Ayer. Hoy. Siempre.

Reporte de Sostenibilidad 2016

PRIMA AFP

Grupo Crédito

Disfruta tu vida hoy.
Tu futuro está en buenas manos.

Prima AFP

Sede principal: Calle Chinchón 980, San Isidro, Lima.

Prima AFP invita a los lectores de este reporte a enviar sus opiniones, consultas y sugerencias a:

Carla Barrionuevo Gómez - Morón
Gerente de Responsabilidad Social - Gestión del Desarrollo Humano

T (511) 615 7250 Anexo 7255
cbarrionuevo@prima.com.pe

Elaborado con la asesoría de RS+
www.rsmas.pe

PRIMA AFP
Grupo Crédito

Ayer. Hoy. Siempre.

1 PRESENTACIÓN

2 DECLARACIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN

3 SOBRE PRIMA AFP

4 INVIRTIENDO EN EL FUTURO

5 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y ASPECTOS MATERIALES DEL NEGOCIO

6 NUESTROS AFILIADOS Y PENSIONISTAS

7 UN EQUIPO CON SANGRE NARANJA

8 COMPROMISO CON EL ADULTO MAYOR

9 RESPONSABILIDAD CON EL MEDIO AMBIENTE

10 ÍNDICE GRI

11 AGRADECIMIENTOS

PRIMA AFP

Grupo Crédito

En Prima AFP estamos orgullosos de presentar nuestro cuarto Reporte de Sostenibilidad. Este documento ha sido elaborado bajo los parámetros del Global Reporting Initiative para obtener la opción de conformidad esencial. Mediante este reporte cumplimos con nuestra Comunicación de Progreso al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Desde el 2013, somos parte de esta iniciativa y con nuestra participación reafirmamos nuestro compromiso por seguir apoyando al cumplimiento de los diez principios en materia de los derechos humanos, condiciones laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

Este reporte anual contiene información sobre la gestión socialmente responsable de Prima AFP S.A., empresa subsidiaria de Credicorp. El periodo que comprende va del 1 de enero al 31 de diciembre del 2016. El reporte anterior cubrió el mismo periodo en el año 2015. Asimismo, no se han presentado cambios significativos en el alcance y la cobertura con respecto a la edición 2015. Los contenidos del reporte de sostenibilidad no cuentan con verificación externa.

2 DECLARACIONES DE LA ALTA DIRECCIÓN

Carta del presidente

Estimados grupos de interés de Prima AFP:

En Prima AFP trabajamos hace más de 11 años para que los peruanos gocen de una calidad de vida digna durante su etapa de jubilados. Por ello, en el 2016 hemos hecho grandes esfuerzos por cumplir nuestra misión: obtener los mejores beneficios para nuestros afiliados fortaleciendo la confianza en el futuro. ¡Estamos muy satisfechos de los grandes retos de distinta índole que hemos superado!

Así, afrontamos con éxito la regulación que permite el retiro del 95.5% y 25%[1] de los fondos manteniendo altos niveles en la satisfacción de nuestros afiliados. Con ello hemos explorado nuevas oportunidades que nos ha permitido tanto aumentar nuestra participación como seguir liderando el mercado de aportes voluntarios.

También hemos mantenido niveles de rentabilidad atractivos a pesar de la coyuntura global y sus consecuencias en la economía. Lo hemos logrado a través de la diversificación de instrumentos de inversión, con una mayor visión a la rentabilidad de largo plazo. Además, todas nuestras inversiones han seguido los lineamientos de inversiones responsables, que considera aspectos de Buen Gobierno Corporativo, de impactos sociales y ambientales, además del riesgo y la rentabilidad; como está dispuesto en nuestra Política de Inversiones Responsables. Con ello cumplimos un papel importante como agentes multiplicadores de empresas responsables.

(1) Ley que permite a los afiliados el retiro del 95.5% de sus fondos a partir de los 65 años, y ley que permite a los afiliados el retiro del 25% de sus fondos para la compra de un primer inmueble o amortizar un crédito hipotecario

En simultáneo hemos llevado a cabo enormes esfuerzos por impulsar la educación previsional, no sólo en nuestros afiliados, sino en la sociedad en general. Por ello nos hemos mantenido activos en los diferentes medios de comunicación y programas con alta audiencia. Por otra parte, este año iniciamos, en conjunto con el BCP, actividades de capacitación dirigidas a alumnos y docentes de colegios y universidades.

De cara a nuestros afiliados hemos ejecutado un plan que nos ha permitido afianzar los principales conceptos del Sistema Privado de Pensiones (SPP), estando más presentes y enfocados en las necesidades de cada segmento de clientes.

Asimismo, comprometidos con la educación y el desarrollo del país, dimos el primer paso en el mecanismo de Obras por Impuestos, en consorcio con el BCP, a través de la puesta en marcha de la construcción de un colegio en Sechura - Piura, proyecto que beneficiará a más de 700 estudiantes de la localidad.

Finalmente, cerramos el año ganando la Licitación de Nuevos Afiliados junio 2017 - mayo 2019. Con ello, todas las personas que accedan a un primer empleo formal podrán optar por Prima como AFP. Esto implica un interesante reto comunicacional y estratégico, ya que la demografía de nuestros afiliados, menores de 25 años, aumentará sus niveles. Desde ya, nos comprometemos a trabajar en la educación previsional de estos jóvenes afiliados, fomentando una cultura del ahorro y promoviendo la importancia de contar con el respaldo del SPP.

En el 2017 continuaremos trabajando interna y externamente, de la mano con nuestros grupos de interés y aliados estratégicos,con la finalidad de que más peruanos accedan al SPP. Este es el compromiso que año a año nos impulsa a ser un mejor ciudadano corporativo.

Walter Bayly
Presidente del Directorio

Carta del gerente general

Estimados lectores:

En Prima AFP gestionamos los aportes de nuestros afiliados, haciendo crecer su rentabilidad a través de inversiones éticas y responsables para que puedan gozar de una jubilación digna y segura. Para nosotros, lo anterior implica recibir una pensión que permita a nuestros afiliados vivir con fondos suficientes para cubrir sus necesidades en el momento en que dejan de trabajar. Este es nuestro deseo y propósito para todos los peruanos.

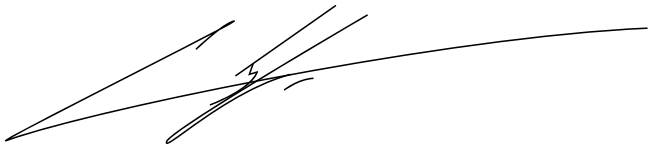
El 2016 ha sido un año de grandes retos y satisfacciones que nos han fortalecido como organización y nos han llenado de aprendizajes. En el ámbito comercial, nuestro fondo administrado ha tenido un crecimiento de 9.83% llegando a un valor de 43 mil millones de soles. Nuestra base de clientes también ha crecido con 18,154 traspasos y al cierre de diciembre contamos con cerca de un millón y medio de afiliados y más de 44 mil pensionistas. La coyuntura nos ha permitido explorar nuevas oportunidades de negocio y con ello nos hemos posicionado como líderes en aportes voluntarios con una participación de mercado de 48.8%. Culminamos el año ganando la licitación de nuevos afiliados con lo que asumimos el importante desafío de atender las expectativas de los jóvenes que por primera vez acceden a un empleo formal, y con quienes nos comprometemos para brindarles los conocimientos que les permitan planificar su futuro bajo un enfoque de previsión.

Hemos trabajado arduamente por brindar la mejor atención y asesoría a nuestros afiliados y pensionistas a través de los diferentes canales de atención con los que contamos. En línea con ello, inauguramos la agencia de Talara, ampliamos las atenciones del Prima Móvil a 16 ciudades y fortalecimos la App Prima AFP para que los afiliados estén enterados de la evolución de sus fondos en todo momento. Las nuevas leyes que entraron en vigencia en junio de 2016 nos hicieron pasar por una reingeniería interna para afrontar las expectativas de nuestros afiliados y cumplir con la demanda de consultas y atenciones. Con éxito atendimos a más de 90 mil afilados por el canal telefónico, a cerca de 50 mil afiliados en nuestras agencias y desembolsamos fondos a 33,644 peruanos que optaron por retiro del 95.5% y 25%.

Todos estos logros no hubieran sido posibles sin el constante esfuerzo de nuestros colaboradores, quienes llevan bien puesta la camiseta naranja y diariamente viven los valores que conforman la Cultura Prima AFP. La satisfacción de nuestros colaboradores se logra con diferentes programas de comunicación interna e integración, reconocimientos, formación profesional y beneficios que van más allá de la ley. Durante el año 2016 hemos subido 4 puntos en la encuesta anual de clima laboral, logrando un 83% de favorabilidad, con ello nos ubicamos dentro del top ten de empresas con mejor clima laboral en la región según Hay Group. Además, hemos obtenido importantes reconocimientos: el premio Marca Empleadora de Laborum y Apoyo Comunicación; hemos liderado el sector AFP en la encuesta Dónde Quiero Trabajar de Arellano Marketing y; en MERCO Talento lideramos el sector AFP y obtuvimos puestos importantes en el ranking general (puesto 27 de 100) y en la categoría de 500 a 800 colaboradores (segundo puesto).

Nuestras acciones y esfuerzos nos han llevado a obtener importantes reconocimientos y distinciones como el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable, por tercer año consecutivo; el reconocimiento, por sexto año consecutivo, como la mejor AFP por parte de la prestigiosa publicación británica World Finance y con mucho orgullo nos colocamos en el puesto 22 de 100 del ranking de empresas de con mejor reputación en el mercado otorgado por MERCO.

Sin más que decirles los invitamos a leer y disfrutar de nuestro cuarto reporte de sostenibilidad, documento que elaboramos como una práctica de transparencia, con el objetivo de que nuestros grupos de interés y la sociedad en general conozcan cómo contribuimos al desarrollo sostenible del Perú, luchando porque nuestra población goce de un retiro digno y seguro. Con este reporte también reafirmamos nuestro apoyo a los Diez Principios promovidos por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y nos comprometemos a continuar promoviendo el respeto a los derechos humanos, ofrecer las mejores condiciones laborales, gestionar responsablemente nuestros impactos ambientales y luchar contra la corrupción. Buena lectura.



Renzo Ricci
Gerente General Prima AFP

3 SOBRE PRIMA AFP

3.1 Prima AFP en resumen
3.2 Productos y servicios
3.3 Nuestro compromiso ético con el país
3.4 Desempeño económico
3.5 Nuestra cadena de suministro

PRIMA AFP

Grupo Crédito

3.1 Prima AFP en resumen

(G4-6, G4-7, G4-9)

Somos una administradora privada de fondos de pensiones que opera en el Perú. Nacimos en el año 2005 para brindar a nuestros afiliados la mejor pensión de jubilación. Contamos con el respaldo del Grupo Crédito, el grupo financiero líder del país con más de 125 años de experiencia.

Al 2016 contamos con una participación de mercado del 31.7% y lideramos el mercado en aportes voluntarios.

Participación de mercado por tipo de aporte

Tipo	Porcentaje de participación en el mercado	Diferencia respecto al 2015
Aportes obligatorios	31.6%	-0.1%
Aportes voluntarios	48.8%	6.3%
Participación global	31.7%	0.0%

Cifras importantes del negocio al cierre de 2016

Aportes
S/. 2,933,576
(en miles)

Fondo administrado
S/. 43,212 MM

Ingresos brutos
S/. 416,830
(en miles)

Patrimonio
S/. 591,845
(en miles)

1,467,576
afiliados

44,724
pensionistas

693
colaboradores

18 agencias
a nivel nacional

Misión

Comprometidos en obtener los mejores beneficios para nuestros afiliados, fortaleciendo su confianza en el futuro.

Visión

Liderar el Sistema Privado de Pensiones contribuyendo con el desarrollo sostenible del Perú.

Valores

Excelencia: Encaminamos nuestro compromiso con los objetivos trazados, para alcanzarlos y superarlos.

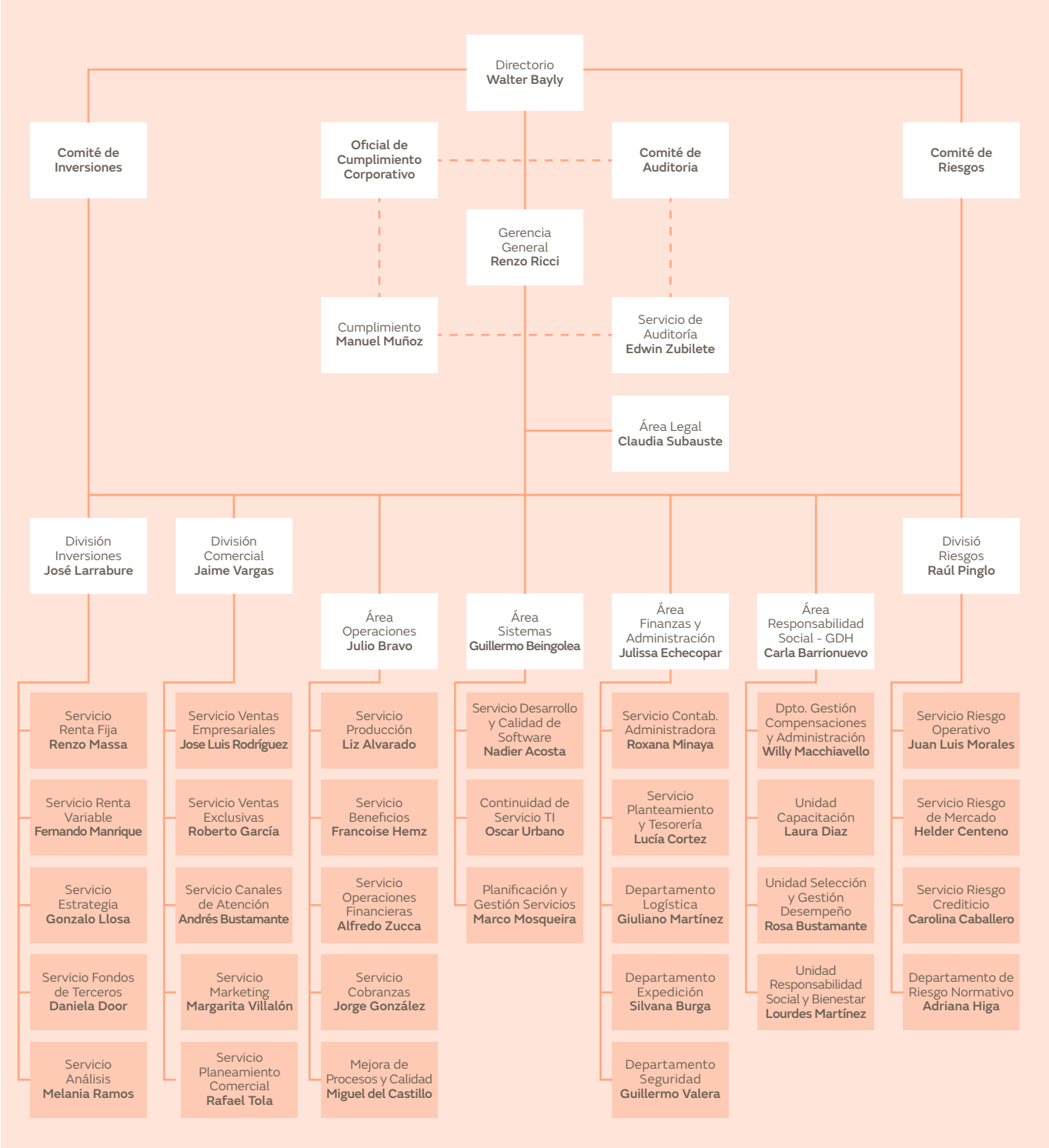
Enfoque: Impulsamos y desarrollamos nuestras competencias para convertirlas en excepcionales y así sostener nuestro liderazgo.

