



## **MEMORIA 2016**

## Índice

- Declaración de Responsabilidad
- Carta del Presidente

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>LA FUERZA QUE NOS HACE ÚNICOS .....</b>            | <b>1</b>  |
| 1.1      | BREVE RESEÑA DE LA EMPRESA .....                      | 1         |
| 1.2      | VISIÓN.....   | 2         |
| 1.3      | MISIÓN .....  | 2         |
| 1.4      | PILARES CULTURALES.....                               | 2         |
| 1.5      | PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO .....          | 3         |
| <b>2</b> | <b>LA FUERZA QUE RENUEVA NUESTRO COMPROMISO .....</b> | <b>5</b>  |
| 2.1      | EL ENTORNO GLOBAL Y PERSPECTIVAS 2017 .....           | 5         |
| 2.2      | LA ECONOMÍA PERUANA .....                             | 6         |
| 2.3      | EL MERCADO DE SEGUROS PERUANO .....                   | 6         |
| <b>3</b> | <b>LA FUERZA QUE NOS IMPULSA A CREAR .....</b>        | <b>8</b>  |
| 3.1      | PRESENTACIÓN GERENCIAL DE LOS RESULTADOS .....        | 8         |
| 3.2      | GESTIÓN COMERCIAL .....                               | 11        |
| 3.3      | GESTIÓN DE INVERSIONES .....                          | 13        |
| 3.4      | GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....                          | 15        |
| <b>4</b> | <b>LA FUERZA QUE NOS INSPIRA A IR MÁS ALLÁ .....</b>  | <b>19</b> |
| 4.1      | DIRECTORIO .....                                      | 19        |
| 4.2      | COMITÉ DE GERENCIA .....                              | 20        |

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Interseguro Compañía de Seguros S.A. durante el año 2016. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete al emisor, el firmante se hace responsable por su contenido conforme a las disposiciones legales aplicables.

San Isidro, 15 de febrero de 2017

**Gonzalo Basadre**

**Gerente General**

## **CARTA DEL PRESIDENTE**

A nuestros accionistas, directores, colaboradores, clientes y amigos:

Interseguro enfrentó con éxito importantes desafíos. Así, alcanzó resultados significativos con primas por S/ 730 millones y una utilidad neta de S/ 85.8 millones. Los resultados permitieron mantenernos como líderes en el mercado de Rentas Vitalicias por séptimo año consecutivo al obtener primas por S/ 337.7 millones y una participación de 23.4%. En el ramo de Vida Individual nuestra participación fue de 12.7% y la cuota del mercado total de seguros fue de 6.5%.

El 2016 fue un año de grandes cambios en el Sistema Privado de Pensiones. La nueva Ley N°30425, tuvo como resultado una contracción del mercado de Rentas Vitalicias del 36.2%. Es así que, en respuesta a esta nueva coyuntura, Interseguro lanzó dos productos nuevos en el mercado: Renta Escalonada y Renta Particular Plus. De esta manera afrontamos los cambios del mercado con productos innovadores y flexibles orientados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

En cuanto al negocio de Vida Individual se generaron primas netas por S/ 49.8 millones en el 2016, registrando un crecimiento de 17.8% con respecto al año anterior.

En Seguros Masivos, las primas ascendieron a S/ 203.4 millones, un 12% por encima de lo alcanzado en el año anterior.

Los sólidos resultados financieros demuestran la consolidación de la buena gestión de la compañía. Al final del 2016, Interseguro administró una cartera de inversiones de S/ 5,450.2 millones, lo que representa un crecimiento de 7.0% respecto al 2015.

En línea con los mercados internacionales, los resultados de Interseguro fueron positivos y estuvieron potenciados por la estrategia enfocada en renta fija de alta calidad crediticia, renta variable de baja volatilidad e inmuebles con flujos estables. El portafolio de

inversiones obtuvo un rendimiento de S/ 326.8 millones, 0.3% por encima del año anterior.

Por décimo año consecutivo hemos sido reconocidos como una de las mejores empresas para trabajar en el Perú con la distinción otorgada por el Great Place to Work Institute (GPTW). En el 2016 Interseguro nuevamente se ubicó en el Top 10 de las mejores empresas de América Latina con más de 500 colaboradores y en Perú nos ubicamos en el tercer lugar dentro de las empresas de 251 a 1,000 colaboradores. Este reconocimiento reafirma nuestro compromiso para seguir trabajando por el bienestar y un buen clima laboral.

Interseguro ha iniciado un proceso de transformación digital que nos permitirá estar preparados para adaptarnos rápidamente a los cambios y a las necesidades de nuestros clientes, enfoque que nos permitirá no sólo ser más rápidos, sino conocer mejor a nuestros clientes y anticiparnos a un mercado cambiante, dadas las nuevas tendencias, las nuevas generaciones y el cada vez más acentuado uso de la tecnología.

Somos una compañía capaz de afrontar los más grandes desafíos. Esto podemos lograrlo gracias a nuestro principal capital que son nuestros trabajadores a quienes agradezco nuevamente su compromiso con los objetivos de la empresa.

