plana gerencial. (GRI 404-3)

Seguridad y Salud en el Trabajo

En RIMAC tenemos como objetivo fomentar un ambiente de trabajo seguro y saludable. Para ello venimos implementado un sistema de gestión con la participación activa de todos nuestros colaboradores y terceros en base a la normativa vigente.

Todos los colaboradores conocen nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), la cual está publicada en cada sede a nivel nacional y en nuestra página web. Por su parte, nuestros nuevos colaboradores reciben el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo y cumplen con las inducciones de SST. El 97% de los colaboradores cumplió con 4 capacitaciones de SST enfocadas en factores psicosociales, fatiga visual, primeros auxilios y prevención de riesgos laborales en la oficina. Por último, nuestros colaboradores realizan sus evaluaciones médicas ocupacionales al ingresar, de manera periódica y al retirarse de Empresa.

En RIMAC Seguros contamos con un Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo vigente para la temporada 2016-2018. Está conformado por 4 miembros titulares (2 designados por la Empresa y 2 elegidos por los colaboradores) y 4 miembros suplentes. El 100% de los colaboradores que se encuentran en planilla tiene representación en dichos comités. El comité sesiona mensualmente y, entre sus funciones, se encarga de dar cumplimiento al Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo. (GRI 403-1)

Con todo, en el año 2018, reportamos 8 accidentes de trabajo, en Lima y provincias.

TASA DE ACCIDENTES, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS Y VÍCTIMAS MORTALES EN RIMAC SEGUROS EN EL AÑO 2018
(GRI 403-2)

Tasa de Frecuencia	1.387
Tasa de Enfermedades Profesionales	0
Tasa de días Perdidos (Severidad)	74.36
Tasa de Accidentabilidad	0.1031
Víctimas Mortales	0

Respetamos y Promovemos los Derechos Humanos

Desde el año 2011, formamos parte del Pacto Mundial, iniciativa voluntaria promovida por las Naciones Unidas. De esta manera, nos hemos comprometido a llevar a la práctica un conjunto de valores fundamentales en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción a través de la aplicación de sus 10 principios. (GRI 102-12) En RIMAC Seguros rechazamos cualquier acto de discriminación. Por ello, nuestro Reglamento Interno de Trabajo y nuestro Código de Conducta prohíbe cualquier tipo de segregación y sanciona estas conductas. Durante el periodo 2018 no hemos recibido reclamos ni denuncias referidas a actos de discriminación. (GRI 406-1)

Por la naturaleza de nuestro negocio, en RIMAC Seguros no consideramos que nuestras

operaciones se encuentren en riesgo de trabajo infantil, de trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos o de trabajo forzado. Como consecuencia, no hemos identificado casos en los que dicho derecho haya sido vulnerado en el periodo que cubre este reporte. (GRI 408-1) (GRI 409-1)

Tampoco hemos identificado incidencias de trabajo infantil, de trabajadores jóvenes expuestos a trabajos peligrosos o de trabajo forzado por parte de nuestros proveedores. Sin embargo, para poder hacer un mejor seguimiento del respeto a estas normas por parte de los mismos, contamos con un proceso de homologación que evalúa el cumplimiento de estos derechos. Este proceso se viene ampliando paulatinamente a toda nuestra base de proveedores desde el año 2016.

Relaciones con el Sindicato

En el año 2014, se conformó un sindicato dentro de nuestra Empresa, el cual está inscrito ante el Ministerio de Trabajo. Actualmente, está conformado por 79 trabajadores, lo que representa el 2% aproximadamente del total de colaboradores de RIMAC Seguros. A la fecha no existe ningún acuerdo de negociación colectiva suscrito con la organización sindical debido a cuestionamientos formales realizados por RIMAC con relación a la conformación del mismo. El proceso de negociación colectiva relativo al periodo 2015-2016 se encuentra sometido a un arbitraje laboral y a cuestionamientos ante instancias judiciales constitucionales. Los procesos de negociación relativos a los periodos 2016-2017 y 2017-2018 se encuentran siendo discutidos ante el Ministerio de Trabajo. A la fecha existe una comunicación formal y escrita entre

RIMAC Seguros y la organización sindical y cumplimos con otorgar las licencias sindicales a los dirigentes que corresponda de acuerdo a ley y según los propios requerimientos de la organización sindical. (GRI 102-41)(GRI 407-1)