Garra: Entregamos con pasión lo mejor de nosotros en todo lo que hacemos.

Nos Escuchamos: Nos comunicamos de forma clara, confiable y oportuna para así ser el mejor equipo.

Organigrama

(G4-34)



Membresías y asociaciones
(G4-15, G4-16)

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Compromiso Cambio Climático (7C)
- Asociación de AFP
- Asociación Peruana de Finanzas
- Patronato de Perú 2021
- Cámara de Comercio Americana (AMCHAM)
- Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA)
- Asociación de Buenos Empleadores (ABE)
- Asociación de Bancos del Perú
- Club Empresarial
- Asociación Invirtiendo en el Perú (InPeru)
- Sistema Peruano de Información Jurídica (SPIJ)
- CONFIEP
- Procapitales

Distinciones
(Prima 5-Principales hitos en la reputación corporativa)

- Distintivo de Empresa Socialmente Responsable (por tercer año consecutivo) – Perú 2021
- AFP Preferida del Perú – Cámara de Comercio de Lima
- Puesto 22 en el Ranking general de Empresas con Mejor Reputación - MERCO
- Primer lugar en la categoría AFP - MERCO
- Marca Empleadora – Laborum y Apoyo Comunicación
- Dónde Quiero Trabajar: primer lugar en el rubro AFP – Arellano Marketing, Centrum y APERHU
- MERCO Talento: primer lugar en la categoría AFP
- MERCO Talento: segundo lugar en la categoría de empresas con 500 a 800 colaboradores
- MERCO Talento: puesto 27 de 100 en el ranking general
- Global Pension Funds Awards, Mejor AFP (por sexto año consecutivo) – World Finance
- Buen Gobierno Corporativo (por cuarto año consecutivo) –
- Bolsa de Valores de Lima
- Empresa con Mayor Aumento de Puntaje en Buen Gobierno Corporativo – Bolsa de Valores de Lima

3.2 Productos y servicios
(G4-4)

Aportes obligatorios

Los aportes obligatorios corresponden al 10% de la remuneración bruta de los afiliados y son depositados mensualmente. En el 2016 contamos con una participación del 31.27% en el mercado de aportes obligatorios con un total anual de S/. 2,933,576 miles de Nuevos Soles.

Aportes voluntarios

Existen 2 tipos de aportes voluntarios: Fondos Prima (sin fin previsional) y Aportes Voluntarios con Fin Previsional.

- **Fondos Prima**
  Es una alternativa de ahorro/inversión que permite al afiliado tener uno o varios objetivos de acuerdo a sus metas personales y que puede administrar de manera independiente. Puede elegir de los 3 tipos de fondo que administramos y definir los objetivos que desee:

  - Ahorros/inversión
  - Auto
  - Viajes
  - Vivienda
  - Estudio
  - Educación para sus hijos
  - Pensión

  Los aportes realizados a Fondos Prima son desembolsos voluntarios sin fin previsional y para realizarlos el afiliado solo necesita contar con un mínimo de 5 años inscrito al SPP.

  Las principales características y beneficios de los aportes voluntarios sin fin previsional incluyen: no hay monto mínimo ni máximo de aportes, se puede realizar hasta 3 retiros al año contando a partir del primer aporte, no hay comisión por rescate, tampoco hay periodo mínimo de permanencia y se pueden convertir parcial o totalmente en aportes voluntarios con fin previsional.

- **Aportes voluntarios con fin previsional**
  Se realizan con el fin de mejorar el monto de la pensión de jubilación o completar los requisitos para la jubilación anticipada. Se puede realizar el aporte en cualquiera de los 3 tipos de fondo. Son inembargables e inafectos del impuesto a la renta. Estos aportes no pueden retirarse hasta llegado el momento de la jubilación.

Los aportes obligatorios corresponden al 10% de la remuneración bruta de los afiliados y son depositados mensualmente. En el 2016 contamos con una participación del 31.27% en el mercado de aportes obligatorios con un total anual de S/. 2,933,576 miles de Nuevos Soles.

Aportes voluntarios 2016

Aportes Voluntarios	Monto Aportado (S/.)
Con fin previsional	S/.9,258,557.92
Sin fin previsional	S/.299,277,142.50
Total	**S/.308,535,700.42**

Pensión de jubilación

Es nuestro producto principal. La pensión de jubilación es otorgada mensualmente desde que el afiliado se convierte en pensionista. Después de sus años de aporte, el afiliado que cumple con los requisitos al cumplir 65 años (o antes de los 65 años, si es que cumple con los requisitos para acceder a una jubilación anticipada) puede gozar de su pensión de jubilación. Al momento de jubilarse, el afiliado elige libremente si contrata la pensión con su AFP o con una empresa de seguros que le ofrezca un producto que se adecue a sus necesidades particulares.

Seguro de sobrevivencia, invalidez y gastos de sepelio

Al realizar los aportes a su fondo de pensión, los afiliados al SPP pagan una prima de seguro que les brinda una cobertura en caso de enfermedades o accidentes. En ese sentido, si un afiliado sufre un accidente o enfermedad que produzca una pérdida mayor o igual al 50% en su capacidad para trabajar, recibirá una pensión mensual de invalidez. Asimismo, en caso de fallecimiento del afiliado, los beneficiarios cuentan con una pensión de sobrevivencia gracias al seguro. Este otorga también, en caso de fallecimiento, el pago de los gastos de sepelio, a través del reembolso de los mismos o el pago de una suma de dinero considerando un tipo referencial de sepelio vigente a la fecha del fallecimiento.

Tipos de fondos administrados

En Prima AFP buscamos la mayor rentabilidad en la pensión de jubilación de nuestros afiliados. Por este motivo y siguiendo la normativa del SPP, les permitimos elegir el tipo de fondo que mejor se adecue a sus expectativas de rendimiento a largo plazo y a su perfil de riesgo. A continuación, describimos los 3 tipos de fondos que administramos.

- **Tipo 1: Fondo de Preservación del Capital**
  Busca un crecimiento estable con baja volatilidad, tiene un horizonte de inversión de corto plazo y seguro. Su objetivo es obtener retornos estables para los afiliados próximos a jubilarse o que tienen un perfil de riesgo conservador. Por ello, el fondo tiene una menor exposición al riesgo y concentra sus inversiones en instrumentos de renta fija.

- **Tipo 2: Fondo Balanceado o Mixto**
  Busca un crecimiento moderado con volatilidad media y tiene un horizonte de inversión de mediano plazo. Su objetivo es obtener retornos moderados para los afiliados entre 45 y 60 años o aquellos que están dispuestos a asumir mayor nivel de riesgo que con el Fondo 1. Este esquema concentra sus inversiones en instrumentos de renta fija y variable.

- **Tipo 3: Fondo de Apreciación del Capital o Crecimiento**
  Busca un alto nivel de crecimiento con alta volatilidad y tiene un horizonte de inversión de largo plazo. Su objetivo es obtener altos retornos para los afiliados jóvenes cuyo horizonte de retiro es lejano o aquellos dispuestos a asumir mayores fluctuaciones en la rentabilidad pensando en el largo plazo. Se caracteriza por ser más rentable en el tiempo, aunque asume un mayor riesgo.

Es importante que los afiliados consideren las siguientes variables al elegir el tipo de fondo que más le conviene: su edad, sus ingresos futuros y su tolerancia al riesgo. La principal diferencia entre cada tipo de fondo es la proporción entre lo que se invierte en instrumentos de renta fija y de renta variable. Los instrumentos de renta fija son instrumentos de deuda, mediante los cuales un emisor se compromete a pagar a los inversionistas cierta cantidad de dinero más una tasa de interés en una fecha determinada. Se caracterizan por garantizar un rendimiento preestablecido por un tiempo definido. Por ejemplo: bonos de empresas, bonos del gobierno central, papeles comerciales, certificados de depósito, entre otros.

Los instrumentos de renta variable son instrumentos que representan la participación en el patrimonio de una empresa a través de acciones donde no se acuerdan pagos de antemano. En general, las acciones otorgan un rendimiento variable en el tiempo, pues el precio de cada una se determina por las utilidades futuras de la empresa, la repartición de dividendos y la oferta y demanda de los inversionistas.

3.3 Nuestro compromiso ético con el país

(G4-56)

Como grupo empresarial subsidiario de Credicorp, en Prima AFP, y en el resto de empresas que conforman la corporación, estamos comprometidos con operar de manera ética, transparente y respetando los derechos de todos nuestros grupos de interés. Contamos con un modelo corporativo de cumplimiento basado en estándares internacionales que nos permite estar cubiertos ante las exigencias regulatorias y ofrecer a nuestros clientes un respaldo legal, ético y de buena reputación. Cada empresa de Credicorp presenta impactos y riesgos diferentes, que son analizados y tomados en consideración para desplegar el modelo de cumplimiento.

El modelo es administrado por la División de Cumplimento de Credicorp y consiste en evaluar las normas nacionales e internacionales, detectar aquellas que son complejas y/o de alto impacto e implementar un programa de cumplimiento. El despliegue de dicho programa se da a través de la aprobación de políticas corporativas, procedimientos y mecanismos de control, capacitaciones a nuestros colaboradores en todos los niveles, y envío de comunicados y guías de cumplimiento. De esta manera, fomentamos una cultura de responsabilidad y cumplimiento que guía nuestro comportamiento, nos identifica como corporación; y a la que denominamos GenÉTICA Credicorp.

El modelo de cumplimiento se centra en tres ejes importantes que Credicorp protege: empresa, colaborador y cliente. Cada uno de ellos abarca los siguientes aspectos:

Empresa

- Prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- Prevención del abuso de mercado.
- Ética y Anticorrupción.
- Control de listas internacionales.
- Transparencia fiscal.
- Cumplimiento Normativo.

Colaborador

- Seguridad y salud en el trabajo.

Cliente

- Protección al consumidor.
- Protección de datos personales.
- Implementación de las leyes internacionales Dodd Frank (enfocada la defensa del consumidor de servicios financieros) y de la European Market Infrastructure Regulation – EMIR (enfocada en gestión de riesgos).
- Implementación de las leyes nacionales relacionadas con el del Sistema Privado de Pensiones y otras que impacten en el cliente.

Cada uno de los temas abarcados se convierten en programas. Cada programa de cumplimiento es gestionado por un jefe perteneciente a Credicorp. Los jefes se reúnen mensualmente con cada empresa del grupo y para realizar un seguimiento del avance de cada programa.

Para el caso de Prima AFP, dada la coyuntura de las nuevas leyes que permiten el retiro del 95.5% y 25% de los fondos de los afiliados, y que han supuesto un cambio importante en el core de nuestro negocio; la División de Cumplimiento ha trabajado arduamente por implementar las normas dispuestas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Ética en Prima AFP

En Prima AFP contamos con un Programa de Ética y Conducta respaldado por el Código de Ética Credicorp y la Política Corporativa de Ética y Conducta. Estos documentos señalan los principios básicos de comportamiento y establecen que no se tolerará ningún tipo de conducta que viole o amenace el código ni otra política o reglamento. En estos documentos se establece también la posición de la corporación sobre el respeto a los derechos humanos y a la prohibición de comportamientos que los puedan vulnerar.

Contamos con el Comité de Ética Credicorp que fue instaurado en el 2015. Es el organismo encargado de impulsar la conducta ética; fortalecer los estándares de comportamiento; revisar, actualizar y alinear las políticas y procedimientos corporativos; analizar los casos de violaciones a los estándares de comportamiento, así como los casos reportados en el Sistema de Denuncias Credicorp y establecer las medidas correctivas y disciplinarias para resolverlos.

Está conformado por ocho directivos de la alta dirección de Credicorp y sus empresas subsidiarias.

Durante el 2016, fortalecimos el Programa de Ética y Conducta a través de las siguientes acciones:

- Revisión y modificación del Código de Ética.
- Revisión y modificación de la Política Corporativa de Ética y Conducta.

Lucha contra la corrupción

(DMA-Lucha contra la corrupción, G4-SO4)

Nuestro Programa Anticorrupción está respaldado por la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y el Soborno Credicorp, que está alineada a los requerimientos de la regulación extranjera (FCPA – EEUU y UKBA – Reino Unido). El objetivo principal de esta política es mitigar la potencial ocurrencia de eventos donde, tanto la entidad como los colaboradores y gerentes, estén expuestos a la comisión de actos de corrupción, sean estos reales o aparentes.

Durante el 2016 continuamos trabajando para desarrollar una estructura que asegure un ambiente de control, donde la integridad, honestidad y transparencia prevalezcan en las acciones de los colaboradores y les transmitamos la idea de que su deber es conducirse dentro de las restricciones establecidas por la regulación local y extranjera. Este año también se revisó, modificó y actualizó la Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y Soborno; y se enviaron comunicaciones haciendo énfasis en nuestra posición sobre la recepción y registro de regalos que reciben los colaboradores por parte de nuestros proveedores, corredores y otros grupos de interés.

En el 2016 continuamos con las capacitaciones virtuales sobre las diversas políticas corporativas que administra la División de Cumplimiento y que abarcan temas específicos de lucha contra la corrupción, competencia justa, prevención de lavado de activos y terrorismo y, debida diligencia.

Capacitaciones de los Programas de Cumplimiento

Nombre	¿A quiénes está dirigido?	Número de colaboradores que recibe la capacitación			Porcentaje de cumplimiento
		Lima	Provincia	Total	
Cumplimiento Normativo I: ¿Cuánto sabes sobre las políticas corporativas que rigen nuestro comportamiento en Credicorp?	Todos los colaboradores	531	95	626	99.05%
Cumplimiento Normativo II: Abuso de mercado	Colaboradores involucrados debido a su cargo	94	0	94	100%
Prevención del Lavado de Activos y Terrorismo I: ¿Nuevos alcances del sistema de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo?	Todos los colaboradores	539	95	634	99.84%
Prevención del Lavado de Activos y Terrorismo II: Debida diligencia en nuestros afiliados	Colaboradores que tienen contacto directo con los afiliados	221	107	328	100%
Curso de inducción (formativo): Cumplimiento normativo	Nuevos colaboradores	64	19	83	100%
Curso de inducción (formativo): Prevención de lavado de dinero	Nuevos colaboradores	55	15	70	100%

Además, el módulo de cursos normativos ofrecidos abarca temas sobre el Código de Ética y sobre salud y seguridad en el trabajo. En total en el 2016, hemos ofrecido 7,164 horas de capacitación sobre temas normativos, que corresponden a 9.45 horas por colaborador (per cápita).

La Política Contra la Corrupción y el Soborno Credicorp fue modificada dada la coyuntura de las elecciones; incluyendo el tema de vinculación política y participación política. Cabe mencionar que durante el 2016 también se modificó la Política Corporativa de Prevención de Lavado de Activos y Terrorismo ya que en el 2015 se puso en vigencia un nuevo reglamento nacional y nuestra Política tuvo que adaptarse.

Privacidad de la información

(DMA-Privacidad de los clientes, G4-PR8)

Debido a la importancia de mantener la confidencialidad de los datos de nuestros afiliados y pensionistas, contemplamos dentro de nuestro Reglamento Interno de Trabajo (Capítulo XII - Seguridad de la Información), la Política Corporativa de Ética y Conducta (numeral 4.5) y la Política Corporativa de Protección de Datos Personales; los lineamientos y principios que deben seguir nuestros colaboradores a fin de resguardar la seguridad y confidencialidad de esta información.