En ese sentido también reitero mi agradecimiento a nuestros directores y accionistas, así como a nuestros clientes, a quienes debemos todo nuestro esfuerzo y sin cuya confianza no podríamos seguir creciendo.

Atentamente,

**Felipe Morris Guerinoni**  
**Presidente**

# **1 LA FUERZA QUE NOS HACE ÚNICOS**

## **1.1 BREVE RESEÑA DE LA EMPRESA**

Nuestra Compañía fue fundada el 16 de junio de 1998, por el Grupo Interbank y el Bankers Trust. Con tan sólo 18 años en el mercado, nos hemos convertido en una de las aseguradoras peruanas más relevantes, especializada en Rentas Vitalicias, Vida Individual y Seguros Masivos.

El International Finance Corporation (IFC), empresa subsidiaria del Banco Mundial, se sumó a la Sociedad en el año 2000 al adquirir el 15% del accionariado de nuestra Compañía, constituyéndose en una fuente de respaldo para el grupo por su solidez y buen nombre. Más adelante, en el 2007, el Grupo Interbank creó una holding financiera, Intercorp Financial Services Corp. (IFS), consolidando la propiedad de Interbank, Interseguro e Inteligo. El IFC intercambió sus acciones y sigue participando indirectamente de la propiedad de Interseguro a través de IFS.

Hoy en día, somos una de las principales empresas de la industria de seguros, ofreciendo al mercado nuestras principales líneas de productos: Rentas Vitalicias, Vida Individual y Seguros Masivos. Y estamos muy orgullosos de ser durante 7 años consecutivos, la compañía líder en el negocio de Rentas Vitalicias.

Durante el año 2016, Interseguro superó importantes desafíos y como siempre, alcanzamos grandiosos resultados. La Compañía registró primas por S/ 730.06 millones y una utilidad neta de S/ 85.874 millones, lo que le permitió lograr una participación de 12.7% en los ramos de Vida y un 6.5% en el mercado total de seguros. Asimismo, se consolidó como líder en Rentas Vitalicias por séptimo año consecutivo, obteniendo primas por S/ 337.755 millones y una participación de 23.4% en el segmento.

El progreso de su gestión también se ve reflejado en el número de personas que actualmente trabaja en la compañía: 563 colaboradores, dando su mayor esfuerzo día a día para contribuir con el crecimiento sostenible del negocio, donde el 74.36% representa la fuerza de ventas y el 25.64% al staff administrativo. Vale la pena destacar que actualmente Interseguro administra activos que alcanzan los S/ 5,612.5 millones.

## **1.2 VISIÓN**

Ser la compañía aseguradora preferida por las familias peruanas que protege aquello que más valoran.

## **1.3 MISIÓN**

Proveer soluciones de seguros simples, convenientes y accesibles, con un servicio ágil y eficiente gracias al trabajo de los mejores colaboradores.

## **1.4 PILARES CULTURALES**

### **COMPROMETIDOS CONTIGO**

Nos preocupamos genuinamente por el desarrollo y bienestar de nuestros colaboradores, valorando los aportes y esfuerzo constante.

### **HACEMOS NUESTRO TRABAJO CON EXCELENCIA**

Nos comprometemos con un alto nivel de servicio y resultados excepcionales, manteniendo siempre la excelencia en cada cosa que hacemos.

### **INNOVAMOS DÍA A DÍA**

Encontramos soluciones creativas, nos adaptamos al cambio y mejoramos constantemente.

### **SIEMPRE ACTUAMOS CON TRANSPARENCIA**

Somos honestos, nos comunicamos abiertamente y somos coherentes con nuestras acciones.

### **TRABAJAMOS EN EQUIPO**

Colaboramos y valoramos el trabajo de todos los miembros de nuestro equipo, logrando así nuestro objetivo común.

## 1.5 PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

En conjunto con el Grupo Intercorp, Interseguro ha adoptado los principios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en materia de buenas prácticas de Gobierno Corporativo, aplicando altos estándares internacionales, lo que le permite generar un importante valor agregado para los distintos grupos de interés.

Como parte fundamental de estos principios, la empresa se rige por cinco criterios rectores:

- Creación de valor como objetivo prioritario y fundamental.
- Independencia en la gestión como requisito para conducirse con transparencia.
- Comunicación y transparencia en la difusión interna y externa de información relevante, precisa y oportuna.
- Eficiencia en el funcionamiento e interacción de las instancias de gobierno.
- Trato equitativo respecto de todos los accionistas.

Asimismo, con el propósito de cumplir las prácticas de Buen Gobierno Corporativo, se elaboró un marco normativo que incluye:

- Estatuto
- Código de Ética y Estándares de Conducta Profesional
- Reglamento Interno de Trabajo
- Manual para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo

La estructura de gobierno está definida en el Estatuto e involucra a la Junta General de Accionistas, al Directorio y a la Gerencia General. Para el cumplimiento de sus atribuciones y responsabilidades, el Directorio cuenta con tres Comités Especiales: Auditoría, Riesgos e Inversiones; así como, uno facultativo denominado Comité Ejecutivo.

Adicionalmente, en el ámbito gerencial, Interseguro cuenta con Comités de Gerencia, y un Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, gracias a



los cuales se ha reforzado el conocimiento de nuestros colaboradores en la prevención del Lavado de Activos.