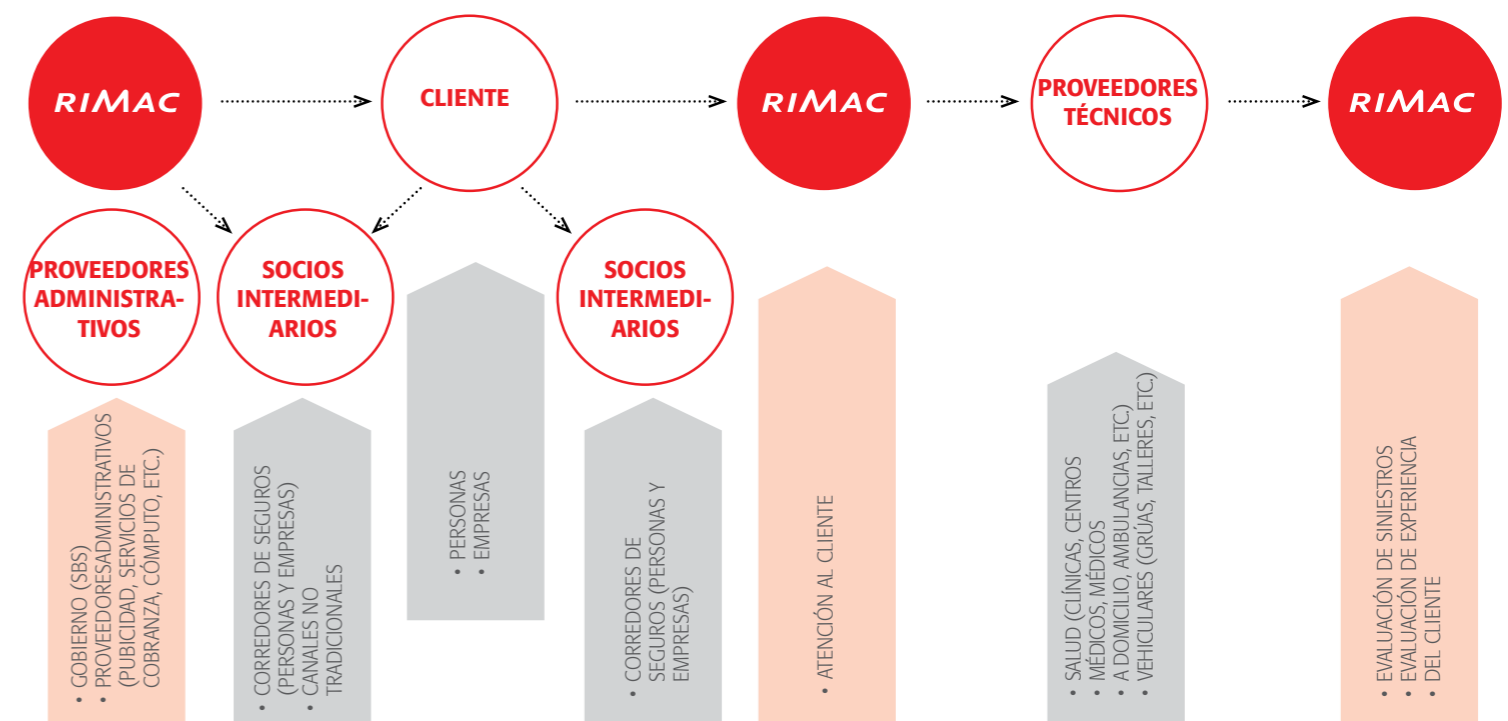
TRABAJANDO CON NUESTROS ALIADOS ESTRATÉGICOS

Nuestra Cadena de Suministro

Debido a que contamos con una diversa gama de productos, nuestra cadena de suministro varía notablemente según el riesgo. Aun así, tenemos un modelo de cadena de suministro general, el cual cubre los pasos básicos de nuestras operaciones más comunes, tal como se grafica a continuación: (GRI 102-9)

VENTA DE PÓLIZA DE SEGURO...

EN CASO DE SINIESTRO...



Nuestra cadena de suministro se inicia con el apoyo de proveedores administrativos a nivel nacional, cuyo número alcanzó los 812 en el año 2018. Estos nos proveen de los servicios e insumos requeridos para el óptimo funcionamiento de nuestra Empresa. El 99% de nuestros proveedores son nacionales.

Posteriormente, iniciamos un proceso de negociación y venta directa con nuestros clientes a través de agencias, fuerza de venta directa y medios digitales. En otros casos, la venta del seguro se hace de manera indirecta por nuestros socios intermediarios. De esta manera, el cliente adquiere su póliza a través de algún canal no tradicional como el retail y los bancos, o a través de un corredor de seguros. Así, brindamos el apoyo a través de cotizaciones, impresión de pólizas, entre otros medios. En esta etapa, se incorpora al Estado a través de las regulaciones aplicables a nuestro negocio.

Debido a su naturaleza, los productos por lo general no se utilizan hasta que ocurre un siniestro, es decir, cuando sucede aquel evento inicialmente asegurado, como por ejemplo un accidente vehicular, una enfermedad o un incendio. En este momento, el cliente puede acceder a la asistencia complementaria de los proveedores técnicos vehiculares y de los servicios de salud.

NUESTROS PROVEEDORES TÉCNICOS VEHICULARES (GRI 102-9)

Contamos con una Red de Proveedores Vehiculares que forma parte de un proceso de evaluación permanente, basada en nuestro Modelo de Gestión Operativa para mantener la calidad del servicio en los niveles adecuados. Ello nos permite liderar el mercado asegurador.

Nuestros proveedores técnicos vehiculares ofrecen los servicios de procuración, grúa, auxilio mecánico, conductor de reemplazo, vehículo de reemplazo, talleres y autopartes.

Por cuarto año consecutivo continuamos con el exitoso Proceso de Homologación a los proveedores de talleres en Lima, que considera la evaluación de diversos criterios: infraestructura, equipamiento, gestión administrativa, calidad de los trabajos realizados y percepción de los asegurados. Como resultado, los proveedores están más comprometidos con la mejora continua que promovemos.

Adicionalmente, nos hemos mantenido con un enfoque de eficiencia, calidad y rentabilidad al potenciar a los proveedores de autopartes de las principales marcas, debido a que en el mercado se presentan empresas que brindan repuestos usados a precios más bajos. Ante ello, nos aseguramos, a través de nuestros controles de calidad, que la instalación se realice con repuestos nuevos, ya sean originales o alternativos, pero de calidad.

Finalmente, la evaluación que mide la satisfacción de nuestros asegurados tuvo metas exigentes para el año 2018, las mismas que nos propusimos como un reto y que resultaron cumplidas. La meta de la compañía para talleres para el 2018 fue de: T2 \geq 87% y BB \leq 2%; si bien aún no contamos con el cierre que envía el área de calidad, en la plataforma de Madison donde se muestran y actualizan los resultados, el resultado final para talleres es de: T2 = 90% y BB = 1%.

El monto pagado a nuestros proveedores vehiculares por las atenciones brindadas a nuestros asegurados y a nosotros es de US\$93 Millones.

NUESTROS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE SALUD (GRI 102-9)

En RIMAC Seguros, a través de los seguros de salud, ofrecemos servicios médicos brindados por proveedores contratados que se encuentran calificados y cumplen con los requisitos indispensables que nosotros y Susalud exigimos para su contratación. Estos proveedores requieren cumplir con altos estándares de calidad en los procesos de atención médica y seguridad de los pacientes, por ello se les solicita el envío de indicadores de gestión y procesos que aseguren la calidad de atención.

Nuestra área de Gestión de la Red de Salud, encargada de la contratación de proveedores, selecciona, negocia y formaliza la contratación de proveedores en Lima y provincias (clínicas, centros médicos, policlínicos, institutos especializados, centros odontológicos, centros oftalmológicos, centros de apoyo al diagnóstico, consultorios, médicos a domicilio y ambulancias) que cumplan con los criterios de selección del área y los establecidos por los entes supervisores de salud del país. Con este proceso, nos aseguramos de que las entidades contratadas son empresas de salud formalmente constituidas asegurando la calidad, la continuidad del servicio y las garantías explícitas de salud.

Periódicamente cada proveedor está sujeto a supervisiones de parte de nuestra área de Gestión de la Red de Salud donde se verifica la situación de la infraestructura, procesos de atención y recurso humano disponible. Este recibe de nuestra parte retroalimentación y apoyo para detectar las oportunidades de mejora y lograr niveles

óptimos de calidad en los servicios de atenciones preventivas, curativas y rehabilitadoras en todas las especialidades médicas.

Durante el año 2018, mantuvimos a 488 proveedores de salud a nivel nacional incluyendo a las subsedes de los mismos. De estos, 221 se encuentran en Lima y 227 distribuidos en provincias. Este número tiende a incrementarse cada año debido a la aparición de una nueva oferta de servicios de salud y centros especializados a nivel nacional lo que está mejorando aún más la oferta y permite que más personas accedan a atenciones médicas de calidad y con tecnología actualizada.

La relación que mantenemos con nuestros proveedores de salud está basada en la confianza mutua, transparencia, condiciones razonables y respeto a las condiciones convenidas para mantener relaciones a largo plazo.