Estas prácticas han cobrado mayor importancia con la promulgación de la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales, y su reglamento. En Prima AFP contamos con la Política Corporativa de Protección de Datos Personales y con un protocolo de autenticación de datos que orienta a los ejecutivos de Atención al Cliente, de tal forma que solo el usuario debidamente identificado reciba la información pertinente. Adicionalmente, nuestra Política de Privacidad se encuentra publicada en nuestra página web[2], a través de la cual se indica la forma en que se realiza el tratamiento de los datos personales y cómo nuestros clientes pueden realizar el ejercicio de sus derechos al amparo de lo dispuesto en la ley anteriormente mencionada. Si se presentara la ocasión, nuestros usuarios pueden canalizar sus reclamos mediante el Sistema de Atención de Requerimientos y Reclamos.

Adicionalmente, contamos con el Sistema de Denuncias Credicorp, a través del cual todos los colaboradores, proveedores e incluso terceros, pueden informar sobre alguna falta cometida, ya sea referida a nuestras normas de conducta o debido a filtraciones, robos o pérdida de datos personales. En 2016, no hemos registrado ninguna denuncia por vulneración de datos personales.

Gestión de riesgos

En Prima AFP llevamos a cabo una gestión integral de los riesgos asociados a las carteras administradas y a la administradora, lo que involucra la participación activa de diferentes organismos independientes responsables del manejo y monitoreo de dichos riesgos, tales como el Directorio, el Comité de Riesgos, el Comité de Auditoría y la División de Riesgos, entre otras instancias. La puesta en práctica de las políticas y controles involucra a las gerencias y a todo nuestro personal en sus actividades diarias, con la finalidad de lograr que los riesgos asumidos en la gestión de las carteras administradas, así como en la compañía, se encuentren alineados con el apetito por riesgo definido. El apetito del riesgo se traduce en un resguardo financiero, que nos permitiría seguir operando con total normalidad en caso todos los riesgos identificados se hagan realidad. Con ello resguardamos y protegemos a nuestros afiliados y pensionistas, para nunca dejar de cumplir con nuestra responsabilidad de ofrecerles un futuro y retiro digno.

La División de Riesgos, conformada por la Gerencia de Riesgo Operativo, la Gerencia de Riesgo de Mercado y Liquidez, la Gerencia de Riesgo Crediticio y, la Sub Gerencia de Riesgo Normativo de las Inversiones, es una instancia independiente de las áreas de negocio, que reconoce y aplica el Modelo de la Tres Líneas de Defensa, donde las diferentes líneas de negocio son responsables de administrar los riesgos que se encuentran en su ámbito de acción y, la División de Riesgos, brinda soporte y asesoría a través de políticas, lineamientos y pautas metodológicas que les permitan identificar, medir y gestionar los riesgos que pudieran afectar el logro de los objetivos de nuestra organización. Para ello, propone el apetito por riesgo el cual es aprobado por el Comité de Riesgos y el Directorio, y asiste al Comité de Riesgos en la propuesta de políticas y procedimientos apropiados para la gestión de riesgos, genera reportes periódicos de exposición a los riesgos, los escala y promueve planes de acción para el tratamiento de los mismos.

(2) https://www.prima.com.pe/wcm/portal/PrimaAFP/inicio?MOD=AJPERES

Finalmente, es importante mencionar que, como parte de la gestión de continuidad de negocios, se han establecido lineamientos y acciones a tomar para proteger los procesos críticos del negocio contra eventos de interrupción operativa, junto con las posibles consecuencias que puedan ocasionar, tales como pérdidas financieras, de imagen o de productividad.

Contamos con un Business Impact Analysis, donde identificamos los impactos de las interrupciones de ciertos procesos críticos, y elaboramos planes de contingencia para asegurar la continuidad del negocio, ofreciendo tranquilidad a nuestros afiliados, pensionistas y a todos nuestros grupos de interés.

Buen gobierno corporativo

Tanto en Credicorp como en Prima AFP mantenemos buenas prácticas de gobierno corporativo, tomando en consideración principios tales como la transparencia, el acceso a información, mecanismos internos de control y el trato equitativo para los accionistas. Para nosotros el buen gobierno corporativo va más allá de los accionistas, ya que las buenas prácticas y los resultados de la compañía impactan a todos nuestros grupos de interés.

Las buenas prácticas de gobierno corporativo son conducidas y promovidas desde la Gerencia Legal. Nuestras prácticas se encuentran respaldadas por políticas corporativas e internas tales como: (i) Política de Buen Gobierno Corporativo Credicorp (ii) Política Corporativa de Ética y Conducta Credicorp (iii) Reglamento de Buen Gobierno Corporativo - Prima (iv) Reglamento Interno del Directorio – Prima (v) Reglamento de Accionistas – Prima.

En el 2016 se trabajó en la transparencia y comunicación a nuestros afiliados, accionistas y stakeholders, revelando mayor información de interés en nuestra página web, como los hechos de importancia, reseña profesional de los directores de la sociedad, nuestra política de riesgos, memorias anuales, entre otros. Asimismo, se puso a disposición de los accionistas un modelo de carta de representación para asistir a las juntas.

Adicionalmente a ello, nuestros directores independientes (quienes conforman el 28.57% de nuestro directorio) elaboran anualmente un informe donde emiten opinión sobre diversos temas, relacionados a las políticas y prácticas de buen gobierno corporativo, gestión de las inversiones de los fondos de pensiones y la administradora, asimismo se pronuncian sobre las políticas de transparencia de información de Prima. Este informe se publica en nuestra página web.

Un logro importante es que por cuarto año consecutivo fuimos reconocidos por la Bolsa de Valores de Lima (BVL) como una empresa con buenas prácticas de buen gobierno corporativo, revalidando nuestro cumplimiento de los principios de transparencia, confianza, equidad, fluidez e integridad de la información en su administración y relación con sus grupos de interés. Asimismo, fuimos premiados como la empresa que tuvo el mayor aumento de puntaje de calificación en sus prácticas de buen gobierno corporativo.

3.4 Desempeño económico

(G4-DMA-Desempeño económico, G4-EC1)

Nuestra área de Finanzas y Administración es la responsable de planificar, gestionar y hacer seguimiento al desempeño económico de la compañía; además de contar con la información financiera actualizada y disponible para nuestros accionistas, mercado (SMV) y reguladores (SBS). Además, brinda el soporte a la compañía para desempeñar sus funciones:

- Responsable de la contabilidad propia del negocio y la contabilidad de los fondos administrados. En este sentido, está a cargo de generar y brindar la información contable y financiera necesaria para la gestión de la empresa.
- A cargo del planeamiento estratégico, financiero y gestión de Tesorería. Requiere interacción con todas las áreas de la compañía para la elaboración, ejecución y gestión presupuestal.
- Responsable del departamento de Logística y actividades de administración, asegurando el abastecimiento de bienes y servicios necesarios para el negocio. En este año tuvo un gran reto por proporcionar los recursos necesarios para atender la alta afluencia de afiliados en el marco de las nuevas leyes para el retiro de fondos.
- Tiene a su cargo departamento de Expedición. Es responsable de la distribución documentaria a nivel interno y externo, y gestiona la relación con los servicios de courier. En este sentido tiene a cargo el envío de toda documentación física a afiliados y pensionistas.
- Provee a las oficinas y agencias en todo el Perú del personal y condiciones de seguridad.

El área de Finanzas y Administración está enfocada en la búsqueda permanente de la eficiencia en todos los procesos del negocio, y en conocer de manera integral la ejecución de gastos de la compañía. Eso da una visión general que permite realizar el control financiero y ver dónde podemos ser más eficientes. Así se enfocan en el cumplimiento de objetivos de rentabilidad de la empresa, ratios de eficiencia, análisis para la toma de decisiones, y en la utilidad del negocio.

Además, cuenta con un Comité de Gastos y control presupuestal, conformado por todas las gerencias, que analiza la planificación, ejecución y resultados financieros. Para tal fin, contamos con reportes de gastos mensuales.

En el 2016 nuestro desempeño económico se dio de la siguiente manera:

Valor económico generado y distribuido, 2016

Ítem	2015	2016
	Valor (S/.) en miles	Valor (S/.) en miles
Valor económico generado (ingresos)	**S/.410,618**	**S/.416,830**
Comisiones recibidas (neto)	S/.402,223	S/.407,153
Utilidad en venta de activos	-S/.33	-S/.26
Ingresos financieros	S/.8,110	S/.9,351
Otros ingresos	S/.318	S/.352
Valor económico distribuido (egresos)	**S/.488,225**	**S/.540,542**
Gastos operativos (pagos a proveedores, alquileres y licencias de funcionamiento)	S/.172,741	S/.193,477
Sueldos, prestaciones y capacitación de los colaboradores	S/.81,487	S/.86,633
Dividendos	S/.135,000	S/.164,004
Gastos financieros	S/.20,558	S/.18,681
Pagos al estado (impuestos, tributos y multas)	S/.78,439	S/.77,746
Valor económico retenido	**-S/.77,607**	**-S/.123,712**

La presente información corresponde a los estados financieros auditados de Prima AFP S.A. (G4-17)

3.5. Nuestra cadena de suministro

(G4-12, G4-13, DMA-Evaluación de la repercusión social de los proveedores, G4-SO9, DMA-Medidas de seguridad, G4-HR7)

En Prima AFP contamos con un Departamento de Logística que pertenece al Área de Finanzas y Administración. Contamos con una Política de Gestión de Proveedores, documento que establece las condiciones de trabajo con este grupo de interés, y que es liderada por el Área de Riesgo Operativo.

Al cierre de 2016 contamos con un total de 267 proveedores a quienes segmentamos en tres grupos. Los proveedores de alto riesgo o estratégicos son aquellos que nos proveen de servicios indispensables para el funcionamiento de la compañía, y a quienes se les realizan pagos o compras que superan los 100 mil Nuevos Soles. Los proveedores complementarios son aquellos cuya facturación oscila entre los 20 mil a 100 mil Nuevos Soles, mientras que los proveedores básicos son aquellos quienes facturan menos de 15 mil Nuevos Soles. En el 2016 el valor de las compras a proveedores fue de S/. 43,963,444.21 Nuevos Soles.

Tipo	Cantidad de Proveedores (Lima y provincias)	Valor total de las compras (S/.)
Alto riesgo (estratégicos)	8	S/. 13,199,086.43
Complementarios	10	S/. 683,896.03
Básicos	249	S/. 30,080,461.75
Total	**267**	**S/. 43,963,444.21**

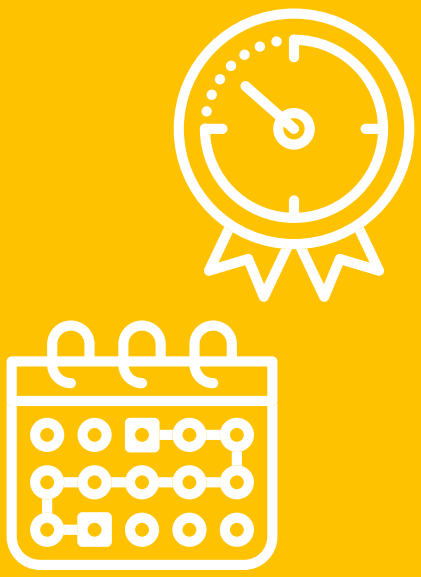
En Prima AFP estamos comprometidos no sólo en operar de manera ética y responsable, sino en promover buenas prácticas de negocios entre nuestros grupos de interés; en especial entre nuestros socios estratégicos como lo son nuestros proveedores. Por ello hemos iniciado un proceso de homologación con el fin de verificar el cumplimiento legal, de salud y seguridad en el trabajo, calidad, seguridad de la información entre otros aspectos.

En el 2016 hemos homologado a 5 proveedores, incluyendo al 38% de nuestros proveedores de alto riesgo. En el 2017 continuaremos con esta tarea.

Asimismo, todos los contratos con proveedores contienen una cláusula de ética, que incluye aspectos como prohibición del trabajo forzoso e infantil, respeto a los derechos humanos, lucha contra la corrupción y prevención del lavado de activos y terrorismo. Todos nuestros proveedores con contratos, sin excepción, deben cumplir con dichas cláusulas.

En Prima AFP no brindamos capacitación al personal de seguridad asignado en nuestras instalaciones respecto a temas de derechos humanos. Sin embargo, por normativa de la SUCAMEC[3], el personal de seguridad debe llevar y aprobar de manera obligatoria un curso de entrenamiento en esta materia. El programa de estudios que desarrolla el personal de seguridad tiene como tema principal la Constitución Política del Perú y los derechos humanos.

(3) Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil.



4 INVIRTIENDO EN EL FUTURO

4.1 Nuestro propósito: tercera edad digna
4.2 Nuestra visión de responsabilidad social
4.3 Beneficios del sistema privado de pensiones (SPP)
4.4 Inversiones en proyectos y empresas
4.5 Inversiones responsables
4.6 Educación previsional

4.1. Nuestro propósito: tercera edad digna

En Prima AFP tenemos como misión obtener los mejores beneficios para nuestros afiliados, fortaleciendo su confianza en el futuro. En otras palabras: gestionamos los fondos de nuestros afiliados para que gocen de una tercera edad digna.

Una tercera edad digna significa vivir dicha etapa con fondos suficientes para cubrir las necesidades básicas, cubrir costos médicos y cuidado geriátrico, y que los fondos ahorrados perduren más allá de la vida de la persona. El concepto de tercera edad digna va más allá del afiliado o pensionista. También impacta a sus familiares al no representar una carga financiera para ellos, y donde ellos puedan disponer del dinero para otros fines como la educación de sus hijos. Una tercera edad digna es sinónimo de estabilidad, tranquilidad y bienestar para los pensionistas y sus familias y esta es nuestro objetivo y responsabilidad como negocio.

4.2. Nuestra visión de responsabilidad social

En el 2016 re-definimos nuestra visión y estrategia de responsabilidad social. Reconocemos que el propósito de nuestro negocio, por sí mismo, es socialmente responsable. Reconocemos que cada uno de nuestros colaboradores y áreas, desde sus puestos de trabajo y funciones, hacen responsabilidad social todos los días. Para nosotros responsabilidad social significa:

- Administrar responsablemente los fondos de los afiliados, aumentando su rentabilidad de forma ética y segura.
- Gestionar los aportes de los afiliados para ofrecerles pensiones justas, que permitan a los jubilados tener una tercera edad digna.
- Brindar oportunamente beneficios adicionales a los afiliados para que sus familiares no queden desamparados en caso de fallecimiento o invalidez.
- Invertir en proyectos y empresas, aportando capital para su crecimiento de manera que generen empleo formal y obras que aporten al desarrollo del Perú y del mundo.
- Ser un agente multiplicador de empresas responsables, que operen con buenas prácticas de gobierno corporativo, con responsabilidad con el medio ambiente y que consideren los impactos que generan en sus empleados y la sociedad.
- Contribuir a la generación de empleo formal para que más personas puedan acceder al Sistema Privado de Pensiones y ser adultos mayores que gozan de tranquilidad y bienestar.
- Educar a la población peruana, fomentando una cultura de responsabilidad, ahorro y previsión.
- Contribuir con la estabilidad económica del estado peruano, cumpliendo con las obligaciones tributarias, generando empleo formal que aporta tributos y disminuyendo su carga social.
- Contribuir a un Sistema Privado de Pensiones sostenible, con las condiciones normativas y legales que le permitan perdurar en el tiempo.
- Ofrecer atención de calidad a nuestros afiliados a través de diferentes canales que permitan la cercanía con la empresa y donde se les brinde la información y asesoría que requieran, y de manera oportuna.
- Ofrecer diversas alternativas y productos previsionales, donde los afiliados elijan la más conveniente para sus perfiles de manera informada.
- Valorar a los adultos mayores como personas que gozan de experiencia y sabiduría y que aún pueden aportar mucho a la sociedad y al país.
- Contar con colaboradores expertos en el SPP que permitan el cumplimiento de todos los aspectos listados previamente, que estén motivados y satisfechos y que gocen de una buena calidad de vida dentro y fuera de la empresa.