Interseguro respeta las normas regulatorias y constantemente apuesta por el desarrollo de un sistema que salvaguarde los derechos e intereses de los accionistas. Como evidencia de ello, Interseguro publica información financiera mensualmente y proporciona a los mercados, con absoluta transparencia, cualquier dato que pueda tener repercusión sobre la valorización de la empresa y los valores emitidos por esta.

## **2 LA FUERZA QUE RENUEVA NUESTRO COMPROMISO**

### **2.1 EL ENTORNO GLOBAL Y PERSPECTIVAS 2017**

La economía mundial creció 3.0% en el 2016, continuando la recuperación mostrada en los últimos años. Así, las proyecciones de crecimiento para el 2017 y 2018 son 3.4% y 3.5% respectivamente.

En el caso de EE.UU., la economía presentó menor dinamismo al esperado en el primer semestre del 2016, principalmente debido a una menor acumulación de inventarios, alcanzando un crecimiento de 1.6% en el acumulado del año. Pese a ello, los indicadores de empleo y consumo privado exhibieron una constante recuperación. En este contexto, se estima que la economía estadounidense crezca 2.2% para el 2017 y 2.0% para el 2018.

La Eurozona presentó un crecimiento de 1.7% en el 2016 donde destaca la recuperación de España (3.1%). Sin embargo, la mayor incertidumbre en el escenario político futuro modera las proyecciones, 1.5% para el 2017 y 2018.

China por su parte mostró un crecimiento de 6,7% en el 2016. Sin embargo, la menor dinámica de crecimiento en los indicadores de consumo e inversión inmobiliaria sugiere una desaceleración en los años venideros, siendo las proyecciones de 6,2% para el 2017 y 6,0% para el 2018.

En línea con el escenario internacional, el BCRP estima que el crecimiento de la economía peruana se encuentre en tasas cercanas a 4,3% para el año 2017, mayor al 4.0% registrado en el 2016. Este escenario supone la recuperación del sector pesquero y la moderación del crecimiento de la producción de cobre. Asimismo, en el año 2017, el BCRP estima un crecimiento aproximado de 4.2%, en un escenario donde la moderación del crecimiento de pesca y minería se ven compensados por la recuperación del sector agrícola.

## **2.2 LA ECONOMÍA PERUANA**

Durante el 2016 la economía peruana experimentó una aceleración alcanzando un crecimiento del PBI de 4.0%, superior al 3.3% correspondiente al 2015. Este mayor crecimiento fue impulsado por la minería metálica (7.0%) y parcialmente contrarrestado por una contracción del sector pesquero (-22,0%).

El déficit fiscal cerró el 2016 en -3.0% del PBI, ligeramente por encima del -2.1% registrado en el 2015. Este aumento en el déficit se debió principalmente a una menor recaudación de impuestos y mayores devoluciones.

La tasa de inflación se ubicó en 3,3% en el 2016. Esto representa una disminución respecto al 4.4% reportado en el 2015, explicada por la reversión de los choques internos generados por el fenómeno del niño. Sin embargo, aún se observa cierta desviación respecto al rango meta, causada principalmente por el incremento de precios de ciertos alimentos perecibles y de la gasolina.

Al cierre del 2016 el tipo de cambio se ubicó en S/ 3.403 por dólar, cerrando sin mayor variación respecto al año anterior (-0.29%). Durante el primer semestre el sol experimentó una apreciación como resultado de una política monetaria expansiva por parte de los países desarrollados y el incremento del precio de los commodities. Mientras que en el cuarto trimestre la expectativa de una subida de las tasas de la FED, que finalmente se concretaría en diciembre, motivó una depreciación que lo llevaría a su valor de cierre.

En el contexto de una inflación controlada, el BCRP decidió mantener la tasa de interés de referencia a 4.25% que rige desde marzo del 2016. En este sentido, señaló estar vigilante de esta variable y sus determinantes, para hacer ajustes adicionales de ser necesario.

## **2.3 EL MERCADO DE SEGUROS PERUANO**

En el 2016, la industria de seguros experimentó una reducción de 4.2% con respecto al año anterior, alcanzando los S/ 11,256 millones de primas. Dicha reducción responde a una contracción del mercado de Seguros SPP en 36.21% debido a que un importante

volumen de jubilados optó por retirar su fondo previsional, en vez de adquirir una renta vitalicia, a partir de la entrada en vigencia de la ley 95.5 en abril de 2016.

Pese a ello los seguros de Vida y de Accidentes y Enfermedades mantuvieron su tendencia creciente, 10.59% y 5.51% respectivamente.

Cabe resaltar que los dos seguros más representativos, en términos de primas anuales, fueron los Seguros Vehiculares que representaron el 17.0% de las primas vendidas y los de Desgravamen, que representaron el 11.6% de las ventas totales de seguros en 2016.