Igualmente, brindamos servicios médicos diversos que cumplen con la función de atender la salud de los asegurados con la finalidad de satisfacer la demanda propia y personalizada, como por ejemplo Médico en la Empresa (MER), Médico a Domicilio (MAD) y Teleconsultas.

Tenemos identificados los servicios críticos de salud, considerados así porque tienen gran impacto en la supervivencia de las personas. Estas son las unidades de cuidados intensivos de neonatos, pediatría y adultos, servicios de emergencia y servicio de ambulancias. En estos casos realizamos evaluaciones sistemáticas de todo el proceso de atención, infraestructura, equipamiento, staff médico y técnico, organización del servicio y su impacto en los resultados de la atención que

incluye la recuperación del paciente. Este proceso nos permite conocer detalladamente a nuestros proveedores y asegurar la oferta de calidad en estos servicios para el asegurado minimizando los riesgos que se producen con estas atenciones.

En este contexto, desplegamos anualmente nuestro programa de Capacitación y Fidelización al personal front de los 15 principales proveedores en Lima con la intención de estandarizar conocimientos sobre nuestros productos y procesos, reforzar habilidades de comunicación y reconocer el esfuerzo de los que llegan a las metas de calidad propuestas, mediante un evento de premiación al cierre de cada año.

HOMOLOGACIÓN A NUESTROS PROVEEDORES (GRI 414-1)

Nuestros proveedores homologados en el rubro talleres cuentan con un formato de contrato firmado desde el año 2014 en adelante, según cuándo se hayan afiliado, donde se considera los criterios de prácticas laborales definidas por nuestra área Legal. Dicho contrato incluye una cláusula de responsabilidad social que nos faculta a inspeccionar su cumplimiento, así como a resolver dicho contrato en caso el proveedor cuente con algún personal menor de edad entre sus trabajadores. Asimismo, se incluye nuestro Código de Conducta en su anexo VII, que contiene una Cláusula de Compromiso con la Comunidad, Medio Ambiente, Gobierno y Medios de Comunicación.

A través de las supervisiones inopinadas a los talleres mecánicos verificamos el cumplimiento de los puntos señalados en el párrafo anterior.

Contamos con 24 talleres multimarca afiliados en 28 sedes, 25 cuentan con contrato y 3, al estar en

periodo de prueba, mantienen un check list, donde están incluidas las acciones de responsabilidad social de no contar con personal menor de edad y las acciones de reciclaje para los residuos generados. Evaluamos al 100% de los talleres multimarca según criterios sociales y ambientales.

Cabe destacar, además, que contamos con una cláusula de Responsabilidad Social en las condiciones generales de todos nuestros contratos con proveedores. En ella se establece el derecho de RIMAC a realizar inspecciones y cualquier tipo de revisiones a fin de determinar si sus organizaciones cumplen efectivamente con los estándares más altos de respeto por los derechos humanos, derechos laborales, lucha contra la corrupción y protección del medio ambiente. Mediante esa cláusula queda expresamente establecido que si tomamos conocimiento de que el personal contratado por el proveedor no cumple con la edad mínima requerida por la ley peruana o dicho personal realiza trabajos forzados o bajo amenaza de ser sancionado, podemos resolver automáticamente el contrato con la misma.

LINEAMIENTOS DE SOSTENIBILIDAD PARA CONTRATAR PROVEEDORES DE RIMAC Seguros

Para nosotros, es crucial mantener estándares elevados, cumpliendo con todas las leyes vigentes y evitando la percepción de una acción inadecuada u omisión o un conflicto de interés.

Por ello, nos aseguramos de que todos nuestros proveedores manifiesten su compromiso de mantener los más elevados niveles de calidad en su servicio, honestidad, equidad, integridad personal y comercial en sus relaciones con clientes, proveedores, colaboradores, medio ambiente y sus demás grupos de interés.

Se espera que todos nuestros proveedores cumplan los siguientes puntos y lo apliquen en todos sus intercambios con RIMAC Seguros:

1. Respaldo las prácticas de empleo justas y congruentes con los derechos humanos en el lugar de trabajo y proporcionar un entorno seguro y saludable.
2. Cumplir con todas las leyes aplicables relacionadas con horas laborales, compensación, derecho de los empleados, condiciones de trabajo u otras prácticas del lugar de trabajo.
3. Permitir el acceso del Auditor de RIMAC Seguros a las instalaciones empleadas para brindar los

servicios o productos. Esta acción se realizará con el fin de asegurar el cumplimiento de esta política.

4. Los proveedores deben entender y cumplir con el Código de Conducta de RIMAC Seguros que se les ha entregado.
5. Como mínimo, los proveedores deberán cumplir con los siguientes estándares relacionados con sus operaciones de manera integral:
 - Leyes y Regulaciones: El proveedor deberá cumplir con todas las leyes aplicables, regulaciones y requisitos al abastecer y proporcionar servicios a la Empresa.
 - Trabajo Infantil: El proveedor no contratará menores de edad conforme a la definición de la ley local.
 - Trabajo Forzado: El proveedor no practicará con sus colaboradores trabajo forzado ni obligatorio.
 - Maltrato Laboral: El proveedor no empleará el abuso laboral físico ni psicológico.
 - Libertad de Asociación y Contrato Colectivo de Trabajo: El proveedor cumplirá con las leyes locales aplicables sobre libertad de asociación y de negociación del contrato colectivo de trabajo

- Discriminación: El proveedor cumplirá con todas las leyes locales sobre la no discriminación.
- Salarios y Prestaciones: El proveedor deberá cumplir con Salarios y Prestaciones en conformidad con las leyes vigentes.
- Horas Laborales y Tiempo Extra: El proveedor deberá cumplir con las horas laborales y tiempo extra en conformidad con las normas locales.
- Seguridad e Higiene: El proveedor deberá cumplir con las condiciones laborales en conformidad con las regulaciones locales.
- Medio Ambiente: El proveedor deberá cumplir con todas las leyes aplicables para la protección del medio ambiente.

El no cumplir con estos estándares será motivo para la separación parcial del proveedor hasta que se adapte a los niveles de calidad de servicio o producto exigido.

De la Mano con Nuestros Corredores

Durante el año 2018, nuestro foco fue mantener y fortalecer el vínculo con nuestros socios estratégicos, los corredores, a través de iniciativas de relacionamiento que buscan acercarnos más, brindarles información relevante, oportuna y facilitar la generación de espacios de vinculación.

• CAPACITACIONES

Durante 2018 continuamos realizando capacitaciones a las que asistieron corredores estratégicos, de Lima y provincias.