4.3. Beneficios del sistema privado de pensiones (SPP)

(Prima 1-Beneficios del SPP)

El SPP ofrece beneficios para los afiliados a todas las AFP, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- Tienen una cuenta personal en la cual se registran los aportes realizados a su fondo y la rentabilidad que la AFP le ha generado.
- La AFP invierte el fondo de los afiliados buscando obtener la mayor rentabilidad con el menor riesgo posible. De esta forma el fondo de los afiliados crece en el tiempo con el objetivo de que puedan obtener la mejor pensión cuando se jubilen.
- Son los únicos dueños de su fondo. El fondo es solo del afiliado, no puede ser usado para otro fin que no sea el de la pensión de jubilación. Asimismo, el fondo es inembargable e intransferible.
- Tienen la posibilidad de escoger entre 3 tipos de fondos para invertir su fondo de pensión. Cada uno tiene distintas combinaciones de rentabilidad y riesgo.
- Cuentan con un seguro de invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio que los protege del riesgo de invalidez y, en caso fallezcan, sus familias quedan protegidas con una pensión mensual para los beneficiarios: esposa(o) o concubina(o), hijos menores de 18 años, hijos mayores de 18 años incapacitados o que sigan estudios ininterrumpidos, padres inválidos o padre mayor de 60 años y madre mayor de 55 años que dependan económicamente del afiliado. Asimismo, se cubren los gastos de sepelio del afiliado.
- Pueden realizar aportes voluntarios con o sin fin previsional con el objetivo de aumentar el monto de su fondo (aportes voluntarios con fin previsional) o como una alternativa de ahorro/inversión (aportes voluntarios sin fin previsional).
- Pueden hacerle seguimiento permanente a su fondo de pensión a través del Estado de Cuenta o la página web de su AFP.
- Pueden conocer al detalle dónde está invertido su fondo consultando la página web de su AFP.
- Reciben una pensión mensual de jubilación a los 65 años, la cual tiene relación directa con el fondo de pensión que el afiliado construye a través de los años con sus aportes mensuales más la rentabilidad obtenida de la AFP.
- Pueden acceder a una pensión para toda la vida.
- Pueden acceder a una jubilación anticipada, si es que el afiliado cumple con los requisitos establecidos en la ley.
- Pueden acceder a una jubilación anticipada por desempleo, si es que el afiliado cumple con los requisitos establecidos en la ley.

Por otro lado, el SPP también genera beneficios al país. Al buscar generar rentabilidad para sus afiliados, invertimos el fondo administrado en diversos sectores económicos. La inversión de estos fondos genera mayores posibilidades de financiamiento para sectores estratégicos directamente vinculados el desarrollo nacional como, por ejemplo, el de infraestructura (telecomunicaciones, energía, transporte, saneamiento y salud). De esta manera, además de la seguridad económica para la jubilación de nuestros afiliados, el sistema promueve el crecimiento del Perú.

4.4. Inversión en proyectos y empresas

(G4-8, DMA-Consecuencias económicas indirectas, G4-EC7, G4-EC8)

Nuestras operaciones generan impactos positivos no solo en los afiliados, pensionistas y sus familiares. Existe un gran beneficio para el estado peruano al reducir su carga social, con lo que cuenta con mayores fondos para ser dispuestos en otros sectores y causas, como la educación y nutrición infantil. También se contribuye con la estabilidad de la economía nacional e internacional al invertir en empresas y proyectos que generan empleo formal y obras que promueven el desarrollo del país.

En el 2016, hemos invertido un total de S/. 16,094,370,353.76 Nuevos Soles en empresas y proyectos ubicados en el Perú; en sectores financieros, de energía y electricidad, infraestructura, minería y consumo. También hemos invertido un total de S/. 1,141,003,624.18 Nuevos Soles en instrumentos de renta fija en países como Estados Unidos, Reino Unido, Francia y Alemania.

Estas empresas y proyectos, además de operar responsablemente (como consecuencia del proceso de Due Diligence de inversiones), tienen el potencial de generar empleo formal, diversificar la economía, aportar al PBI nacional y construir obras que generan desarrollo.

4.5. Inversiones responsables

(DMA-Participación activa, FS11, DMA Inversión, G4-HR1)

El análisis ESG (por sus siglas en inglés) incorpora la integración de criterios sociales, ambientales y de buen gobierno corporativo en los modelos de valoración llevados a cabo por Análisis de Inversiones, que permite dar una mirada más allá del riesgo y de la rentabilidad para elegir a los proyectos y empresas donde se invertirán los fondos de los afiliados. A ello se denomina inversiones responsables.

Las empresas y proyectos que operan bajo principios ESG (ambientales, sociales y de buen gobierno) gestionan mejor los riesgos asociados a su negocio y son más sólidas, tienen una mejor reputación, contribuyen al desarrollo social y económico del Perú y el mundo y son más rentables.

Ello redunda, no solo en una mayor rentabilidad y seguridad para los fondos de los afiliados; sino también que, al financiar a estos proyectos y empresas a través de la inversión de capital, nos convertimos en un agente multiplicador de empresas responsables.

En el 2016 aprobamos e implementamos una Política de Inversiones Responsables, que incorpora los criterios ESG que evaluamos en el proceso de debida diligencia de las inversiones. Además, presentamos una lista de países y sectores empresariales en los cuales, por cuestiones éticas y de estabilidad financiera, nos rehusamos a hacer inversiones.

La puesta en marcha de esta Política ha significado realizar un profundo análisis de las empresas peruanas en donde invertimos fondos. A fines de 2015 enviamos cuestionarios sobre diferentes aspectos ESG. Más del 50% respondieron nuestro pedido de información. Estos datos nos han permitido identificar las mejores prácticas empresariales y elaborar un ranking. En 2016 realizamos la actualización de este cuestionario. Al cierre del presente reporte contamos con un avance de respuestas del 55%.

Un logro importante en el 2016, ha sido consolidar nuestra participación como socio activo en el PRI. El PRI -Principles for Responsible Investment- es una iniciativa global promovida por las Naciones Unidas que reúne a las empresas y organizaciones comprometidas una gestión responsable de sus inversiones considerando criterios de sostenibilidad en la toma de decisiones. Esta participación se formalizará a inicios del 2017 y con ella nos involucraremos activamente en charlas y foros para compartir nuestra experiencia y conocimientos.

4.6. Educación previsional

(DMA-Consecuencias económicas indirectas, G4-EC8)

El país enfrenta una problemática ya que la cultura de previsión es escasa. Por ello en Prima AFP trabajamos por promover y fortalecer la educación previsional, con la finalidad de generar un cambio de comportamiento en la población a favor del ahorro para el retiro. Con ello se espera que más aportantes se unan al sistema y que provean fondos obligatorios y voluntarios.

Las iniciativas en educación previsional apuntan a cinco grupos: colegios, donde se busca inculcar buenos hábitos financieros desde la formación primaria y secundaria; institutos y universidades donde se busca sensibilizar y capacitar en temas previsionales a alumnos y docentes; empleadores, donde el área de Marketing desarrolla algunos contenidos dirigidos al personal de recursos humanos; educación en nuestros clientes y afiliados a través de nuestro plan de comunicación y canales de atención; y, educación en la sociedad a través de las campañas que realizamos radio y con nuestros voceros oficiales.

Las iniciativas de educación previsional llevadas a cabo en el 2016 se muestran en la siguiente tabla:

Iniciativas en educación previsional

Colegios

- Programa de Educación Financiera BCP “Contigo en tus Finanzas en Aula”

Institutos y universidades

- Programa de Capacitaciones Docentes en Institutos y universidades
- Programa de Educación Financiera “Todo Sobre Lucas”

Empleadores

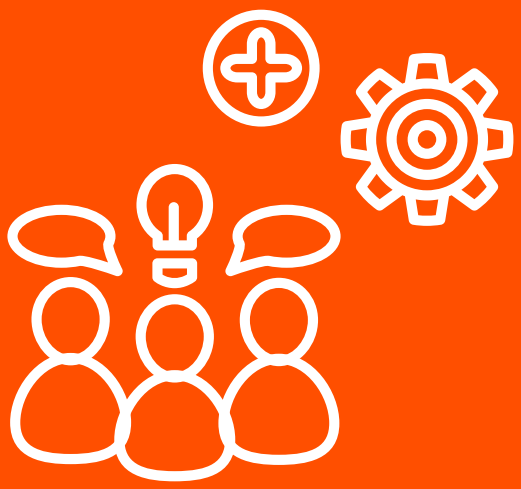
- Charlas a empleadores en temas de cálculo de aportes y normatividad del SPP
- Charlas sobre la gestión de recursos humanos

Afiliados y pensionistas

- Plan de comunicaciones
- Charlas para afiliados
- Canales de atención
- Página web

Sociedad

- Spots radiales “Prima AFP Te Informa”
- Columnas educativas en prensa y revistas
- Reuniones con líderes de opinión para transmitir conocimientos y resolver dudas sobre el SPP
- Capacitación a estudios jurídicos
- Página web



5 NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS Y ASPECTOS MATERIALES DEL NEGOCIO

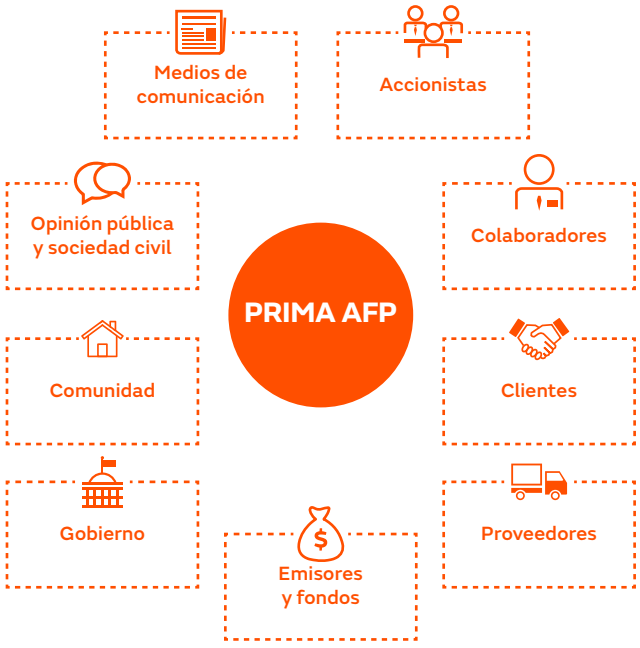
Nuestros grupos de interés

(G4-24, G4-25, G4-26)

Nuestros grupos de interés o stakeholders están conformados por aquellas personas, grupos, organizaciones e instituciones que intervienen en algún punto de nuestra cadena de valor. Para considerar a un grupo de interés como nuestro este debe cumplir con uno o más de los siguientes criterios:

- Ser impactados por nuestras actividades y/u operaciones, ya sea de manera positiva o negativa.
- Afectar o impactar nuestras operaciones, ya sea positiva o negativamente.
- Tener algún tipo de relación con Pacífico Seguros, ya sea legal, comercial, contractual, coyuntural u otro.
- Tener la capacidad de influir en la continuidad del negocio.

Para identificar a nuestros grupos de interés llevamos a cabo un taller donde participaron todas las gerencias. Siguiendo los criterios anteriores, y basándonos en la naturaleza de nuestro negocio, hemos identificado a nuestros grupos de interés:



Como parte del proceso de elaboración de este reporte, tomamos en cuenta 3 fuentes para la recopilación de expectativas en el 2015. En el 2016 no se ha considerado analizar las expectativas; este proceso se realizará nuevamente para el reporte de sostenibilidad 2017.

- Una encuesta en línea al grupo de interés más grande: nuestros clientes. Este grupo incluye principalmente a los afiliados, pero también a pensionistas de jubilación, invalidez y supervivencia.
- Entrevistas con 7 gerentes de Prima AFP, incluyendo a nuestro Gerente General.
- Los resultados de la consulta a grupos de interés realizada a inicios del año 2015 como parte de la elaboración del Reporte de Sostenibilidad 2014. Este proceso incluyó encuestas a colaboradores y a proveedores, así como entrevistas con representantes de los accionistas, del gobierno y de la comunidad. Los resultados de la encuesta a los clientes realizada en esta consulta fueron reemplazados por la nueva encuesta mencionada arriba.

Las expectativas que se muestran en la siguiente tabla fueron las más relevantes de las recogidas en el proceso de consulta:

Tipo	Grupos de Interés	Categorías	Aspectos GRI o Asuntos
Inversión y rentabilidad de los fondos de pensiones	Clientes, opinión pública, medios de comunicación, Gobierno y emisores y fondos	Propio de Prima AFP	Rentabilidad
Información transparente sobre la gestión de los fondos	Clientes, opinión pública, medios de comunicación y Gobierno	Propio de Prima AFP	Transparencia
Beneficios para los afiliados al sistema privado de pensiones	Clientes, opinión pública, medios de comunicación y Gobierno	Propio de Prima AFP	Beneficios del SPP
Orientación a jubilados y a próximos a jubilarse	Clientes, opinión pública, medios de comunicación y Gobierno	Propio de Prima AFP	Jubilados
Nivel de satisfacción de los clientes	Clientes, opinión pública y medios de comunicación.	Desempeño social: Responsabilidad sobre productos	Etiquetado de los productos y servicios
Ingresos generados	Proveedores, Gobierno, clientes, opinión pública y medios de comunicación	Economía	Desempeño económico
Cambios en la regulación del sector	Clientes, Gobierno, proveedores, opinión pública, medios de comunicación, colaboradores, emisores y fondos y accionistas.	Desempeño social: Sociedad	Política pública
Reputación de la Empresa	Proveedores, Gobierno, clientes, opinión pública y medios de comunicación	Propio de Prima AFP	Reputación
Capacitación y desarrollo de carrera	Colaboradores	Desempeño social: Prácticas laborales y trabajo digno	Capacitación y educación
Revaloración del adulto mayor	Comunidad	Desempeño social: Sociedad	Comunidades locales

Aspectos materiales del negocio

(G4-18, G4-19)

Los aspectos materiales reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales más significativos de la compañía, o son aquellos que influyen en las decisiones y opiniones de nuestros grupos de interés. Con el fin de definir los contenidos de nuestro reporte, realizamos un análisis de materialidad, que consistió en un proceso de 4 etapas, que se describen a continuación:

- **Etapa 1: Revisión**
  Revisamos los contenidos del reporte anterior, así como las opiniones de nuestros grupos de interés vertidas en la encuesta en línea que respondieron.

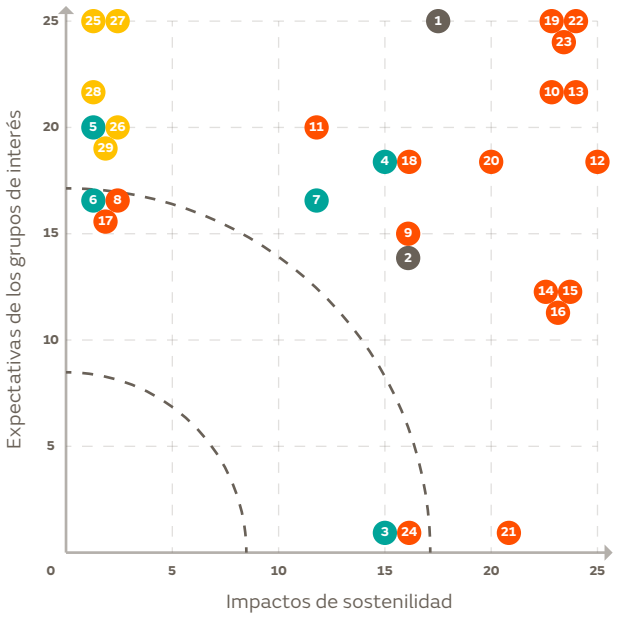
- **Etapa 2: Identificación**
  En base a nuestros procesos, identificamos los impactos económicos, sociales y ambientales resultantes. También revisamos otros documentos como procedimientos, políticas, notas periodísticas relacionadas y las actas del Comité de Responsabilidad Social. Con el fin de situar el reporte en el contexto internacional del sector de servicios financieros, consideramos también los temas relevantes para el sector contenidos en The Sustainability Yearbook 2015, publicado por RobecoSAM[4].