Al cierre del 2016, el patrimonio de las empresas que participaron en el mercado ascendió a S/7,131.4 millones, un 20.1% por encima de los S/ 5,935.9 millones registrados en el 2015. El Retorno sobre Patrimonio (ROE) del mercado mostró una disminución, pasando de 18.3% registrado en 2015 a 15.5% en 2016. Por su parte, el Retorno sobre Activos (ROA) paso de 2.8% a 2.5% en el mismo periodo.

Si bien el mercado de Rentas Vitalicias experimentó una fuerte contracción durante el año, en junio parece haber alcanzado su valle a partir del cual volvió a retomar una tendencia creciente.

### 3 LA FUERZA QUE NOS IMPULSA A CREAR

#### 3.1 PRESENTACIÓN GERENCIAL DE LOS RESULTADOS

Interseguro cerró el año 2016 con una utilidad de S/ 85.8 millones, 14.5 % por debajo de año anterior. Este resultado se debe a una disminución del margen técnico por S/ 5.7 millones y un incremento de los Gastos Administrativos por S/ 9.9 millones. Con esto, la empresa obtuvo un retorno sobre patrimonio (ROE) de 25.4% y un retorno sobre activos (ROA) de 1.06%.

| <b>Estado de Resultados</b> |               |               |                      |
|-----------------------------|---------------|---------------|----------------------|
| <b>S/. millones</b>         | <b>2015</b>   | <b>2016</b>   | <b>% var<br/>AaA</b> |
| Primas directas             | 905.0         | 730.6         | -19.3%               |
| Primas cedidas              | -129.9        | -138.3        | 6.5%                 |
| Comisiones                  | -93.9         | -107.2        | 14.1%                |
| Siniestros                  | -258.9        | -318.2        | 22.9%                |
| Variación en reservas       | -585.6        | -335.9        | -42.6%               |
| Ingresos diversos neto      | -4.7          | -4.7          | -0.1%                |
| <b>Margen técnico</b>       | <b>-168.0</b> | <b>-173.7</b> | <b>3.4%</b>          |
| Gastos Administrativos      | -57.4         | -67.3         | 17.3%                |
| Producto de inversiones*    | 325.7         | 326.8         | 0.3%                 |
| <b>Utilidad neta</b>        | <b>100.3</b>  | <b>85.8</b>   | <b>-14.5%</b>        |
| <b>ROE</b>                  | <b>30.3%</b>  | <b>25.4%</b>  |                      |
| <b>ROA</b>                  | <b>2.0%</b>   | <b>1.6%</b>   |                      |

Las primas totales sumaron S/ 730.6 millones, una disminución de S/ 174.4 millones (alrededor de -19.3%) en comparación a lo registrado el año pasado). Esto se debió a la reducción del mercado de Rentas Vitalicias como consecuencia del inicio en vigencia de la ley que permite a los pensionistas retirar el 95.5% a la edad de jubilación.

| <b>Primas Netas por Línea de Negocio</b> |              |              |                      |
|--|--------------|--------------|----------------------|
| <b>S/. millones</b>                      | <b>2015</b>  | <b>2016</b>  | <b>% var<br/>AaA</b> |
| Vida Individual                          | 42.2         | 49.8         | 17.8%                |
| Rentas Vitalicias                        | 548.3        | 337.8        | -38.4%               |
| Grupo                                    | 109.6        | 120.1        | 9.5%                 |
| Previsionales                            | 133.2        | 139.6        | 4.9%                 |
| SOAT                                     | 29.8         | 30.0         | 0.7%                 |
| Generales                                | 41.8         | 53.3         | 27.5%                |
| <b>TOTAL</b>                             | <b>905.0</b> | <b>730.6</b> | <b>-19.3%</b>        |

### **Reservas y Siniestros**

En el período 2015, la variación de reservas disminuyó 42.6% para alcanzar S/ 335.9 millones, principalmente por la disminución de primas de Rentas Vitalicias. Asimismo, los siniestros de la compañía también experimentaron un alza del 22.9% a raíz del incremento en el número de pensionistas.

| <b>Variación de Reservas por Línea de Negocio</b> |              |              |                      |
|---|--------------|--------------|----------------------|
| <b>S/. millones</b>                               | <b>2015</b>  | <b>2016</b>  | <b>% var<br/>AaA</b> |
| Vida Individual                                   | 15.8         | 20.3         | 28.1%                |
| Rentas Vitalicias                                 | 566.5        | 324.7        | -42.7%               |
| Grupo   | 2.6          | 3.5          | 34.8%                |
| Previsionales                                     | 1.3          | -16.5        | n.a                  |
| SOAT  | 0.4          | -0.2         | n.a                  |
| Generales   | -1.1         | 4.2          | n.a                  |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>585.6</b> | <b>335.9</b> | <b>-42.6%</b>        |

| <b>Siniestros por Línea de Negocio</b> |              |              |                      |
|--|--------------|--------------|----------------------|
| <b>S/. millones</b>                    | <b>2015</b>  | <b>2016</b>  | <b>% var<br/>AaA</b> |
| Vida Individual                        | 1.4          | 2.8          | 103.4%               |
| Rentas Vitalicias                      | 201.6        | 251.3        | 24.7%                |
| Grupo                                  | 35.6         | 38.2         | 7.3%                 |
| Previsionales                          | 6.5          | 7.8          | 19.4%                |
| SOAT                                   | 10.7         | 13.1         | 22.4%                |
| Generales                              | 3.1          | 5.0          | 62.0%                |
| <b>TOTAL</b>                           | <b>258.9</b> | <b>318.2</b> | <b>22.9%</b>         |