Capacitaciones	Número de Corredores Estratégicos Participantes
Mejoras en la herramienta SAS NB&R	26
Lanzamiento del nuevo producto Riesgo Cibernético	50

La principal acción de capacitación fue el desarrollo de nuestro programa de Alta Dirección y Gestión del Cambio de la mano con la Universidad de Piura, dirigido a 38 socios comerciales quienes tuvieron la oportunidad de ser capacitados logrando un mejor desempeño en la dirección general de sus empresas. Se dictaron 40 horas logrando un nivel de satisfacción de 84% por parte de los asistentes.

MEJORAS EN HERRAMIENTAS

En junio, realizamos una mejora en la herramienta SAS en el módulo de NB&R, con el fin de mejorar y agilizar la gestión de emisiones y endosos en

las pólizas vehiculares. Con estas mejoras, los corredores ahora pueden:

- Emitir pólizas nuevas con descuento
- Realizar modificaciones de datos particulares, suma asegurada y cesión de derechos
- Realizar inclusiones, exclusiones y anulaciones
- Realizar cambio de contratante, asegurado o responsable de pago
- Descargar documentos de manera automática

RELACIONAMIENTO Y COMUNICACIONES

En cuanto a las acciones de relacionamiento, ese año se generaron varios espacios de confraternidad para reforzar el vínculo con los corredores:

- Meeting para ver el partido Perú – Francia, dirigido a los mejores corredores estratégicos de Lima y provincias.
- Premiación a 3 corredores ganadores de la Campaña Mundialista de SCTR, quienes se llevaron un paquete de viaje a Rusia por haber logrado la mayor producción de venta nueva a través de la web SCTR.
- Ponte la Camiseta de SOAT Digital y Gana 1 camiseta autografiada, con el que premiamos a los corredores que más vendieron.

Por el lado de las comunicaciones, los corredores se mantuvieron informados a través de nuestro boletín mensual informativo, de información en la web de corredores, de campañas comerciales con beneficios exclusivos, de cambios legislativos, de comunicaciones de índole informativo —como el cierre de alguna oficina—, de lanzamientos de nuevos servicios a nivel institucional, entre otros.

EVENTOS REALIZADOS

En el mes de marzo, en el Hotel Westin, llevamos a cabo el evento Productividad, en el que se reconoció el desempeño de los corredores de seguros durante el año 2017. Los ganadores de Productividad, 3 grupos de nuestros socios comerciales, viajaron con nuestros líderes comerciales a Tailandia, Bahamas y Mendoza como reconocimiento al esfuerzo que realizaron durante el programa Productividad 2017. En los 3 viajes nuestros líderes reforzaron aún más su compromiso en seguir trabajando de la mano con nuestros socios comerciales para potenciar el desempeño del canal y asegurar una mejor atención para nuestros clientes.

Como evento de cierre de año y en reconocimiento a todo lo logrado ese año, realizamos 7 eventos con algunos corredores estratégicos de Lima y provincias, además de celebrar el día del corredor con los principales socios, entre otras acciones.

CUIDANDO EL MAÑANA

Si bien nuestro impacto medioambiental no resulta significativo, al ser RIMAC una empresa de servicios, desde hace varios años hemos incorporado la gestión medioambiental a nuestra estrategia de sostenibilidad.

Así pues, durante el año 2018 iniciamos un proceso de alineación de nuestro Sistema de Gestión Ambiental a la norma ISO 14001:2015. Por ello elaboramos una nueva Política Ambiental aplicable a toda la Compañía. Fortalecimos el proceso de medición de nuestra huella medioambiental, haciendo más rigurosa la evaluación e incorporando el cálculo de nuestra huella hídrica. De este modo, logramos tener un alcance más detallado de

nuestro impacto en el medio ambiente, de manera que podamos llevar a cabo iniciativas efectivas y sostenibles para minimizarlo.

Fuente	Resultados 2017
Huella de carbono corporativa	8,680 tCO ₂ eq
Huella hídrica corporativa	251,017.1 m ³

El resultado de la medición de nuestra huella de carbono indicó como fuente más importante de generación de Gases de Efecto Invernadero (GEI) el consumo de papel, el traslado casa-trabajo de nuestros colaboradores y el consumo de energía. En este contexto, hemos continuado desplegando diversas iniciativas para minimizar este impacto.

Pólizas de Carbono Neutral

Continuamos trabajando para hacer nuestro negocio cada vez más digital, simplificando nuestras pólizas en contenido y en términos de accesibilidad. Asimismo, seguimos compensando al 100% la emisión de GEI producida durante el proceso de impresión y distribución de nuestras pólizas físicas, a través de la compra de bonos de carbono al Madre de Dios Amazon REDD Project. Este es un proyecto de aprovechamiento forestal sostenible que evita la deforestación en un área total de 100,000 hectáreas de Bosque en la Selva de Tahuamanu, Madre de Dios.

Nuestro proceso de compensación incluyó una alianza con la ONG ANIA (Asociación para la

Niñez y su Ambiente), mediante la cual invertimos en Bonos de Servicios Ambientales por Valores y Educación (Bonos SAVE). Este mecanismo, gestionado por ANIA, permite generar recursos para iniciativas de educación para el desarrollo sostenible, poniendo en valor las áreas verdes o espacios naturales que usan los estudiantes de manera regular para jugar, ejercitar, aprender y emprender. La premisa es que las niñas y niños que acceden a un área natural de manera regular y positiva desarrollarán mayores conocimientos, habilidades y valores en favor de la vida y la naturaleza.

Los proyectos de ANIA que apoyamos en 2018 por la compensación de nuestra huella de carbono son:

- TiNi de la I.E. Monseñor Damaso Lebergere, Cerro el Pino, Lima
- TiNi de la I.E. Carlos Noriega, Santa Cruz, Ica
- Centro de Promoción de Tierra de Niños del Museo de Historia Natural, Lima

Complementariamente, hemos continuado con el uso de bolsas biodegradables para la protección de las pólizas enviadas físicamente a nuestros asegurados.

Nuestra Promoción de la Movilidad Sostenible

En alianza con la Municipalidad de San Isidro y la embajada del Reino de los Países Bajos en Perú, durante 2018 continuamos impulsando la movilidad sostenible como parte de nuestra cultura corporativa.

De esta manera, mejoramos la infraestructura ciclista de nuestras oficinas, incrementando en

un 50% los estacionamientos para bicicletas y habilitando más espacios para duchas y lockers. Continuamos generando incentivos para nuestros ciclistas, ejecutando convenios con diversas empresas para que nuestros colaboradores puedan acceder a descuentos exclusivos para la adquisición de bicicletas y accesorios. Cabe destacar, que relanzamos nuestro seguro para ciclistas, único en el mercado nacional, con el apoyo de la Asociación de Ciclistas del Perú (Aciper).

Por otro lado, hemos trabajado en potenciar el proyecto de carpooling corporativo en RIMAC, mejorando la experiencia del usuario y generando nuevos incentivos que promuevan que más colaboradores se sumen a la movilidad compartida. Este proyecto será relanzado durante el año 2019.