  Asimismo, con el fin de identificar las expectativas de nuestros grupos de interés, utilizamos 2 medios: una encuesta en línea, respondida por 970 clientes y 7 proveedores; y el proceso de diálogo a los grupos de interés realizado a inicios del año 2015. Tanto para identificar impactos como expectativas realizamos 7 entrevistas al interior de la Empresa, a los gerentes de diversas áreas de nuestra Organización. Estas entrevistas nos permitieron conocer, desde el punto de vista de los líderes de cada área, los principales retos y objetivos de su gestión, los grupos de interés con los que se interrelacionan y las iniciativas que vienen desarrollando.

- **Etapa 3: Priorización**
  La metodología utilizada para priorizar los temas más relevantes para nuestros grupos de interés fue el análisis de madurez, recomendado por AccountAbility; y, en el caso de los impactos, identificamos aquellos más significativos utilizando una metodología de evaluación de riesgos. Para desarrollar esta evaluación consultamos a nuestros grupos de interés y realizamos una revisión y análisis de nuestros documentos de gestión vigentes al año 2016.

- **Etapa 4: Validación**
  Los aspectos GRI y los asuntos propios del negocio identificados como materiales fueron validados por nuestra Gerencia de Responsabilidad Social y Gestión del Desarrollo Humano.

Tras estos pasos, los impactos significativos y las expectativas fueron relacionados con los aspectos GRI y con asuntos propios de nuestro negocio; e insertados en una matriz de materialidad, como la que se muestra a continuación:



(4) RobecoSAM es una organización especialista en inversión sostenible a nivel mundial, que junto a S&P Dow Jones Indices publica los reconocidos Dow Jones Sustainability Indices (DJSI).

Como resultado de este proceso, identificamos los aspectos materiales a ser incluidos en el presente reporte. Su nivel de cobertura[5] y grupos de interés relacionados se detallan a continuación:

Número	Aspecto	Categoría	Cobertura	Grupos de interés
1	Desempeño económico	Económico	Interna	Accionistas
2	Consecuencias económicas indirectas	Económico	Externa	Clientes, Gobierno, medios de comunicación y opinión pública
3	Energía	Ambiental	Externa	Comunidad y Gobierno
4	Emisiones	Ambiental	Externa	Comunidad y Gobierno
6	Efluentes y residuos	Ambiental	Externa	Comunidad y Gobierno
7	Productos y servicios	Ambiental	Externa	Comunidad y Gobierno
8	General (ambiental)	Ambiental	Interna	Colaboradores
9	Empleo	Social: Laboral	Interna	Colaboradores
10	Relaciones entre los trabajadores y la dirección	Social: Laboral	Interna y externa	Comunidad y Gobierno
11	Salud y seguridad en el trabajo	Social: Laboral	Interna y externa	Colaboradores y clientes
12	Capacitación y educación	Social: Laboral	Externa	Clientes, Gobierno, medios de comunicación y opinión pública
13	Inversión (derechos humanos)	Social: Derechos humanos	Interna y externa	Colaboradores y Gobierno
14	No discriminación	Social: Derechos humanos	Interna y externa	Colaboradores y Gobierno
15	Libertad de asociación y negociación colectiva	Social: Derechos humanos	Interna y externa	Colaboradores y Gobierno

(5) Cobertura: Descripción de dónde se producen los impactos de cada aspecto.

Número	Aspecto	Categoría	Cobertura	Grupos de interés
16	Trabajo forzado	Social: Derechos humanos	Interna y externa	Colaboradores y Gobierno
17	Medidas de seguridad	Social: Derechos humanos	Interna y externa	Colaboradores, clientes y Gobierno
18	Comunidades locales	Social: Sociedad	Interna y externa	Colaboradores, Gobierno, medios de comunicación y opinión pública
19	Lucha contra la corrupción	Social: Sociedad	Interna y externa	Colaboradores, Gobierno, medios de comunicación y opinión pública
20	Política pública	Social: Sociedad	Interna y externa	Comunidad y Gobierno
21	Evaluación de la repercusión social de los proveedores	Social: Sociedad	Interna y externa	Colaboradores y Gobierno
22	Etiquetado de productos y servicios	Social: Clientes	Externa	Clientes, Gobierno y opinión pública
23	Privacidad del cliente	Social: Clientes	Externa	Clientes, Gobierno, medios de comunicación y opinión pública
24	Participación activa (suplemento GRI de servicios financieros)	Social: Clientes	Externa	Clientes, Gobierno, medios de comunicación y opinión pública
25	Beneficios del SPP	No GRI	Externa	Clientes, Gobierno, medios de comunicación y opinión pública
26	Orientación a personas próximas a jubilarse	No GRI	Externa	Clientes, Gobierno, medios de comunicación y opinión pública
27	Rentabilidad de fondos	No GRI	Externa	Clientes, Gobierno, medios de comunicación y opinión pública
28	Transparencia	No GRI	Externa	Clientes, Gobierno, medios de comunicación y opinión pública
29	Reputación de la Empresa	No GRI	Interna y externa	Clientes, colaboradores, Gobierno, medios de comunicación y opinión pública

6 NUESTROS AFILIADOS Y PENSIONISTAS

6.1 Cifras de los afiliados
6.2 Canales de atención
6.3 Comunicación y satisfacción de los afiliados

6.1. Cifras de los afiliados

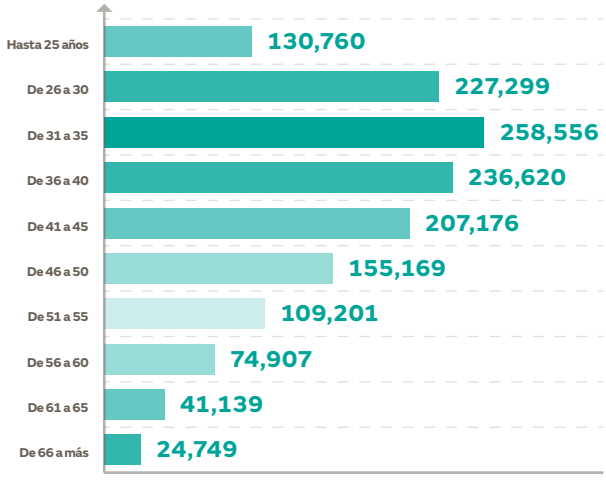
Número de afiliados y pensionistas sagregados por sexo

(G4-8)

En Prima AFP contamos con una participación de mercado del 23.4%, con 1,467,576 afiliados al cierre de 2016. En este año hemos recibido un total de 3,438 traspasos netos a Prima AFP, lo cual se traduce en nuevos afiliados que optan por cambiarse a nuestra AFP. Del total de afiliados, el 37.8% son mujeres y el 62.2% hombres.

La mayoría de afiliados se encuentra entre los 31 a 45 años de edad, representando al 48% del total. Mientras tanto, el 4.63% es mayor de 60 años.

Distribución de afiliados por edad

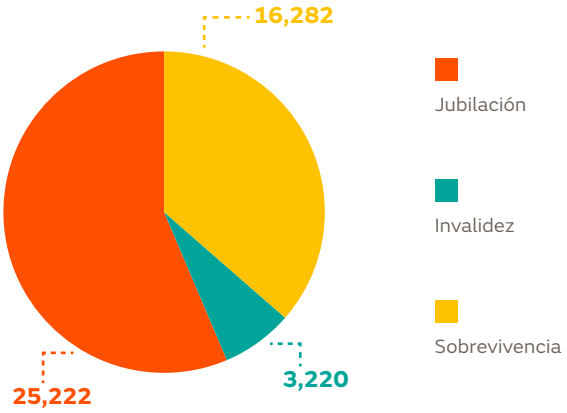


Pensiones de jubilación, invalidez y sobrevivencia

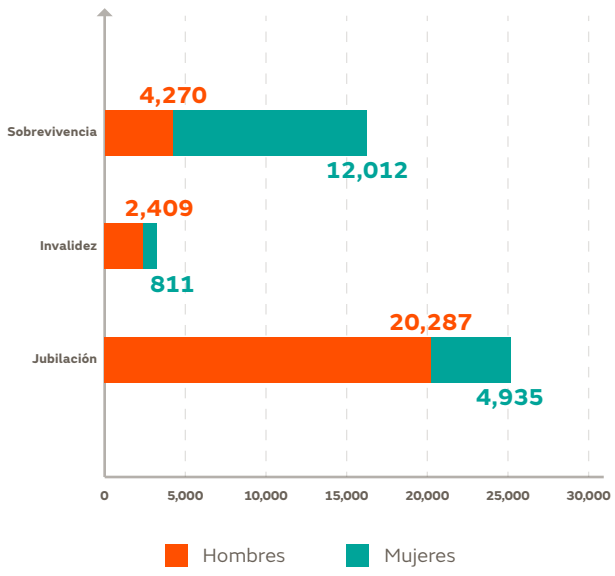
(Prima 1-Beneficios del SPP)

Al cierre de 2016 contamos con un total de 44,724 pensionistas, de los cuales 40% son mujeres y el 60% hombres. Además, de este total el 56% son pensionistas de jubilación, el 7% de invalidez y el 36% de sobrevivencia.

Distribución de pensionistas por tipo

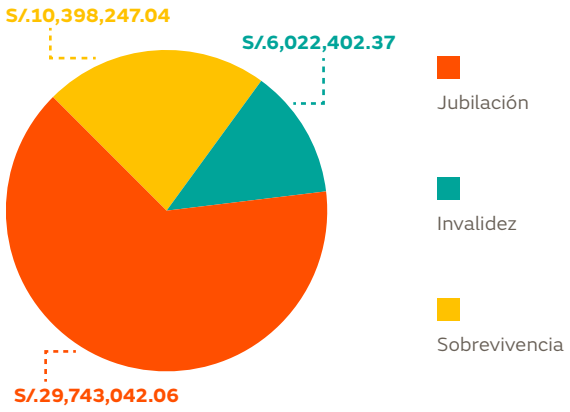


Tipo de pensionistas por sexo



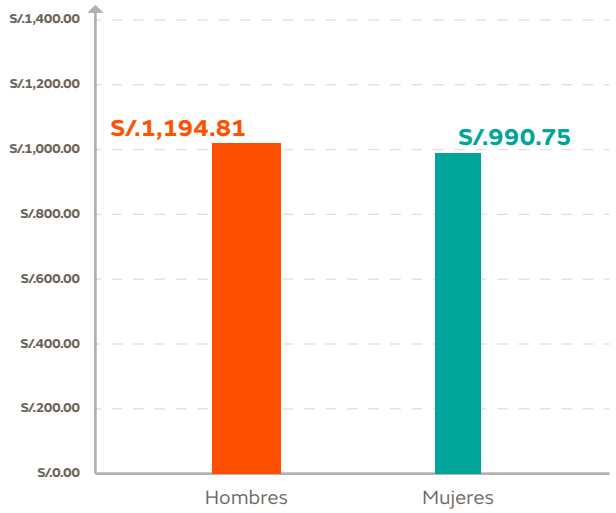
En diciembre de 2016 hemos pagado un total de S/. 46,163,691.47 Nuevos Soles en pensiones de jubilación, invalidez y sobrevivencia. De este monto total, el 32% (S/. 14,917,673.60 Nuevos Soles) fue dispuesto para pensionistas mujeres y el 68% (S/. 31,246,017.87) Nuevos Soles para pensionistas hombres. En lo que respecta al tipo de pensión, el 64% de los pagos corresponde a pensiones de jubilación, 13% a pensiones de invalidez y 23% a pensiones de sobrevivencia.

Distribución del pago de pensiones por tipo de pensión



Las cifras presentadas revelan una diferencia entre los pensionistas hombres y mujeres en Prima AFP: las mujeres reciben una pensión de jubilación promedio 20% menor que la de los hombres. Esto se obtiene de datos concretos: Existen menos mujeres que hombres que acceden a un empleo formal (con todos los beneficios de ley). Las pensiones que reciben las mujeres son un reflejo del valor total de sus aportes y de los años que permanecen laborando y aportando al SPP. Ello a su vez, es un reflejo de la diferencia de remuneraciones entre hombres y mujeres. Además, muchas mujeres dejan de laborar por motivos de maternidad y por lo tanto trabajan y aportan menos tiempo que los hombres. Esto revela una problemática que enfrenta el país respecto a la equidad de género e igualdad de condiciones y oportunidades para hombre y mujeres; y es una tarea de las empresas privadas trabajar responsablemente por cambiar esta realidad.

Pensiones promedio de jubilación por sexo



Rentabilidad

(Prima 3-Rentabilidad de los fondos, estrategias y condiciones del periodo)

En el 2016 continuamos invirtiendo en un portafolio diversificado en instrumentos de renta fija y renta variable en el Perú y en extranjero. Para ello, la División de Inversiones cuenta con equipo capacitado que se encarga de tomar las decisiones de inversión, tomando en cuenta factores como el riesgo y la rentabilidad, el tipo de industria, el tipo de empresa o proyecto y hasta el país en donde se invierte, además de los criterios de sostenibilidad que se mencionaron en el apartado de inversiones responsables (Screening ESG).

Durante el año hemos enfrentado ciertos retos como la volatilidad de los mercados, los precios de los metales y commodities y cambios regulatorios que han tenido un impacto en la economía global y en la rentabilidad. Aun así en el 2016 hemos tenido resultados favorables sobre la rentabilidad de los fondos administrados, en muchos casos superando a los promedios del Sistema Privado de Pensiones. Esto se debe a que hemos invertido más en instrumentos de renta fija como bonos.

Rentabilidad nominal anualizada de los fondos administrados a diciembre de 2016

Tipo de fondo	Fondo 1	
Periodo	A 1 año	A 8 años
Prima AFP	8.64%	7.48%
Diferencia respecto al período anterior	+ 4.37%	+ 1.81%
Sistema derivado de pensiones	7.87%	7.21%

Tipo de fondo	Fondo 2	
Periodo	A 1 año	A 8 años
Prima AFP	10.18%	9.53%
Diferencia respecto al período anterior	+ 5.27%	+ 4.48%
Sistema derivado de pensiones	9.94%	9.57%

Tipo de fondo	Fondo 3	
Periodo	A 1 año	A 8 años
Prima AFP	10.01%	9.90%
Diferencia respecto al período anterior	+ 8.74%	+ 7.64%
Sistema derivado de pensiones	10.46%	10.63%

En el 2016, el valor de los fondos administrados aumentó en 9.83% respecto al año anterior, alcanzando una cifra de 43,212.17 millones de soles.