### **Ingreso por Inversiones**

Al final del 2016, Interseguro administró una cartera de inversiones de S/ 5,450.2 millones, lo que representa un crecimiento de 7.0% respecto al año anterior. La cartera está compuesta principalmente por instrumentos de renta fija que concentran el 80.1% del total. El rendimiento de inversiones alcanzó los S/ 326.8 millones, 0.3% por encima del año anterior.

| <b>Cartera de Inversiones</b> |                |                |                      |
|-------------------------------|----------------|----------------|----------------------|
| <b>S/. millones</b>           | <b>2015</b>    | <b>2016</b>    | <b>% var<br/>AaA</b> |
| Renta fija                    | 4,091.1        | 4,365.1        | 6.7%                 |
| Acciones y fondos mutuos      | 537.6          | 436.0          | -18.9%               |
| Inmuebles                     | 456.8          | 630.0          | 37.9%                |
| Otros                         | 6.0            | 19.0           | 216.8%               |
| <b>TOTAL</b>                  | <b>5,091.5</b> | <b>5,450.2</b> | <b>7.0%</b>          |

| <b>Rendimiento de la Cartera de Inversiones</b> |              |              |                      |
|---|--------------|--------------|----------------------|
| <b>S/. millones</b>                             | <b>2015</b>  | <b>2016</b>  | <b>% var<br/>AaA</b> |
| <b>Ingreso:</b>                                 |              |              |                      |
| Renta Fija                                      | 246.5        | 228.2        | -7.4%                |
| Intereses                                       | 247.9        | 281.1        | 13.4%                |
| Utilidades realizadas                           | -1.4         | -52.8        | 3757.1%              |
| Acciones y fondos mutuos                        | 70.9         | 84.2         | 18.8%                |
| Inmuebles                                       | 18.5         | 24.2         | 30.5%                |
| <b>Total ingresos</b>                           | <b>335.9</b> | <b>336.6</b> | <b>0.2%</b>          |
| Gastos  | -18.0        | -20.4        | 13.5%                |
| Diferencia en cambios y otros                   | 7.7          | 10.6         | 37.1%                |
| <b>TOTAL</b>                                    | <b>325.7</b> | <b>326.8</b> | <b>0.3%</b>          |

## 3.2 GESTIÓN COMERCIAL

### Rentas Vitalicias

Por séptimo año consecutivo, seguimos liderando el mercado de Rentas Vitalicias, cerrando el 2016 con 1,293 pensionistas, quienes ya gozan de nuestros beneficios. En este rubro obtuvimos primas por S/ 337.8 millones. La participación del mercado fue de 23.4%.

El 2016 fue año de grandes cambios en el Sistema Privado de Pensiones, entre las principales modificaciones podemos mencionar:

- La posibilidad de que el afiliado, a partir de los 65 años de edad, pueda elegir entre percibir la pensión que le corresponda en cualquier modalidad de retiro, o solicitar a la AFP la entrega de hasta el 95,5% del total del fondo.
- Extensión de la vigencia del Régimen de Jubilación Anticipada por Desempleo en el Sistema Privado de Pensiones (REJA), creado por la Ley 29426, hasta el 31 de diciembre de 2018.
- El afiliado a una AFP podrá usar el 25% del fondo acumulado en su Cuenta Individual de Capitalización como garantía para la cuota inicial de un crédito hipotecario.



Este cambio normativo ha repercutido en la reducción del mercado de Rentas Vitalicias en un 36.21%.

Asimismo, y en respuesta al nuevo mercado de clientes que decidieron retirar su fondo de pensión de manera total o parcial, lanzamos un nuevo producto “Renta Particular Plus” que le otorga al cliente la posibilidad de obtener un rentabilidad garantizada durante un plazo establecido y la opción de rescate del fondo de manera total o parcial.

### **Vida Individual**

El negocio de Vida Individual generó primas netas por S/ 49.8 millones de soles en el 2016, registrando un crecimiento de 17.8% comparado con el año anterior. Este crecimiento se debe principalmente a mejoras en los sistemas y gestión de cobranza, por el lado de la venta, se registró un incremento del 13% en la emisión promedio por agente con respecto al 2015, esto tuvo un impacto positivo lo cual se vio reflejado en la baja rotación de personal.

La venta en el 2016, en términos de prima anual, alcanzó los S/ 13.2 millones de soles, un 20% más a lo registrado el año anterior. El número de clientes con pólizas vigentes al cierre del 2016 fue de 20,212 , un 10% más con respecto al 2015.

Para el 2017, se espera la consolidación y mejora en el nivel de ventas y cobranza, un nuevo enfoque en la capacitación y gestión de nuestro equipo comercial y el lanzamiento de nuevos productos.

### **Seguros Masivos**

En el 2016 nuestras primas recaudadas netas fueron de S/ 203.4 millones, un 12% por encima de lo real alcanzado en el 2015.