Nuestra Eficiencia Energética

En el año 2018 hemos desplegado diversas campañas con el objetivo de promover el ahorro de energía eléctrica en nuestras oficinas. Hemos instalado gradualmente equipos que permitieron la reducción del consumo de energía en un 12%, como los equipos de AA categoría VRV, en oficinas administrativas en un área de 1,050m², la instalación de sistemas de agua helada en un área de 9,500m² y el empleo de tensión de alimentación 3x380Vac. También instalamos nuevos ascensores en las sedes Arona, Wilson y Miraflores con motores eléctricos categoría Inverter que permiten el ahorro de energía eléctrica.

Cabe destacar que nuestra nueva sede, Torre del Parque, ubicada en San Isidro, obtuvo la certificación LEED (Leadership in Energy &

Environmental Design) nivel Gold. Este es un sistema de certificación de edificios sostenibles, desarrollado por el Consejo de la Construcción Verde de Estados Unidos (US Green Building Council), y fue otorgado a nuestro edificio por contar con las siguientes características:

- **Ahorro de energía:** 15% más eficiente que un edificio convencional.
- **Vista exterior:** Más del 90% de ambientes tienen vista a exteriores y, por ende, acceso a luz natural.
- **Sensores inteligentes:** los cuales evitan que las luces se queden prendidas accidentalmente, reduciendo el consumo de energía del edificio.

Continuamos participando en campañas de sensibilización para el consumo responsable de la energía eléctrica, entre ellas La Hora del Planeta promovida por la World Wildlife Fund (WWF).

Nuestra Gestión de Residuos Sólidos

Bajo un enfoque de economía circular, durante el periodo 2018 implementamos un Plan Estratégico de Gestión de Residuos Sólidos en nuestras sedes de Lima Metropolitana, promoviendo la segregación y reutilización de los residuos sólidos que generamos como Empresa. Por ello hemos desarrollado una política de Gestión de Residuos Sólidos que tiene los siguientes compromisos:

- Minimizar los residuos con acciones orientadas a alcanzar la mayor eficiencia en el manejo de materiales, insumos y los residuos que se generan, aplicando un manejo segregado, la máxima reducción de los volúmenes de generación y la

- maximización del reaprovechamiento.
- Prevenir e implementar acciones progresivas a fin de contribuir a la protección medioambiental.
- Adoptar los lineamientos 3R —reduce, reusa y recicla— desarrollando y aplicando metodologías, procedimientos y tecnologías para disminuir la generación de residuos.
- Asumir responsabilidad. El personal de RIMAC Seguros y sus proveedores que intervienen en el ciclo de vida de los residuos, son responsables por manejarlos conforme a la legislación vigente y a las

disposiciones que establecemos como Empresa.

Asimismo, continuamos contribuyendo al programa Reciclame, Cumple TU Papel, promovido por Kimberly Clark en favor de Aldeas Infantiles SOS. En el año 2018, como resultado de esta contribución, reciclamos 21,569 kilos de papel, con lo cual se evitó la tala de 367 árboles y se ahorraron 1,726m³ de agua y 102,453kWh de energía. Con este resultado, logramos financiar 54 becas para los niños y niñas de los hogares.

FUENTE	PESO ESTIMADO DE RESIDUOS SÓLIDOS DEL AÑO 2018 (EN KILOGRAMOS)				
	JUAN DE ARONA	PASEO DEL PARQUE	MIRAFLORES	BEGONIAS	WILSON
Papel	2,125.2kg	13,717.44kg	3,453.36kg	3,408kg	5,783.04kg
Cartón	23.76kg	718.08kg	328.92kg		678.6kg
Vidrio	46.2kg	559.68kg	230.64kg	420kg	113.88kg
Plástico PET	295.68kg	1452kg	326.4kg	468kg	687.36kg
Bolsas de plástico	106.92kg	422.4kg	84.48kg	0kg	177.36kg
Metal	42.24kg	84.48kg	8.88kg	48kg	76.56kg
Tetrapak	29.04kg	116.16kg	34.08kg	0kg	39.36kg
Sustancias peligrosas	0kg	31.68kg	200.4kg	0kg	37.2kg
Materia Orgánica	363kg	1,356.96kg	645.12kg	504kg	626.04kg
Residuos de SSHH	3,889.56kg	3,549.48kg	4,566.24kg	3,965.16kg	4,233.6kg
Otros	2,650.56kg	7,447.44kg	2,735.52kg	65784kg	5,555.76kg
Peso total en kilogramos por mes	9,572.16kg	29,455.80kg	12,614.04kg	74,597.16kg	18,008.76kg

**PRINCIPALES CONTENIDOS
MEDIOAMBIENTALES**
(GRI 301-1) (GRI 302-1) (GRI 303-1)

CONSUMO DE PAPEL	
Año	Consumo Total (en Kilogramos)
2017	211,333kg
2018	113,164kg

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	
Año	Consumo Total (en Megavatios- hora)
2016	2,342.187mWh
2017	2,286.779mWh
2018	1,975.761mWh

CONSUMO DE AGUA	
Año	Consumo Total (en Metros Cúbicos)
2017	15,476m ³
2018	16,099m ³

Nuestra reducción en el consumo de papel se debe básicamente a la digitalización de pólizas de algunos productos.

INICIATIVAS DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL DE NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Medición de nuestra huella de carbono y huella hídrica corporativas.
- Compensación al 100% de todo el proceso de elaboración y distribución de nuestras pólizas, así como de nuestra huella de alcance directo y gestión de nuestros residuos sólidos a través de la compra de bonos de carbono que benefician al Madre de Dios Amazon REDD Project.
- Utilización de bolsas biodegradables para la protección de las pólizas de seguros que enviamos físicamente a nuestros asegurados.
- Obtención, de la certificación LEED (Leadership in Energy & Environmental Design) nivel Gold para nuestra nueva sede Torre del Parque.
- Donación de papel destinado a reciclaje en todas nuestras sedes de Lima Metropolitana para Aldeas Infantiles SOS como parte de la alianza con la empresa Kimberly Clark a través de su programa Reciclame, Cumple TU Papel.
- Despliegue del Plan Institucional de Movilidad Urbana Sostenible con el fin de promover medios de transporte no motorizados entre nuestros colaboradores.
- Desarrollo de campañas internas para la concientización del consumo responsable de los recursos naturales como el agua y la energía eléctrica.
- Estandarización del uso del DNI como único documento necesario para la atención en centros de salud afiliados para todos nuestros asegurados, en lugar de un carné de PVC.
- Implementación de áreas verdes en diversas comunidades de Lima durante los 4 eventos de voluntariado corporativo realizados durante el año.
- Uso de papel blanco bond 100% ecológico en todas nuestras oficinas, elaborado con fibra de caña de azúcar, libre de ácido, 100% reciclable y biodegradable.
- Uso de tecnología de iluminación LED en nuestras sedes de Wilson y Juan de Arona para reducir el consumo de energía.
- Uso de sistema economizador de agua en los lavatorios de nuestras sedes de Wilson y Juan de Arona.
- Uso, en nuestra sede de Juan de Arona, de un sistema economizador de agua para la reducción de su consumo en los tanques, pasando de 6 a 4 litros.
- Todas nuestras impresoras están programadas para imprimir a doble cara, siendo esta la opción predeterminada cuando se imprime un documento.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO EN EL AÑO 2017