6.2. Canales de atención

Lista de canales de atención

(G4-13)

Contamos con los siguientes canales de atención y comunicación:

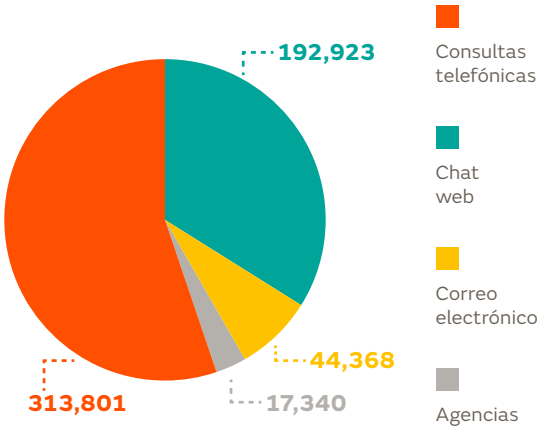
- **Estado de cuenta cuatrimestral:** Se envía físicamente al afiliado o vía correo electrónico a solicitud del mismo.
- **Fono Prima:** Son los teléfonos (01)615-7272 para Lima y 0-801-18010 para provincias.
- **E-mail:** El correo servicios@prima.com.pe. Respondemos en un máximo de 24 horas (en días útiles)
- **Página web Prima AFP ("Contáctanos"):** Con el número de su DNI y clave web, nuestros afiliados podrán conocer el saldo de su fondo, cómo está invertido, los movimientos de su cuenta personal, actualizar datos, entre otros servicios.
- **Chat en línea:** Asesores especializados atienden consultas de lunes a viernes de 9am a 6pm.
- **Agencias:** En el 2016 abrimos la oficina Talara, con lo cual ya contamos con 18 agencias a nivel nacional, en las ciudades de: Lima, Loreto, Callao, Ucayali, San Martin, Amazonas, Cajamarca, Lambayeque, Áncash, Piura, Tumbes, La Libertad, Arequipa, Cañete, Pisco, Chincha, Apurímac, Cusco, Madre de Dios, Huancavelica, Huánuco, Junín, Pasco, Ayacucho, Ica, Moquegua, Puno, y Tacna.
- **Prima Móvil:** Contamos con oficinas de atención móviles a cargo de un ejecutivo experto en el SPP, las cuales brindan información y asesoría a los afiliados en sus centros de trabajo.
- **Aplicación móvil:** Aplicación para smartphones, nuestros afiliados pueden acceder a información en línea sobre su fondo, realizar sus consultas y localizar las agencias de Prima AFP y BCP a nivel nacional.
- **SMS:** Con este servicio nuestros afiliados pueden recibir, con total seguridad, información sobre sus aportes y el saldo de su fondo vía mensajes de texto a su celular.

Además, como medios de comunicación contamos con un Facebook (www.facebook.com/PrimaAFP) que cuenta con 728,721 "me gusta" y un canal de YouTube (www.youtube.com/user/AFPPrima) con 1,311 suscripciones.

Cifras de atenciones por canal

Al cierre de 2016 hemos realizado un total de 568,432 atenciones a través de nuestros diferentes canales, distribuidos de la siguiente manera.

Atenciones por canal



Prima Móvil

(DMA-Comunidades locales, FS13)

Con el objetivo de acercarnos a zonas remotas del país y brindar atenciones e información tanto a nuestros afiliados como a la población en general, creamos el Prima Móvil. Es una unidad que funciona como oficina móvil y que visita a empresas en 16 provincias del país para atender a sus empleados y resolver sus consultas, independientemente de si son afiliados a Prima AFP o no. En el Prima Móvil los asistentes pueden revisar sus estados de cuenta, hacer una proyección de sus pensiones, actualizar sus datos y recibir asesoría en general. A través del Prima Móvil no sólo atendemos a nuestros afiliados; al funcionar también como una oficina de información y asesoría, estamos aportando a la promoción de la educación previsional del país.

Actualmente contamos con 4 unidades móviles, una de las cuales visita empresas de Lima y otras 3 que visitan empresas en provincias, priorizando a aquellas que se encuentran en los lugares más alejados del área urbana. Con este servicio hemos visitado 16 provincias del país y, en 2016 realizamos 32,120 atenciones, 6.5% más que en el 2015. Además, hemos llegado a 1,032 empresas de todo el Perú.

Atenciones Prima Móvil

Provincia	Número de empresas atendidas en la zona	Número de personas atendidas
Arequipa	80	1,380
Ayacucho	5	183
Cajamarca	33	1,029
Chiclayo	51	1,932
Chimbote	33	1,022
Chincha	54	1,935
Cusco	69	925
Huancayo	72	1,191
Ica	49	1,759
Ilo	8	89
Lima	332	13,487
Piura	44	2,610
Puno	71	1,420
Tacna	47	594
Talara	19	482
Trujillo	65	2,082
Total	**1,032**	**32,120**

Atención de afiliados en el marco de las nuevas leyes

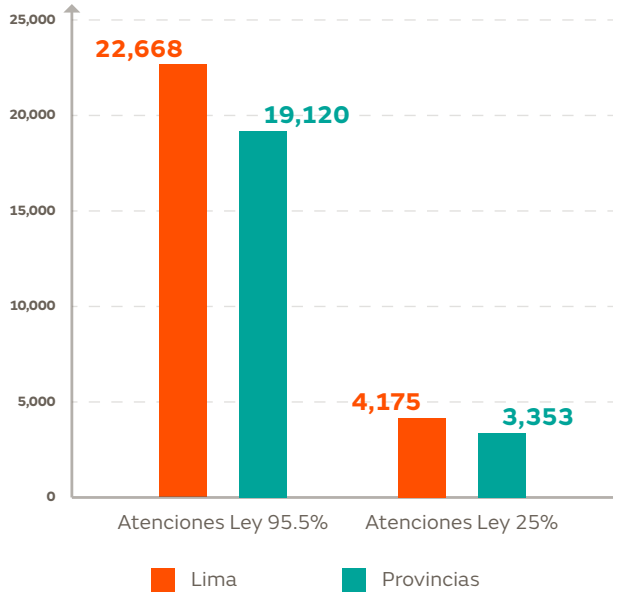
En abril del 2016 se hicieron efectivas dos leyes que permiten el retiro del 95.5% de los fondos para aquellos afiliados que cumplieran 65 años y el retiro del 25% de los fondos para la compra de un inmueble o para amortizar un crédito hipotecario. Ello ha supuesto un proceso de adaptación interna para conocer la nueva regulación y sus implicancias en nuestros procedimientos, para identificar los nuevos riesgos asociados a las transacciones de retiro de fondos, para capacitar a nuestros colaboradores del front y back office y para prepararnos operativamente para cumplir con la demanda de nuestros afiliados. Poder atender de manera ordenada y digna a los afiliados que acudían desde todo el Perú con consultas y solicitudes de trámites y que quedaran satisfechos ha sido nuestra prioridad en todo momento y todo nuestro equipo de colaboradores estuvo alineado en el mismo objetivo.

Para ello implementamos un sistema de citas, de modo que todas las atenciones en agencias fueran programadas y poder brindar el tiempo necesario para que nuestros afiliados recibieran una adecuada asesoría. En tal sentido, reconocemos que los afiliados son libres de disponer de sus fondos y nuestra labor ha sido informarles no sólo del procedimiento para poder retirar su dinero, sino de los riesgos e implicancias asociados a esto a fin de proteger su patrimonio. Debido a ello, el tiempo promedio de atención en agencias en el marco de la nueva coyuntura ascendió a 45 minutos, mientras que para consultas generales el promedio de atención es de 16 minutos. Ello refleja nuestro esfuerzo por dar a nuestros afiliados una asesoría personalizada.

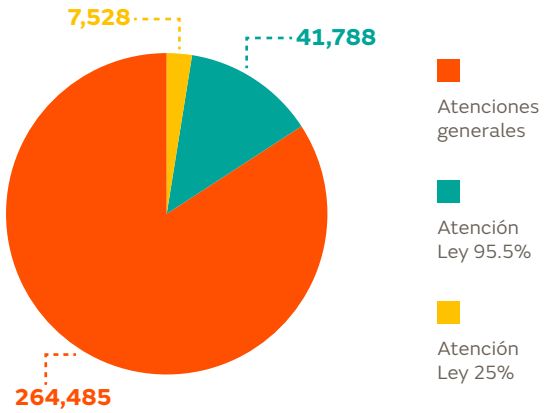
Otro esfuerzo en el marco de las nuevas leyes fue extender los horarios de atención en agencias, y nuestros propios gerentes han estado presentes desde horas antes de la apertura para recibir a afiliados que acudían desde muy temprano (muchas veces con temor a perder su cita, a pesar de que estas tenían un horario fijo que siempre se respetó). Quedamos satisfechos con los resultados a pesar del poco tiempo con el que contamos para adaptarnos a la nueva legislación, puesto que nuestras agencias en todo el Perú lograron atender a los afiliados manteniendo el orden, sin colas ni amontonamiento de personas.

En el 2016 logramos 49,316 atenciones en agencias solamente para aspectos de la nueva legislación, cifra que corresponde al 16% de atenciones totales en todo el año.

Atenciones en agencias en el marco de las leyes de retiro del 95.5% y 25% de los fondos



Desglose de las atenciones en agencias por tipo



Además, hemos atendido 71,767 consultas telefónicas sobre el retiro del 95.5% de fondos y 20,925 consultas telefónicas para el retiro del 25%.

Retiro de fondos

(Prima 1-Beneficios del SPP)

Hemos cumplido con atender a 33,644 afiliados y pensionistas para que dispongan de su dinero en el marco de las leyes del retiro del 95.5% y 25% de fondos. En total, estos afiliados y pensionistas han retirado un monto de S/.1,602,450,998.88.

Desglose del retiro de fondos en el marco de las nuevas leyes

Retiro de fondos	N° afiliados	Monto Transferido
95.50%	19,701	S/.1,602,450,998.88
25%	13,943	S/.537,678,751.44
Total	**33,644**	**S/.2,140,129,750**

Servicios a afiliados próximos a jubilarse y a pensionistas

(Prima 2-Información que se le brinda a los afiliados a punto de jubilarse y jubilados)

El SPP no solo otorga pensiones de jubilación a sus afiliados, sino que además brinda protección frente a riesgos como invalidez y fallecimiento. Por ello, dentro de los aportes obligatorios que realiza el afiliado, se encuentra el de la prima de seguro de invalidez, la de sobrevivencia y la de gastos de sepelio. En el caso de afiliados próximos a jubilarse, por normativa del SPP, les acercamos la siguiente información:

- Una carta cuando cumplen 60 años indicando la situación de su cuenta y la proyección de su pensión.
- Una carta informando el cambio de sus aportes al Fondo Tipo 1.
- Una carta cuando cumplen 64 años y 6 meses, indicándoles las modalidades de pensión y los documentos que deben presentar para su trámite.
- Un documento en el que se detalla la red de agencias a nivel nacional.

Nuestros pensionistas, ya sea por jubilación, invalidez o beneficiarios, cuentan también con una serie de servicios que les permiten realizar el cobro de sus pensiones y otros trámites sin mayores problemas. Para ello brindamos atención preferencial a las personas con dificultad para movilizarse, ya sea por invalidez o por enfermedad; también, en algunos casos se brinda esta facilidad a quienes por razones de trabajo no puedan visitar alguna agencia. Visitamos a estos pensionistas en el lugar donde se encuentren. Dadas las diferentes situaciones de los pensionistas, estas visitas se realizan tanto en sus domicilios como en hospitales y asilos.

Atención a empleadores

Los empleadores de nuestros afiliados pueden resolver sus inquietudes y dudas sobre Prima AFP a través de 2 medios: el chat para empleadores y el correo electrónico servicioempresas@prima.com.pe. En 2016 se atendieron un total de 23,226 consultas a empleadores a través de nuestros diferentes canales.

Atenciones a empleadores por canal

Número de atenciones por canal	
Consultas telefónicas	19,301
Chat web	1,118
Correo electrónico	SD*
Agencias	2,807
Total	**23,226**

*Sin determinar

6.3. Comunicación y satisfacción de los afiliados

Comunicación con afiliados

(Prima 2-Información que se le brinda a los afiliados a punto de jubilarse y jubilados, Prima 4-Herramientas que Prima AFP aplica para ser transparentes con los afiliados y sociedad)

Para nosotros es primordial que nuestros afiliados y la sociedad en general, conozcan de manera simple y sencilla cómo funciona el Sistema Privado de Pensiones, sus beneficios, la rentabilidad y la evolución de sus fondos. Con ello no solo buscamos que nuestros afiliados estén informados sino también contribuir a la educación previsional del Perú.

Para tal fin nuestra División Comercial y el área de Marketing son las responsables de gestionar los diferentes canales de comunicación que tenemos con nuestros afiliados. En el 2016 nos trazamos como meta convertir nuestras comunicaciones en textos simples y de fácil comprensión; sabemos que de por sí la terminología del SPP es complicada, y por ello buscamos facilitar esta información para que nuestros afiliados la entiendan. Para ello iniciamos el proyecto "Hablemos Fácil" y llevamos a cabo 7 focus groups y 20 entrevistas con la participación de 55 afiliados, donde se presentaron las diferentes comunicaciones que enviamos y se midió el nivel de comprensión y las percepciones sobre los contenidos. Como resultado hemos realizado mejoras en nuestra forma de comunicar.

Constantemente incentivamos a nuestros afiliados a que visiten nuestra web y utilicen nuestra app, como principales herramientas para hacer seguimiento a la evolución y estado de sus fondos. También les enviamos comunicaciones vía email con información de interés del SPP de acuerdo a su ciclo de vida y los mantenemos informados sobre algún aspecto de la gestión de inversiones, la coyuntura económica y sobre aspectos relevantes del SPP.

Como parte de nuestro plan de difusión del SPP en la sociedad, mantuvimos una pauta radial con información que rebate los mitos creados sobre el SPP. Asimismo, hemos colocado paneles en el Metropolitano con mensajes que incentivan a las personas a hacer seguimiento a sus fondos en la web o app de su AFP.

Evolución del uso de los canales de comunicación

Canales de comunicación	2015	2016
Número de descargas de la app Prima AFP	19,620	22,056
Número de visitas a la página web	442,277	409,503
Número de clientes únicos que visitan la web (incluye afiliados, pensionistas y empleadores)	232,013	264,090
Número de afiliados suscritos al SMS	27,961	35,780

Apariciones en medios

En el marco de las nuevas leyes para el retiro de fondos, hemos hecho gran énfasis en informar a nuestros afiliados y a la sociedad sobre los pasos que deben seguir para optar por las opciones de retiro de fondos que se estipula en la nueva norma del SPP. Hemos publicado avisos en prensa y spot de radio para que, de manera transparente, tanto nuestros afiliados como no afiliados puedan informarse de los cambios en el SPP, ya que nos interesa que la población en general esté informada oportunamente de estos. En este punto resaltamos nuestra aparición en una columna "Vive tu Vida Ahora" en el Diario OJO.

Somos muy activos en las apariciones en medios a través de nuestros voceros oficiales y nos relacionamos constantemente con líderes de opinión para educarlos en temas previsionales. Esto lo hacemos persiguiendo el objetivo de promover la educación previsional y rebatir los mitos del SPP en el Perú, de manera transparente y sencilla. Además, para nosotros es importante gestionar nuestra reputación y por lo tanto estamos atentos a las percepciones que tienen los medios y la sociedad sobre nuestro actuar. Por esa razón monitoreamos contantemente lo que los medios dicen de nosotros.

Cifras de apariciones en medios

Número de apariciones en medios	2015	2016
Número de apariciones con menciones **positivas** sobre Prima AFP	320	387
Número de apariciones con menciones **negativas** sobre Prima AFP	22	19
Número de apariciones con menciones **neutras** sobre Prima AFP	135	95
Total	**477**	**501**

Charlas para afiliados

(Prima 2-Información que se le brinda a los afiliados a punto de jubilarse y jubilados, Prima 4-Herramientas que Prima AFP aplica para ser transparentes con los afiliados y sociedad)

En Prima AFP desarrollamos charlas virtuales para nuestros afiliados todos los meses, con el objetivo de mejorar el entendimiento sobre el funcionamiento del SPP e informar de cambios coyunturales de la economía y del SPP. En el 2016 incorporamos nuevos temas sobre desarrollo personal y profesional, a fin de brindar herramientas para mejorar la empleabilidad de nuestros afiliados y mantenerlos en el empleo formal que les permita seguir aportando fondos para construir su futuro. Hemos llegado a un total de 9,992 afilados en el periodo.