Las sinergias realizadas con las empresas del grupo Intercorp contribuyeron para obtener el resultado mencionado, destacando principalmente el incremento de primas en los productos Seguro de Protección de Tarjetas y el Seguro de Protección Financiera.

Adicionalmente, el año 2016 fue el comienzo del enfoque de la comercialización del SOAT vía los canales no presenciales tanto en el canal telemarketing cómo en el canal web, en los cuáles logramos un crecimiento de 39% comparado al 2015.

Para el 2017 tenemos como objetivo obtener un total de S/ 225.4 millones, el mismo que lograremos motivando la colocación de los productos ya existentes, reforzando la venta a través de nuestra fuerza de ventas propia, generando nuevos productos en los canales del grupo y consolidando los canales no presenciales en respuesta a las necesidades de nuestros clientes.

### **3.3 GESTIÓN DE INVERSIONES**

Al cierre del año 2016 el portafolio de inversiones de Interseguro alcanzó S/ 5,450 millones, 7% mayor al del 2015; lográndose un resultado de inversiones de S/ 326.8 millones. La rentabilidad anual fue 6.2%.

El 2016 estuvo marcado por la expectativa de subida de tasas de interés por parte de la Reserva Federal de EE.UU y la volatilidad en los mercados producto de eventos políticos como las elecciones presidenciales en EE.UU y la salida del Reino Unido de la Unión Europea. A pesar de la volatilidad generada por estos eventos, las principales bolsas de valores tuvieron un desempeño positivo debido a que la Reserva Federal de Estados Unidos no subió la tasa de interés con la rapidez que se esperaba y Europa mantuvo sus programas de estímulo monetario. Por otro lado, en los mercados emergentes los rendimientos también fueron positivos a medida que se disiparon los temores respecto a una posible recesión en China y a la subida de los precios de las materias primas. En Latinoamérica, también hubo optimismo gracias a los cambios políticos en Argentina y Brasil aunque opacado por los posibles efectos negativos de la política comercial de Trump.

El Perú tuvo un crecimiento económico moderado que al mes de noviembre había alcanzado 3.2%. A pesar de esto, el Índice General de Bolsa de Valores de Lima tuvo un desempeño de +58% gracias a los resultados electorales y a la subida de los precios de las materias primas que impulsaron las acciones mineras. Por otro lado, el tipo de cambio se apreció 1.7% gracias a los factores antes mencionados.

En línea con los mercados internacionales, los resultados de Interseguro fueron positivos y estuvieron potenciados por la estrategia enfocada en renta fija de alta calidad crediticia, renta variable de baja volatilidad e inmuebles con flujos estables.

En renta variable, Interseguro mostró un perfil conservador, invirtiendo en acciones de baja volatilidad. En esa misma línea, la estrategia en renta fija estuvo orientada a la inversión en bonos de empresas sólidas, con calificación de grado de inversión y con atractivos rendimientos relativos. Durante el 2016, las inversiones de renta fija estuvieron enfocadas en bonos de proyectos de infraestructura con alto grado crediticio. En línea con el crecimiento de las reservas en nuevos soles y en soles ajustados a la inflación, incrementamos nuestro portafolio en estas monedas a través de la compra de bonos soberanos y corporativos.

Las inversiones inmobiliarias también tuvieron resultados positivos gracias a nuestra estrategia y experiencia en esta clase de activos. Estas inversiones contribuyeron de forma importante a la diversificación del portafolio. Cabe destacar que somos pioneros en la construcción de centros comerciales en provincias, generando un impacto económico y social importante en dichas zonas.

A fines del 2016 nuestro portafolio de inversiones estuvo compuesto principalmente por instrumentos de renta fija (80% del portafolio), lo que brinda una gran estabilidad al portafolio de inversiones. En cuanto a las inversiones en bonos tenemos como principios básicos la alta calidad crediticia de los emisores y el calce adecuado por plazo y moneda. De acuerdo con las políticas de la empresa y el marco regulatorio, las inversiones en bonos del exterior se concentraron en instrumentos con clasificaciones de riesgo de grado de inversión. Al cierre del 2016, la cartera de Interseguro mostraba la siguiente composición:

- Renta Fija 80%
- Inmuebles 12%
- Renta Variable 8%

## 3.4 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

### **Desarrollo Humano**

El éxito de Interseguro se sustenta en nuestra gente, en nuestros colaboradores quienes se comprometen y alinean en todos los niveles, destacando en lo profesional y académico, así como en lo cultural y compartiendo nuestros pilares.

Consientes de esto, apostamos por nuestro equipo y nos esforzamos para construir un Gran Lugar para Trabajar, un lugar donde nuestro equipo quiera venir a trabajar, sea un ambiente positivo, que ofrezca diversión, como también oportunidades de crecer y aprender.

Nuestro compromiso lo reflejamos en nuestros esfuerzos por promover el desarrollo tanto profesional como personal de nuestro equipo humano: brindamos oportunidades de crecimiento y desarrollo; invertimos en la capacitación de nuestros colaboradores, estamos comprometidos con el cuidado y salud de nuestros colaboradores y generamos espacios de diversión y camaradería.