(GRI 305-1) (GRI 305-2) (GRI 305-3)
(GRI 305-4)

FUENTE	EMISIONES DE GEI (EN TONELADAS DE CO ₂ e, EQUIVALENTES)	PARTICIPACIÓN (PORCENTAJE)
Alcance 1: Emisiones directas	477.57tCO₂e	5.50%
Transporte de vehículos propios	431.86tCO ₂ e	4.98%
Aire acondicionado	35.57tCO ₂ e	0.41%
Generadores eléctricos	9.61tCO ₂ e	0.11%
Extintores	0.53tCO ₂ e	0.01%
Alcance 2: Emisiones por consumo de electricidad	1,815.59tCO₂e	20.92%
Consumo de electricidad	1,815.59tCO ₂ e	20.92%
Alcance 3: Emisiones indirectas	6,386.90tCO₂e	73.58%
Vehículos proveedores	901.17tCO ₂ e	10.38%
Consumo de agua	14.63tCO ₂ e	0.17%
Consumo de papel	2,751.10tCO ₂ e	31.69%
Desplazamiento del personal al trabajo	1,617.82tCO ₂ e	18.64%
Generación de residuos	320.16tCO ₂ e	3.69%
Emisiones por consumo de electricidad	225.6tCO ₂ e	2.60%
Servicios de taxi de la Empresa	7.68tCO ₂ e	0.09%
Viajes en avión	517.01tCO ₂ e	5.96%
Transporte de pólizas	16.64tCO ₂ e	0.19%
Mensajería (courier)	15.08tCO ₂ e	0.17%
Huella de Carbono total	8,680.05tCO₂e	100.00%

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

Durante el ejercicio 2018 nuestro esfuerzo se vio reflejado en una serie de premios y reconocimientos:

CAD Y UP: Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública 2018

Nuestro programa Yo me Cuido, junto con el Ministerio de Educación, fue certificado con el Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública 2018, en la categoría Cooperación Público-Privada. Este premio anual es otorgado por CAD Ciudadanos al Día, referente de auditoría social, y por la Universidad del Pacífico.

MERCO EMPRESAS PUESTO 13

El Ranking MERCO Empresas 2018 nos reconoció como la empresa con mejor reputación dentro del sector asegurador, ocupando el puesto 13.

ALIADO POR LA EDUCACIÓN 2018

El Ministerio de Educación reconoció por segunda vez nuestra contribución al sector educativo nacional en la categoría Mejora de Aprendizajes, gracias al programa integral de prevención Yo me Cuido.

BVL: ÍNDICE DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Fuimos reconocidos por la Bolsa de Valores de Lima dentro de las 10 empresas listadas con mejor Índice de Buen Gobierno Corporativo en el Perú.

CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA: MEJOR SEGURO EMPRESA

La Cámara de Comercio de Lima (CCL) en su Encuesta Anual de Ejecutivos, nos reconoció como la empresa preferida por los ejecutivos en la categoría Mejor Seguro Empresarial.

MERCO TALENTO: PUESTO 17

El Ranking MERCO Talento 2018 nos reconoció entre las empresas con mayor potencial para atraer y retener talento en el país. Ascendimos una posición en dicho ranking desde la edición anterior, ocupando ahora el puesto 17 y ubicándonos en el primer puesto del sector asegurador.

MERCO RESPONSABILIDAD Y GOBIERNO CORPORATIVO: PUESTO 19

El Ranking MERCO Responsabilidad y Gobierno Corporativo 2018, que mide las empresas más responsables del país, nos reconoció dentro del top 20.

CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA: MEJOR EPS

La Cámara de Comercio de Lima (CCL) en su Encuesta Anual de Ejecutivos nos reconoció como la empresa preferida por los ejecutivos en la categoría Mejor EPS.

RECONOCIMIENTO A LA PROMOCIÓN DE LA DONACIÓN VOLUNTARIA DE SANGRE

El Instituto Nacional de Salud de Niño de San Borja y el Hospital Rebagliati nos reconocieron por nuestro apoyo a la promoción de la cultura de donación voluntaria de sangre y sensibilidad social en favor de los niños, niñas y adolescentes que se atienden en sus instituciones.

5.



**ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI
PACTO MUNDIAL/ ISO 26000/ODS (GRI 102-55)**



Para el Materiality Disclosures Services, GRI ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	ISO 26000	Pacto Mundial	ODS ⁵
FUNDAMENTOS						
GRI 101: Fundamentos 2018	-	-	-	-	-	-
CONTENIDOS GENERALES						
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-1: Nombre de la empresa.	11	-	6.3.10, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5,7,8	-	-
	102-2: Principales marcas, productos y/o servicios.	18	-		-	-
	102-3: Ubicación de la sede principal.	2,11	-		-	-
	102-4: Ubicación de las operaciones	17,22	-		-	-
	102-5: Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	2	-		-	-
	102-6: Mercados servidos.	19	-		-	-
	102-7: Tamaño de la empresa.	22	-		-	-
	102-8: Información sobre empleados y otros trabajadores.	52,75	-		Principio 6	ODS N°8
	102-9: Descripción de la cadena de cadena de suministro.	55,56	-		-	-
	102-10: Cambios significativos en la empresa y en la cadena de suministros.	21	-		-	-
	102-11: Descripción de cómo la empresa ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	30	-		-	-
	102-12: Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la empresa suscriba o apruebe.	30,38,54	-		-	-
	102-13: Membresía en Asociaciones y/o organizaciones nacionales e internacionales de promoción/lobby.	22	-		-	-
102-14: Declaración del presidente del Directorio sobre la relevancia de la sostenibilidad para la empresa y su estrategia.	8	-	4.7, 6.2, 7.4.2	-	-	
102-16: Valores, principios, estándares y normas de conducta de la empresa.	30	-	4.4, 6.6.3	Principio 10	ODS N°16	
102-18: Estructura de gobierno de la empresa.	38	-	6.2, 7.4.3, 7.7.5	-	-	
102-40: Lista de grupos de interés.	32	-	5.3	-	-	