Temas de charlas virtuales para afiliados y participantes

Tema	Número de participantes
¿Cómo construir un buen CV?	708
La importancia de la imagen personal	561
Finanzas personales: Tips para administrar tus ingresos y excedentes	360
Técnicas para el manejo eficiente del tiempo	1,539
Pasos para ser más visible en la empresa	973
El poder de la imagen y presencia personal	1,544
La agilidad profesional	864
Mindfullness: Nuevo estilo de vida para el bienestar personal	1,010
¿Cómo presentarte y venderte mejor?	781
¿Cómo estructurar mi plan de vida?	879
Finanzas personales: Logra tus objetivos del 2017	773
Total	**9,992**

Campañas en medios digitales

Para acercarnos a la población joven que trabaja, realizamos en Facebook trivias educativas logrando un alcance promedio por publicación de 127 mil personas y realizamos concursos para entretener y educar a la vez. Otro medio que usamos para dirigir nuestros esfuerzos de educación, fue YouTube. En este canal generamos contenido de interés a través de 14 videos educativos, que alcanzaron un aproximado de 800 mil vistas.

Medios digitales: Facebook y YouTube

Durante el 2016 nos mantuvimos bastante activos en medios digitales como Facebook, red social en la cual somos la AFP con el mayor número de seguidores, con cerca de 730,000 fans y un ratio de interacción importante, motivo por el cual tenemos el compromiso de seguir comunicándonos con ellos con contenido de valor y de interés. Actualmente los contenidos están segmentados de acuerdo al ciclo de vida de los usuarios y nuestra estrategia para esta red social se basa en tres pilares: educación, inspiración y utilidad. YouTube ha sido el canal utilizado para difundir nuestros videos educativos.

Resultados de la satisfacción de los afiliados

(DMA-Etiquetado de los productos y servicios, G4-PR5)

Para nosotros la satisfacción de nuestros afiliados respecto a los procedimientos de atención es tan primordial que forma parte de nuestros objetivos de negocio. Por ello medimos la satisfacción de los afiliados a través de un tercero que nos brinda los resultados mes a mes. Si bien los resultados son mensuales, la lectura es cuatrimestral de manera que la muestra sea representativa al universo y permita tomar decisiones. Nuestro sistema de medición de la satisfacción toma en consideración no sólo la percepción de los afiliados sobre la atención sino también la propia gestión de los ejecutivos de atención, donde identificamos posibles errores y brechas en los tiempos de atención. Estos resultados conllevan a un análisis específico acerca de aquellos factores que tuvieron los resultados más bajos, para así poner en marcha planes de acción que impacten en aquellos afiliados insatisfechos. En el 2016 tuvimos una satisfacción general del 87.68%, considerando el promedio de todos nuestros canales de atención, y a aquellos clientes que han calificado nuestro servicio como “Muy Bueno” y “Bueno”. Con ello hemos tenido un cumplimiento de 104.9% sobre las metas de satisfacción que planteamos para el 2016.

Durante el 2017 llevaremos a cabo diferentes proyectos con incidencia en la satisfacción de los afiliados. Trabajaremos en la segmentación de clientes desde la agencia para optimizar y mejorar los tiempos de espera y ofrecer una atención diferenciada según el requerimiento de los afiliados. Además, llevaremos a cabo estudios que nos permitan detectar brechas en nuestra atención en agencias.

Por otro lado, todos los años realizamos un Estudio de Imagen y Posicionamiento realizado por Ipsos Apoyo. Este estudio muestra los resultados de la percepción de los afiliados sobre los atributos de información y asesoría brindada por su AFP y la rentabilidad que las AFP brindan a sus afiliados. Los resultados que obtuvimos en 2016 sobre los atributos mencionados, considerando las respuestas que califican nuestro servicio como “Excelente” y “Muy Bueno” fueron los siguientes:

Resultados Estudio de Imagen y Posicionamiento AFP

Atributo	Resultado Top Two Box 2015	Resultado Top Two Box 2016
Información y asesoría	12%	11%
Rentabilidad	10%	18%

Ayer. Hoy. Siempre.

7 UN EQUIPO CON SANGRE NARANJA

PRIMA AFP

Grupo Crédito

En el año 2016, el área de Responsabilidad Social - Gestión y Desarrollo Humano, atravesó una reestructuración. De esta manera, además de gestionar los temas relacionados a nuestro equipo humano, asumió como parte de sus funciones la supervisión y seguimiento de la estrategia de responsabilidad social. (G4-13)

El área está integrada por 4 unidades. El departamento de Gestión de Compensaciones y Administración que es responsable de velar por la competitividad y equidad de las remuneraciones, así como de los procesos de contrataciones, renovaciones, pagos, liquidaciones, entre otros. La unidad de Capacitación es responsable del desarrollo de conocimientos y habilidades de los colaboradores; la unidad de Selección, Desempeño y Asesoría que se encarga de reclutar a nuevos miembros del equipo, velando por que cumplan con el perfil esperado, así como de monitorear el ciclo anual de mejora del desempeño y finalmente dar el soporte a los líderes, en temas de gestión de personas. Responsabilidad Social y Bienestar (antes llamada Clima Laboral y Comunicación Interna), que además de encargarse del cumplimiento de la estrategia de responsabilidad social, tiene a su cargo la gestión de aquellos asuntos que impactan en la calidad de vida y bienestar del colaborador. Los asuntos que impactan en la salud y seguridad de los colaboradores son gestionados por Credicorp desde la Unidad de Cumplimiento.

Principales Hitos del 2016

Reconocimientos obtenidos

Hemos ganado el reconocimiento Merco Talento en la categoría AFP y obtuvimos el segundo puesto en la categoría de empresas de 500 a 900 personas. También obtuvimos el reconocimiento Marca Empleadora de Laborum y Apoyo en la categoría AFP y ganamos el premio Donde Quiero Trabajar, organizado por Arellano Marketing.

Desafío Prima AFP

En el marco de la campaña "Todos Somos Voceros y Defensores del SPP" que iniciamos en el 2015, en este año lanzamos el Desafío Prima AFP; concurso que busca potenciar y promover los conocimientos sobre el sistema previsional, sobre los productos que comercializamos y sobre las diferentes unidades que componen nuestro negocio.

A cada colaborador se le entregó un balotario con preguntas sobre los aspectos mencionados, se les brindó un tiempo para que estudien y posteriormente se llevaron a cabo rondas de preguntas presenciales y virtuales. La participación asociada al Programa Viviendo Nuestros Valores, supero niveles de 90% de participación.

Cifras sobre colaboradores

(G4-10, DMA-Empleo)

En líneas generales el número de colaboradores que conforma nuestro equipo no ha sufrido mayor variación respecto al año pasado. Por la coyuntura de las leyes para el retiro de fondos promulgadas en el 2016, se tuvo que contratar personal auxiliar para la atención de afiliados en agencias. Se trató de 25 personas que fueron contratadas temporalmente tanto en Lima como en Provincias.

Desglose de colaboradores por tipo de contrato, jornada laboral y región

Región	Plazo Fijo	
	Tiempo completo	Tiempo parcial
Lima	**142**	**6**
Hombres	55	0
Mujeres	87	6
Provincias	**38**	**20**
Hombres	4	2
Mujeres	34	18
Total	**180**	**26**

Desglose de colaboradores por tipo de contrato, jornada laboral y región

Región	Plazo Fijo	
	Tiempo completo	Tiempo parcial
Lima	416	3
Hombres	165	0
Mujeres	251	3
Provincias	46	7
Hombres	15	0
Mujeres	31	7
Total	**462**	**10**

Región	Practicantes	
	Tiempo completo	Tiempo parcial
Lima	15	0
Hombres	10	0
Mujeres	5	0
Provincias	0	0
Hombres	0	0
Mujeres	0	0
Total	**15**	**0**

Desglose de colaboradores por categoría laboral y sexo

Cargos	Hombres	Mujeres	Total
Gerente	6	3	9
Subgerente	26	16	42
Jefe	12	12	24
Supervisor	13	13	26
Profesional/Analista	95	93	188
Empleado/Auxiliar	46	139	185
Comisionistas A	39	151	190
Comisionistas B	4	10	14
Practicantes	10	5	15
Total	**251**	**442**	**501**

Desglose de colaboradores por sexo y región

Sexo	Lima		Provincias
	Oficinas administrativas	Oficinas comerciales	Oficinas comerciales
Hombres	199	31	21
Mujeres	212	140	90
Total	**411**	**171**	**111**

Desglose de colaboradores por sexo, edad y región

Sexo	Lima		Provincias
	Oficinas administrativas	Oficinas comerciales	Oficinas comerciales
Menores de 30 años	**105**	**9**	**20**
Hombres	51	2	4
Mujeres	54	7	16
Entre 30 y 40 años	**121**	**44**	**46**
Hombres	60	7	4
Mujeres	61	37	42
Entre 40 y 50 años	**131**	**68**	**28**
Hombres	61	13	6
Mujeres	70	55	22
De 51 a más	**54**	**50**	**17**
Hombres	27	9	7
Mujeres	27	41	10
Total	**411**	**171**	**111**

Durante el período de reporte modificamos nuestro procedimiento de contratación de personal. Ahora está permitido que aquellas personas que renunciaron a la organización, estando en modalidad de plazo indeterminado, pueden volver a ser contratadas. Asimismo, ahora es posible contratar a familiares directos de nuestros colaboradores, siempre que no trabajen en la misma unidad o como parte de un mismo proceso; todo esto con la intención de contar con talento renovado y/o similar al que ya tenemos, considerando que valoran el modelo de gobierno de personas y la opción de trabajo que significa Prima AFP.

Nuevos colaboradores que ingresaron a Prima AFP

Sexo	Lima		Provincias
	Oficinas administrativas	Oficinas comerciales	Oficinas comerciales
Hombres	37	3	3
Mujeres	24	31	39
Total	**61**	**34**	**42**

Porcentaje de rotación de colaboradores

Sexo	Lima		Provincias
	Oficinas administrativas	Oficinas comerciales	Oficinas comerciales
Hombres	1.73%	0.58%	0.43%
Mujeres	2.45%	6.06%	4.18%
Total	**4.18%**	**6.64%**	**4.61%**

En Prima AFP respetamos el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva y así está expuesto en nuestro Código de Ética. No obstante, durante el 2016 nuestros colaboradores no se afiliaron a ningún sindicato ni presentaron pliegos de negociación colectiva. Lo anterior lo atribuimos entre otras razones a la permanente capacitación y soporte para líderes, así como la preocupación por brindar distintos beneficios y los múltiples canales de escucha, para asegurar que la comunicación sea confiable, oportuna y transparente, entre otros. (G4-11, DMA-Libertad de asociación y negociación colectiva, G4-HR4)

Sistema de mejora del desempeño

Hemos consolidado un nuevo modelo de gestión del desempeño, migrando de la medición de competencias al enfoque en el cumplimiento de roles y responsabilidades, lo que ha permitido una medición más cercana de lo que se requiere y espera de un colaborador en su puesto de trabajo. Así hemos pasado de contar con 7 perfiles de competencias a 23 Roles & Responsabilidades, en los que se encajan los casi 200 puestos con los que cuenta la organización. A la par, hemos continuado abocados a establecer indicadores más concretos y medibles, con formas y niveles de cumplimiento más acordes al negocio y más homogéneos entre distintas unidades y puestos. Estos cambios nos permiten un mejor alineamiento organizacional, así como tener una evaluación más clara y objetiva, garantizando el desarrollo de un proceso estructurado, transparente y eficiente que impacta positivamente en la mejora del desempeño de los colaboradores, a través de un ciclo permanente anual que consta de 3 etapas: definición de indicadores y fijación de expectativas, seguimiento de medio año y evaluación anual. De este ejercicio se desprende el reconocimiento a Los Mejores de cada equipo en las etapas de seguimiento y evaluación anual.

En el 2017 seguiremos mejorando, ya que pasaremos a usar una plataforma tecnológica integral y de fácil acceso.

Beneficios y calidad de vida

Desde siempre, en Prima AFP asumimos que invertir en nuestros colaboradores para ofrecerles una mejor calidad de vida es primordial para el desarrollo de la compañía. Por ello contamos con un amplio programa de beneficios y con un portal web específico para que los colaboradores los conozcan y los utilicen. Entre los principales beneficios destacan:

- Convenios con diferentes establecimientos: cines, supermercados, restaurants, gimnasios, tiendas y clubes para acceder a descuentos y tarifas preferenciales.
- Abono por escolaridad: que se otorga a los colaboradores padres de familia una vez al año con la finalidad de ayudar con los gastos escolares.
- Adelanto de utilidades, que se realiza en febrero de cada año, reconociendo lo sobrecargado de obligaciones de este periodo.
- Seguro EPS, Seguro Vida Ley y SCTR
- Momentos NutriPrima (emolientes, helados, chocolate caliente, etc) y Prima Café.
- Masajes a tu sitio, que lanzamos durante el 2016 con un excelente nivel de aceptación, que te brinda 10 min. de masajes en tu puesto de trabajo.
- Vacaciones útiles para los hijos de los colaboradores.
- Descuentos en educación ejecutiva.
- Horario flexible, horario de verano, tarde libre de cumpleaños, medio día dorado, vacaciones en días útiles, días libres por luto de familiares, y vacaciones corporativas en diciembre, con 2 días de regalo si tomas las vacaciones de este periodo.
- Prima tour, sólo para primitos... visita de los niños a la empresa o visita guiada a un lugar en especial.
- Prima habilidades, talleres periódicos sobre actividades extracurriculares preferidas por los colaboradores. En el 2016 tuvimos yoga, salsa, cocina, afro, barman, aeróbicos, entre otros.
- Aguinaldo en navidad, para compartir con la familia.

Comunicación interna

(DMA-Relaciones entre los trabajadores y la dirección, G4-LA4)

En Prima AFP concebimos la comunicación como una aliada estratégica fundamental para la gestión, logro de nuestros objetivos y mejora continua, además de ser un medio para fortalecer nuestra cultura organizacional y valores. En esa línea contamos con diferentes canales, herramientas y actividades de comunicación interna. El principal canal es nuestro correo electrónico Prima en Contacto a través del cual se han enviado 274 comunicados sobre diferentes temas de importancia para la organización.

Comunicaciones enviadas a través de Prima en Contacto

Tema	Número de comunicados enviados
Beneficios	93
Seguridad física y de la información	14
Salud ocupacional	23
Selección y gestión del desempeño	31
Reconocimientos	8
Boletín de desempeño corporativo	6
Buenas noticias (premios, distintivos y licitación)	10
Prima en Familia (full day familiar)	9
Aniversario	5
Equipos en Acción	6
Compensaciones	4
Capacitación y PrimAprende (plataforma e-learning)	16
Cultura previsional	12
Voluntariado	23
PrimaTour (visita de niños)	4
Responsabilidad social	7
Continuidad del negocio	3
Total	**274**

Este año fortalecimos nuestro grupo de Facebook Sangre Naranja, donde comunicamos diferentes temas de importancia para la organización. Hemos logrado reunir a 440 miembros, que representan al 63% de nuestra equipo.

También hemos continuado con nuestros desayunos con el gerente general. Así, se llevaron a cabo 6 desayunos con 54 de nuestros colaboradores de diferentes áreas. Estos desayunos tienen el objetivo de estrechar lazos, promover una comunicación horizontal y ser un espacio para que los colaboradores puedan exponer sus dudas, sugerencias y opiniones directamente con el gerente general.