En el año 2016, seguimos invirtiendo en la capacitación de nuestro equipo y logramos que cada colaborador tuviera al menos 26 horas de capacitación en el año. Esto nos permitió que nuestro equipo siguiera creciendo dentro de Interseguro, lo cual nos llena de orgullo.

Asimismo, por décimo año consecutivo, hemos sido reconocidos como una de las Mejores Empresas para Trabajar en el Perú. Reconocimiento otorgado por el Great Place to Work Institute(GPTW). Este reconocimiento reafirma nuestro compromiso para seguir trabajando por el bienestar y clima laboral.

### **Operaciones**

En el 2016 nuestro foco estuvo concentrado en lograr eficiencia a través de la mejora continua, preparándonos para implementar y adaptar con agilidad nuestros procesos para soportar cambios legislativos, incorporación de nuevos productos, servicios o canales y el crecimiento del volumen de nuestro negocio.

Continuamos con la automatización de nuestros procesos adicionando a los productos de Seguros Colectivos y Masivos, actualmente en la plataforma Acel-e, los seguros de desgravamen. Asimismo, avanzamos en la implementación de nuestros productos de Vida Individual y Accidentales en dicho sistema, con el objetivo de optimizar el desempeño de los procesos en términos de calidad, tiempo de respuesta, satisfacción de clientes y control.

Implementamos las pólizas electrónicas en algunos de los productos de Banca Seguros comercializados a través de nuestros canales presenciales de Interbank y Financiera Oh!, continuando con la reducción de los costos operativos en los envíos de pólizas.

Incorporamos a nuestros sistemas y procesos nuevos productos para atender las necesidades del mercado. En Rentas Vitalicias, se introdujeron la Renta Escalonada y la Renta Particular Plus. El primer producto dirigido a los jubilados, permitiendo a los asegurados recibir una renta en dos tramos: el primero con una duración entre uno a veinte años, y el segundo equivalente al 50% o 75% de la renta del primer tramo. El segundo, un producto de renta que ofrece a los asegurados una renta vitalicia o temporal, pudiendo elegir cláusulas adicionales de sepelio, periodo garantizado, pago doble y devolución de un porcentaje de la prima al término de la vigencia de la póliza. En Masivos, se implementó el Seguro Individual Blindaje Plus de Tarjetas (Protección Tarjeta Individual).

En Calidad, en el mes de noviembre, se aprobó exitosamente la auditoría de SGS con lo cual se amplió el alcance de la certificación ISO incorporando todos los procesos relacionados a los productos masivos, colectivos y previsionales. Con este importante logro nuestro sistema de gestión de calidad abarca hoy todos los procesos relacionados al diseño, comercialización, gestión de pagos de pensiones y atención al cliente de Rentas Vitalicias así como los procesos de diseño, comercialización, gestión de siniestros y atención al cliente de Seguros de Vida Individual y Seguros Generales.

Finalmente se contrató a London Consulting Group, empresa consultora con más de 25 años de experiencia en la optimización de procesos y aumento de la rentabilidad, con la finalidad de identificar e implementar mejoras en los frentes comercial, técnico y de operaciones de los procesos vinculados al producto SOAT. De esta manera se ha venido trabajando con nuestra área de Operaciones en la mejora de los procesos de emisión, recaudación y cobranzas, gestión de siniestros y modelo de gobierno.

Nuestros desafíos para el 2017 son salir en vivo en el Acsel-e con todos los productos de Vida Individual y Accidentales, implementar las pólizas electrónicas para los productos de Vida Individual y Accidentales, el workflow de siniestros y gestión documental en plataforma web y definir e implementar un nuevo sistema para optimizar los procesos de recaudación y cobranzas.

## **Tecnología de la Información**

Siguiendo con nuestro objetivo de ser un aliado estratégico en el crecimiento de la Compañía, hemos iniciado un proceso de transformación digital, permitiéndonos así estar preparados para adaptarnos rápidamente a los cambios y a las necesidades de nuestros clientes. Este nuevo enfoque nos permitirá, no sólo, ser más rápidos sino, conocer mejor a nuestros clientes y anticiparnos a un mercado cambiante, dadas las nuevas tendencias, las nuevas generaciones y el cada vez más acentuado uso de la tecnología.

Uno de nuestros logros más importantes del 2016 fue la implementación de la primera fase de la nueva plataforma de atención al cliente, permitiéndonos contar con información centralizada y oportuna para la atención de nuestros clientes de los productos de la línea de Seguros Masivos. También, en el 2016, hicimos un cambio importante en la infraestructura de nuestro Data Center, con tecnología más moderna y mucho más eficiente, lo cual nos permitió mejorar los tiempos de respuesta de los procesos de soporte, así como asegurar las capacidades necesarias para el crecimiento de la Compañía, reforzando además la escalabilidad, seguridad y estabilidad necesaria para respaldar el servicio que brindamos a nuestros clientes.