⁵ODS: Objetivo de Desarrollo Sostenible

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	ISO 26000	Pacto Mundial	ODS ⁶	
FUNDAMENTOS							
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-41: Acuerdos de negociación colectiva.	55	-	6.3.10, 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.8.5, 7.8	Principio 3	ODS N°8	
	102-42: Identificación y selección de grupos de interés.	31	-	5.3	-	-	
	102-43: Enfoque para la participación de los grupos de interés.	-	-		-	-	
	102-44: : Temas y preocupaciones clave mencionados	35	-		-	-	
	102-45: Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	11	-	5.2, 7.3.2, 7.3.3, 7.3.4	-	-	
	102-46: Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	11-12	-		-	-	
	102-47: Lista de los temas materiales identificados en el proceso de definición de los contenidos del informe.	-	-		-	-	
	102-48: Explicación del efecto de cualquier cambio en la información reportada en los reportes de sostenibilidad previos.	11	-		-	-	
	102-49: Cambios significativos en relación con reportes anteriores.	11	-		-	-	
	102-50: Periodo que cubre el reporte de sostenibilidad.	11	-		7.5.3, 7.6.2	-	-
	102-51: Fecha del último reporte de sostenibilidad.	11	-			-	-
	102-52: Ciclo de reportaje.	11	-			-	-
	102-53: Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	2	-			-	-
	102-54: Declaración de elaboración del reporte de conformidad con los estándares GRI.	11	-			-	-
	102-55: Índice de contenidos GRI	67	-	-		-	
	102-56: Políticas y prácticas de verificación externa del reporte de sostenibilidad.	Este reporte no ha sido auditado	-	-	-	-	
TEMAS MATERIALES							
DESEMPEÑO ECONÓMICO							
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-	
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-	
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-	

⁶ODS: Objetivo de Desarrollo Sostenible

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	ISO 26000	Pacto Mundial	ODS ⁷
DESEMPEÑO ECONÓMICO						
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1: Valor económico directo generado y distribuido.	23-24	-	6.8.1, 6.8.2, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9	-	ODS N°2, 5, 7, 8, 9
	201-2: Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	27	-	6.5.5	-	ODS N°13
ANTICORRUPCIÓN						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1: Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	40	-	6.6.1, 6.6.2, 6.6.3	Principio 10	ODS N°16
	205-2: Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	40	-	6.6.1, 6.6.2, 6.6.3	Principio 10	ODS N°16
MATERIALES						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-
GRI 301: Materiales 2016	301-1: Materiales utilizados por peso y volumen	62	-	6.5.4	Principio 7, 8 y 9	ODS N°8, 12
ENERGÍA						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión	-	-	-	-	-
GRI 302: Energía 2016	302-1: Consumo energético dentro de la organización	62	-	6.5.4	Principio 7, 8 y 9	ODS N°7, 8, 12, 13
AGUA						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-
GRI 303: Agua 2016	303-1: Extracción de agua por fuente.	62	-	6.5.4	Principio 7, 8 y 9	ODS N°6
EMISIONES						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-

⁷ODS: Objetivo de Desarrollo Sostenible

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	ISO 26000	Pacto Mundial	ODS ⁸
EMISIONES						
GRI 305: Emisiones 2016	305-1: Emisiones directas de GEI. (alcance 1)	63	-	6.5.5	Principio 7, 8 y 9	ODS N°3, 12, 13, 14, 15
	305-2: Emisiones indirectas de GEI al generar energía. (alcance 2)	63	-	6.5.5	Principio 7, 8 y 9	ODS N°3, 12, 13, 14, 15
	305-3: Otras emisiones indirectas de GEI. (alcance 3)	63	-	6.5.5	Principio 7, 8 y 9	ODS N°3, 12, 13, 14, 15
	305-4: Intensidad de las emisiones de GEI.	63	-	-	-	-
EMPLEO						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-
GRI 401: Empleo 2016	401-1: Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	76	-	6.4.3	Principio 6	ODS N°5, 8
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-
GRI 403: Salud y Seguridad en el Trabajo 2016	403-1: Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.	54	-	6.4.6	Principio 6	ODS N°8
	403-2: Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	54	-	6.4.6, 6.8.8	Principio 6	ODS N°3, 8
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1: Media de horas de formación al año por empleado.	53, 78	-	6.4.7	Principio 6	ODS N°4, 5, 8
	404-2: Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	53	-	6.4.7, 6.8.5	Principio 6	ODS N°8
	404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	53	-	6.4.7	Principio 6	ODS N°5, 8
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-

*ODS: Objetivo de Desarrollo Sostenible

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	ISO 26000	Pacto Mundial	ODS ⁹
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES						
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1: Diversidad del órganos de gobierno y empleados.	77	-	6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	Principio 6	-
NO DISCRIMINACIÓN						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-
GRI 406: No Discriminación 2016	406-1: Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	54	-	6.3, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	Principio 1, 2 y 6	ODS N°5, 8, 16
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-
GRI 407: Libertad de Asociación y Negociación colectiva 2016	407-1: Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo.	55	-	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.5, 6.6.6	Principio 1, 2 y 3	ODS N°8
TRABAJO INFANTIL						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil.	54	-	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10, 6.6.6, 6.8.4	Principio 1, 2 y 5	ODS N°8, 16
TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-
GRI 409: Trabajo Forzoso u obligatorio 2016	409-1: Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	54	-	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6	Principio 1, 2 y 4	ODS N°8
EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016	412-3: Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos.	30	-	6.3.3, 6.3.4, 6.3.5	Principio 1 y 2	-

*ODS: Objetivo de Desarrollo Sostenible

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	ISO 26000	Pacto Mundial	ODS ¹⁰
COMUNIDADES LOCALES						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1: Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	48	-	6.3.9, 6.5.1, 6.5.2, 6.5.3, 6.8	Principio 1 y 2	-
	FS14: Iniciativas para mejorar el acceso a los seguros a personas desfavorecidas/vulnerables.	-	-	-	-	ODS N°1, 8, 10
EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-
GRI 414: Evaluación Social de Proveedores 2016	414-1: Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	57	-	-	Principio 6	ODS N°16
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1: Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	47	-	6.7.1, 6.7.2, 6.7.4, 6.7.5, 6.8.8	-	-
MARKETING Y ETIQUETADO						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-
GRI 417: Marketing y Etiquetado 2016	417-1: Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	43	-	6.7.1, 6.7.2, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5	-	ODS N°12
	417-2: Resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	-	-	6.7.1, 6.7.2, 6.7.6	-	-
	FS16: Iniciativas para mejorar la alfabetización y educación en seguros según el tipo de beneficiario.	45	-	-	-	ODS N°1, 8, 10
CUMPLIMIENTO REGULATORIO SOCIOECONÓMICO						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-
GRI 419: Cumplimiento Regulatorio Socioeconómico 2016	419-1: Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	43	-	4.6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.6	-	ODS N°16