Para el 2017 nuestros principales retos estarán concentrados en culminar con la implementación del nuevo Core de Vida Individual y de la plataforma de atención al cliente (CRM SAC), incluyendo los productos de Vida, así como la implementación del proyecto de Business Intelligence, el cual nos permitirá contar con información de manera más rápida, oportuna y confiable, contando así con una herramienta que nos permita agilizar y optimizar la toma de decisiones, además, continuaremos con nuestro proceso de transformación digital, un proceso que incluye no sólo cambios a nivel tecnológico, sino también un cambio cultural y la forma en que hacemos las cosas. Todas estas iniciativas nos permitirán ser más adaptables, flexibles, rápidos y eficientes tanto en nuestros

procesos internos, como en la relación con nuestros clientes y proveedores permitiéndonos mantener una mayor ventaja competitiva y principalmente un mejor enfoque en el cliente y sus necesidades.

## **Gestión de Riesgos**

La gestión de los riesgos está dirigida a controlar que no se tomen más riesgos que aquellos que la Compañía está en intención y capacidad de tolerar, buscando siempre optimizar la relación riesgo-retorno y el empleo del capital. Contamos con una apropiada estructura en la que se establece con claridad a los responsables de las funciones de asumir, administrar, monitorear y reportar los riesgos; y trabajamos para enriquecer la gama de herramientas que faciliten el desempeño de dichas responsabilidades.

En el año 2016 se enfatizó en la mejora de los instrumentos para medir el riesgo crediticio del portafolio, aprovechando los nuevos recursos que ofrecen nuestros abastecedores de información. Por el lado de riesgo de mercado, se contribuyó con la ratificación de los modelos de valorización de inmuebles, y con la inclusión de nuevas dimensiones en el análisis de Valor en Riesgo del portafolio. Asimismo, se efectuaron mejoras sustantivas en la evaluación de los riesgos provenientes de proveedores clave de la Compañía.

Para el 2017 planteamos seguir ofreciendo, de manera oportuna, la información de los riesgos existentes, así como, los nuevos riesgos que se presenten durante el año, permitiéndonos cumplir con todos los requerimientos normativos y las recomendaciones de los entes reguladores.

## **4 LA FUERZA QUE NOS INSPIRA A IR MÁS ALLÁ**

### **4.1 DIRECTORIO**

#### **FELIPE MORRIS GUERINONI**

##### **PRESIDENTE**

Bachiller en Economía, Universidad del Pacífico, Perú

Maestría en Economía, Universidad de Pittsburgh, Estados Unidos

Maestría en Finanzas, American University, Estados Unidos

#### **RAMÓN BARÚA ALZAMORA**

##### **GERENTE GENERAL – INTERCORP PERÚ LTD.**

Bachiller en Ingeniería Industrial, Universidad Nacional de Ingeniería, Perú

Licenciado en Economía Pura, Universidad Católica de Lovaina, Bélgica

#### **CARLOS RODRÍGUEZ-PASTOR PERSIVALE**

##### **PRESIDENTE DE DIRECTORIO - INTERCORP PERÚ LTD.**

Bachiller en Ciencias Sociales, Universidad de California, Berkeley, Estados Unidos

MBA, Amos Tuck School of Business Administration at Dartmouth, Estados Unidos

#### **JUAN CARLOS VALLEJO BLANCO**

##### **GERENTE GENERAL – INRETAIL PERÚ CORP.**

Licenciado en Ingeniería Civil Industrial, Universidad de Chile, Chile

MBA, INCAE Business School, Costa Rica

#### **GUILLERMO MARTÍNEZ BARROS**

##### **SOCIO – PRIMAMÉRICA CONSULTORES S.A.**

Ingeniero Comercial, Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile

MBA, Universidad de Chicago, Estados Unidos

Master of Science in Economics, London School of Economics, Inglaterra

#### **RAÚL MUSSO VENTO**

##### **GERENTE GENERAL – INDUSTRIAS ELECTROQUÍMICAS S.A.**

Licenciado en Economía, Universidad del Pacífico, Perú

Maestría en Economía, Universidad de Pittsburgh, Estados Unidos.



**CARLOS SACO-VÉRTIZ TUDELA**

**SOCIO – APODERADO – ESTUDIO SACO-VERTIZ & ASOCIADOS S.A.C.**

Abogado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú

#### **4.2 COMITÉ DE GERENCIA**

**GONZALO BASADRE BRAZZINI**

**GERENTE GENERAL**

Bachiller en Administración de Empresas, Universidad del Pacífico, Perú.

MBA, Universidad de Harvard, Estados Unidos.

**FRANCISCO VASQUEZ LEON**

**VICEPRESIDENTE COMERCIAL**

Licenciado en Economía, Universidad Ricardo Palma, Perú.

MBA, PAD Universidad de Piura, Perú.

**MARTIN HURTADO**

**VICEPRESIDENTE DE INVERSIONES**

Licenciado en Economía, Universidad de Lima, Perú

MBA, Universidad de Texas - Austin, Estados Unidos.

**JUAN CARLOS MOTTA**

**VICEPRESIDENTE DE OPERACIONES Y TÉCNICA**

Licenciado en Economía, Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile.

Maestría en Economía, Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile.

**JUAN PABLO SEGURA**

**VICEPRESIDENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

Bachiller en Administración, Florida International University, Estados Unidos.

MBA, University of North Carolina, Estados Unidos.