¹⁰ODS: Objetivo de Desarrollo Sostenible

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	ISO 26000	Pacto Mundial	ODS ¹¹
PORTAFOLIO DE PRODUCTOS						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-
	FS1: Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocio.	30	-	-	-	ODS N°10
	FS2: Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio.	30	-	-	-	ODS N°10
	FS3: Procesos para monitorear la implementación por parte de los clientes de los requisitos sociales y medioambientales incluidos en contratos o transacciones.	30	-	-	-	ODS N°10
DESARROLLO DIGITAL E INNOVACIÓN						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-
COMUNICACIÓN CON CORREDORES						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-
GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-
CULTURA RIMAC Y CLIMA ORGANIZACIONAL						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-
EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y GESTIÓN DE LA ATENCIÓN DE RECLAMO						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-
SEGUROS PARA TODOS						
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1: Explicación del tema material y su cobertura.	13	-	-	-	-
	103-2: El enfoque de gestión y sus componentes.	-	-	-	-	-
	103-3: Evaluación del enfoque de gestión.	-	-	-	-	-

¹¹ODS: Objetivo de Desarrollo Sostenible

6.



ANEXOS

Demografía de los Colaboradores (GRI 102-8)

DESGLOSE DE COLABORADORES EN EL AÑO 2018			
SECTORES ABASTECIDOS	GÉNERO	NÚMERO	TOTAL
Colaboradores en planilla	Femenino	1,706	2,822
	Masculino	1,116	
Practicantes	Femenino	40	86
	Masculino	46	
TOTALES	Femenino	1,746	2,908
	Masculino	1,162	

COLABORADORES POR TIPO DE CONTRATO 2018

Contratos	Categoría profesional	Región de procedencia	Género	Número	Total por región	Total por categoría profesional	Total por tipo de contrato
Indeterminado	Colaboradores	LIMA	Femenino	580	1,102	1,149	1,839
			Masculino	522			
	PROVINCIAS	Femenino	29	47			
		Masculino	18				
	Colaboradores fuerza de ventas	LIMA	Femenino	298	415	575	
			Masculino	117			
PROVINCIAS	Femenino	117	160				
	Masculino	43					
Funcionarios	LIMA	Femenino	36	114	115		
		Masculino	78				
	PROVINCIAS	Femenino	1	1			
		Masculino	0				
Plazo fijo	Colaboradores	LIMA	Femenino	134	229	273	983
			Masculino	95			
	PROVINCIAS	Femenino	10	16			
		Masculino	6				
	Colaboradores fuerza de ventas	LIMA	Femenino	405	598	794	
			Masculino	193			
	PROVINCIAS	Femenino	96	137			
		Masculino	41				
Funcionarios	LIMA	Femenino	1	3	3		
		Masculino	2				

Contratos	Categoría profesional	Región de procedencia	Género	Número	Total por región	Total por categoría profesional	Total por tipo de contrato
Pre-Profesional	Practicante	LIMA	Femenino	40	86	86	86
			Masculino	46			

Rotación de Colaboradores (GRI 401-1)

NUEVAS CONTRATACIONES EN EL AÑO 2018			
Región	Género	Rango edad	Número de personas 2014
Lima	Femenino	Menores de 30 años	362
		Entre 30 y 50 años	343
		Mayores de 50 años	14
	Masculino	Menores de 30 años	252
		Entre 30 y 50 años	273
		Mayores de 50 años	6
Provincias	Femenino	Menores de 30 años	81
		Entre 30 y 50 años	105
		Mayores de 50 años	6
	Masculino	Menores de 30 años	33
		Entre 30 y 50 años	68
		Mayores de 50 años	5
TOTAL DE NUEVAS CONTRATACIONES			1,548

CESES EN EL AÑO 2018			
Región	Género	Rango edad	2017
Lima	Femenino	Menores de 30 años	282
		Entre 30 y 50 años	407
		Mayores de 50 años	46
	Masculino	Menores de 30 años	174
		Entre 30 y 50 años	268
		Mayores de 50 años	33
Provincias	Femenino	Menores de 30 años	41
		Entre 30 y 50 años	153
		Mayores de 50 años	9
	Masculino	Menores de 30 años	21
		Entre 30 y 50 años	76
		Mayores de 50 años	11
CESES TOTALES			1,521

ROTACIÓN TOTAL POR GÉNERO EN EL AÑO 2018	
GENERO	2018
Masculino	91.52%
Femenino	102.96%

ROTACIÓN TOTAL POR EDAD EN EL AÑO 2018	
RANGO DE EDAD	2018
Menos de 21 años	0.26%
Entre 21 y 30 años	39.86%
Entre 31 y 40 años	37.47%
Entre 41 y 50 años	14.28%
Entre 51 y 60 años	5.49%
Más de 60 años	0.90%

Diversidad e Igualdad de Oportunidades (GRI 405-1)

DIVERSIDAD DE COLABORADORES		
MENORES DE 30 AÑOS		
TIPO DE COLABORADOR	2018	
	VARONES	MUJERES
Colaboradores	192	232
Colaboradores, Fuerza de Ventas	82	236
Funcionarios	1	0
Practicantes	41	30
SUBTOTAL	316	498
ENTRE 30-50 años		
TIPO DE COLABORADOR	2018	
	VARONES	MUJERES
Colaboradores	422	516
Colaboradores, Fuerza de Venta	264	666
Funcionarios	64	30
Practicantes	0	0
SUBTOTAL	750	1212
MAYORES DE 50 años		
TIPO DE COLABORADOR	2018	
	VARONES	MUJERES
Colaboradores	35	30
Colaboradores, Fuerza de Venta	54	122
Funcionarios	12	6
Practicantes	0	0
SUBTOTAL	101	164

Capacitación de Colaboradores (GRI 404-1)

COLABORADORES CAPACITADOS POR GÉNERO	Nº COLABORADORES EN RIMAC ¹²	COLABORADORES CAPACITADOS	TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN	HORA DE FORMACIÓN PER CÁPITA
2018				
Femenino	1746	415	16,376	9.38
Masculino	1162	364	14,373	12.37
Total general	2,908	779	30,749	10.57

COLABORADORES CAPACITADOS POR CATEGORÍA LABORAL	Nº COLABORADORES EN RIMAC ¹³	COLABORADORES CAPACITADOS	TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN	HORA DE FORMACIÓN PER CÁPITA
2018				
Funcionarios	118	112	7,817	66.25
Colaboradores	1394	530	16,900	12.12
Colaboradores FFV	1310	118	5,862	4.47
Practicantes	86	19	170	1.98
TOTAL GENERAL	2,908	779	30,749	10.57

¹²Esta cantidad total de colaboradores capacitados incluye las planillas de RIMAC Seguros.

¹³Esta cantidad total de colaboradores capacitados incluye las planillas de RIMAC Seguros.

RIMAC