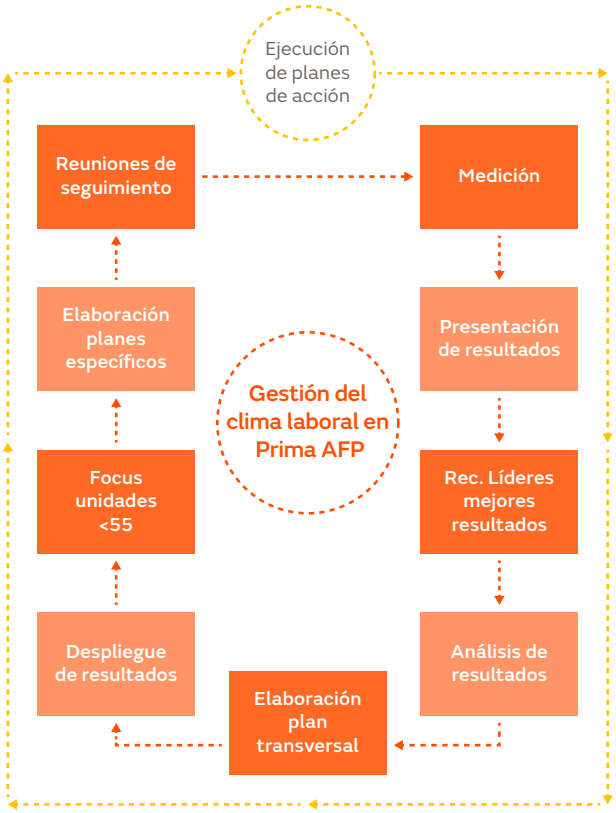
Trimestralmente difundimos el Boletín de Desempeño Corporativo, que resume los avances sobre el cumplimiento de los objetivos de negocio, las metas trazadas para el período determinado y además expone otros temas estratégicos para la compañía. Cada líder lleva a cabo reuniones de despliegue del Boletín con su equipo y reúne las consultas de cada colaborador. Estas preguntas son recolectadas y llevadas hacia el gerente general y hacia otros gerentes de área responsables de gestionar cada tema en consulta. Las respuestas son luego enviadas vía nuestro correo Prima en Contacto y esto se repite en cada ciclo de reporte.

Continuamos con nuestros programas “Dime Cómo Te Ayudo” y “Conoce a la Unidad De” y “En tus zapatos por 1 día”, que de distintas formas creativas y novedosas buscan mejorar la empatía y entendimiento entre áreas y profundizar el conocimiento sobre el trabajo y responsabilidades de cada una y generar oportunidades de apoyo concretas para la mejora de procesos internos.

Por otro lado, hemos ampliado los espacios de comunicación visual colocando porta afiches en cada uno de los halls de entrada a los pisos. Además, contamos con 284 paneles y porta afiches distribuidos en los ascensores, baños, comedor, lobbys y salas de reuniones y que están ubicados en nuestras agencias de Lima y provincias.

Clima laboral

En el área de Responsabilidad Social - Gestión y Desarrollo Humano se busca dar un soporte a la organización para que nuestros colaboradores puedan contar con las herramientas y condiciones necesarias para sentirse a gusto y enfocarse en sus tareas. Durante el 2016 hemos continuado con estos esfuerzos, que se conforman en un ciclo anual, con un plan de trabajo transversal y específico (solo para unidades con resultados de favorabilidad menor a 68%) y como resultado hemos subido 4 puntos porcentuales respecto al 2015. Con ello pasamos de 79% a 83% de favorabilidad, con una adhesión a la encuesta del 94% de nuestros colaboradores. Esto nos coloca en el percentil 10 respecto de las mejores empresas de la región bajo la metodología Hay Group, que reúne a más de 600 empresas top en Latinoamérica.



Desarrollo de los colaboradores

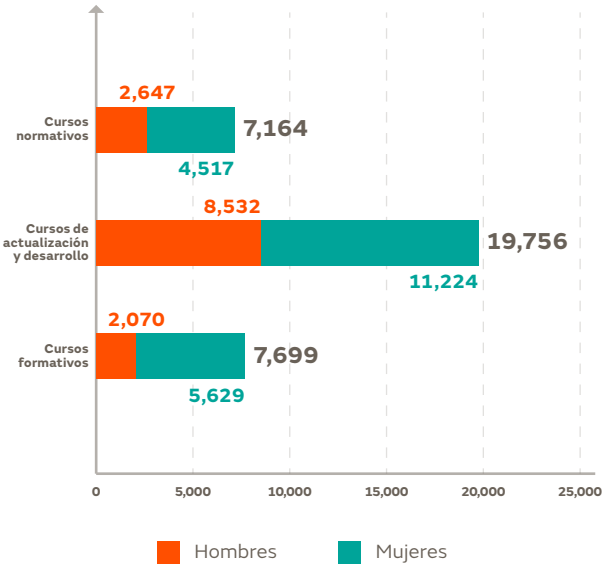
(DMA-Capacitación y educación, G4-LA9)

Con el objetivo de incidir en el desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores contamos con una Unidad de Capacitación dentro del área de Responsabilidad Social - Gestión y Desarrollo Humano. Esta unidad es responsable del ciclo anual de capacitación, que incluye la detección de necesidades, presupuesto, ejecución, control y seguimiento. Todo bajo los lineamientos para las acciones de capacitación definidos. En Prima AFP contamos con un esquema de capacitación de personal que está compuesto de tres ejes:

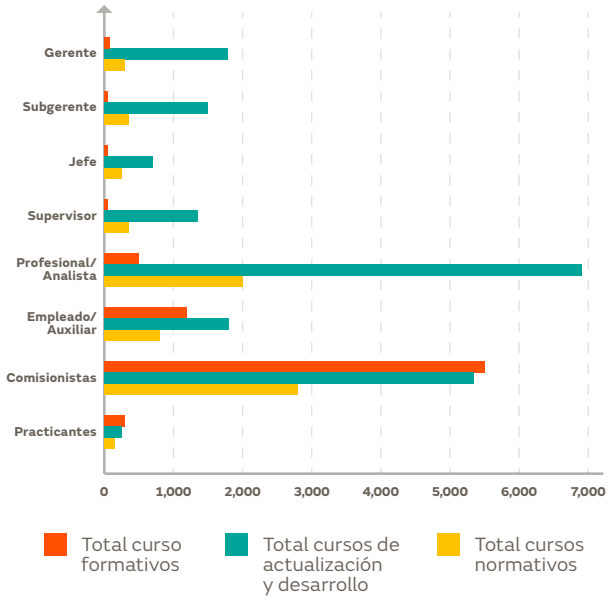
- **Cursos Formativos:** dirigidos a nuevos colaboradores a modo de inducción.
- **Cursos de Actualización y Desarrollo:** dirigidos al equipo de ventas y a los colaboradores en general. Buscan actualizar conocimientos de acuerdo a las nuevas regulaciones y exigencias de mercado. Los cursos de desarrollo buscan cubrir brechas detectadas por las jefaturas en la evaluación del desempeño. Con ellos queremos que los colaboradores cumplan con sus funciones de manera innovadora y eficiente, permitiendo además su crecimiento personal y profesional. En caso de que algún colaborador desee desarrollarse en campos distintos a los de su función, en Prima AFP y Credicorp contamos con convenios con diversas instituciones educativas que permiten acceder a descuentos.
- **Cursos normativos:** Son aquellos dispuestos y administrados por la Unidad de Cumplimiento Credicorp y son dictados a los colaboradores de todas las empresas del grupo.

En el 2016 hemos dictado un total de 34,619 horas de capacitación distribuidas entre los 3 tipos de cursos que ofrecemos. El promedio general de horas de capacitación por empleado es de 50 horas, que significan 4.7 horas más que el año anterior. El promedio de horas de capacitación en hombres es de 52.8 (5.3 horas más que en 2015) y para mujeres es de 48.3 (7 horas más que en 2015).

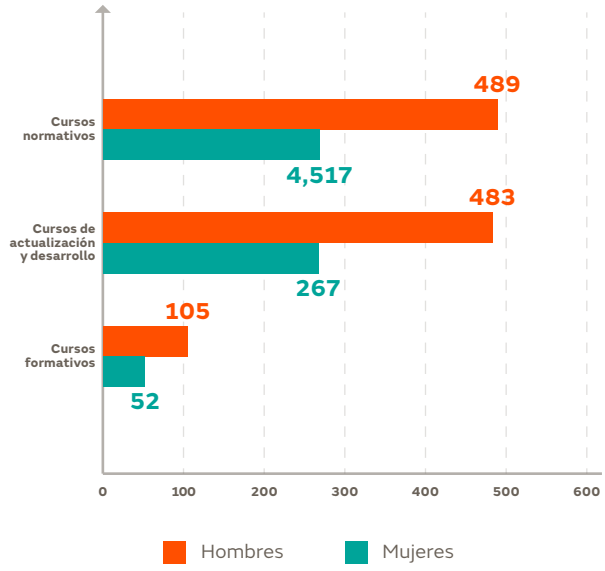
Horas de capacitación por tipo



Horas de capacitación por tipo y categoría laboral



Colaboradores capacitados por tipo de curso



En este año hemos ofrecido 3 cursos virtuales específicos sobre el sistema privado de pensiones; abarcando temas como la jubilación autofinanciada, aportes, sobrevivencia e invalidez. Estos cursos fueron de participación voluntaria y estuvieron abiertos para nuestros colaboradores durante un mes cada uno. La participación en los cursos refleja el compromiso de nuestro equipo por seguir cultivando sus conocimientos sobre el negocio y el SPP. Además, en la coyuntura de las nuevas leyes del Sistema Privado de Pensiones, hemos trabajado de cerca con las áreas de Operaciones y Comercial, a fin de brindarles instructivos personalizados que les permitan atender a los afiliados, tanto en asesoría como en el retiro de sus fondos. Durante este periodo también trabajamos un programa completo para líderes, buscando reforzar el perfil del Líder como Facilitador, incluyendo conceptos de feedback, entre otros. Finalmente, como evidencia de nuestro compromiso con mejorar la empleabilidad de nuestros colaboradores, ofrecimos un taller de protocolo y etiqueta, laboral profesional.

La unidad de Capacitación también es responsable de administrar el presupuesto asignado para tal fin, de medir el impacto de la capacitación en los resultados de la encuesta de clima laboral, de medir el impacto de los cursos ofrecidos en el trabajo diario de los colaboradores; y medir la capacitación.

Un hito importante ha sido volver realidad algunas de las ideas presentadas en la plataforma Innova Prima AFP en el 2015. Esta plataforma busca recoger propuestas para: eficiencia, productos y calidad de vida, con el objetivo de impulsar la innovación y el pensar fuera de la caja.

Una de las ideas consistió en formar un equipo de personas que fueran entrenadas en el manejo de dinámicas grupales y lúdicas, para poder capacitar y transmitir valores al resto de colaboradores. Este equipo fue denominado "Primos In&outdoor" y cuenta con 13 personas de diferentes áreas. En el 2016 este equipo preparó para convertirse en facilitadores en dinámicas y promover el desarrollo de competencias blandas. Así desarrolló los talleres "Equipos en Acción", para los colaboradores de provincias.

Seguridad y salud en el trabajo

(DMA-Salud y seguridad en el trabajo, G4-LA5)

En Prima AFP contamos con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual está conformado por 6 representantes titulares (3 designados por la Empresa y 3 por los colaboradores a través de elecciones democráticas) y 6 representantes suplentes (3 designados por la empresa y 3 por los colaboradores). El 100% de los colaboradores de nuestra planilla está representado en dicho comité paritario. El Comité ha sido reelegido en agosto de 2016 y hemos contado con una mayor participación de los colaboradores para las votaciones.

El comité, desde el mes de septiembre de 2016 en que asumió sus funciones, se reúne mensualmente y dentro de las principales acciones adoptadas se cuentan la aprobación del Plan Anual de Salud y Seguridad en el Trabajo, la revisión de informes técnicos (Identificación de Peligros y Riesgos — IPER— y Estudio Ergonómico), la formulación de la Política de Salud y Seguridad en el Trabajo y la actualización del Reglamento Interno de Salud y Seguridad en el Trabajo.

Los principales logros en la gestión de la salud y seguridad en el trabajo en el período fueron:

- Implementación de documentación, procedimientos y guías operativas acerca de salud y seguridad en el trabajo, según lo establecido por la normativa vigente. En total son 25 documentos elaborados y revisados, incluyendo la Política de Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Actualización de procedimientos para exámenes médicos laborales.
- Elaboración de las matrices IPER y mapas de riesgos en las agencias en todo el Perú. Este es un proyecto corporativo.
- Elaboración de matrices IPER para 4 puestos de trabajo de personas con discapacidad.
- Obtención del 89% de implementación de la Norma de Salud y Seguridad en el Trabajo en una auditoría hecha por iniciativa propia.
- Reconocimiento de los colaboradores que conforman el Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Dictado de cursos de manejo y atención de emergencias, accidentes, las 5 S y ergonomía. Además, se capacitó de manera particular a los colaboradores del Contact Center para prevenir los riesgos de daño auditivo asociados a su trabajo.
- Gestión de riesgos psicosociales a través de la promoción y capacitación en manejo del estrés a través de charlas, boletines y masajes en el sitio de trabajo.
- 100% de asistencia al examen médico ocupacional anual. No se registraron enfermedades ocupacionales.
- Evaluación psicosocial de las unidades que obtuvieron un clima laboral menor a 65% de favorabilidad.

Derechos humanos en Prima AFP

Desde Credicorp, de la cual Prima AFP es parte, tenemos un fuerte compromiso corporativo con la ética empresarial y el respeto a los derechos humanos. Ello se sustenta en la Política de Responsabilidad Social Credicorp y en el Código de Ética que es administrado desde la División de Cumplimiento de la corporación. Así mismo, estamos adheridos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde el 2013 con ello hemos asumido un compromiso por cumplir con sus 10 principios que abordan aspectos de derechos humanos, no discriminación y condiciones laborales.

Estos derechos son respetados en toda la cadena de valor y llevamos a cabo un delicado proceso de debida diligencia para seleccionar a las empresas y proyectos donde invertimos fondos y también a nuestros proveedores. Todos los proveedores con quienes tenemos contratos se comprometen a respetar los principios establecidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y firman una cláusula disponiéndolo así. Finalmente, contamos con un canal de denuncias confidencial donde cualquier persona con quien nos relacionamos puede denunciar cualquier práctica que atente contra la ética y los derechos humanos.

No discriminación

(DMA-No discriminación, G4-HR3)

Nuestra política de Responsabilidad Social y Medio Ambiente, a la par con los lineamientos de conducta Credicorp, busca promover un ambiente laboral que respeta y valora la diversidad, y donde prime el respeto por el otro. Por su parte nuestro Reglamento Interno de Trabajo favorece la igualdad de oportunidades y el trato igualitario en el trabajo e incluye métodos para identificar, eliminar y sancionar cualquier acto de discriminación. En Prima AFP contratamos personas en función de sus aptitudes y experiencia requeridas para el puesto y en esa línea, durante el 2016 no hemos recibido denuncias ni identificado casos de discriminación.

Trabajo infantil

(DMA-Trabajo infantil, G4-HR5)

En Prima AFP rechazamos cualquier práctica que promueva el trabajo infantil. Nuestra política de Selección de Personal establece que no contratamos a menores de edad. Incluso en la práctica, el personal que contratamos tiene al menos 20 años de edad, debido a que contratamos personas que estén cerca a o que hayan concluido sus estudios superiores.

Trabajo forzoso

(DMA-Trabajo forzoso, G4-HR6)

En Prima AFP rechazamos cualquier práctica de trabajo forzoso y buscamos constantemente que nuestros colaboradores puedan balancear su vida laboral con su vida personal. Por ello contamos con un esquema de horario flexible que permite que nuestros colaboradores elegir la hora de ingreso y salida según su conveniencia. Además, contamos con las iniciativas como “Tarde libre de cumpleaños”, horario de verano (los días viernes), tardes de invierno (una tarde al mes), y campaña de vacaciones por Navidad. En total los beneficios de horario que ofrecemos a nuestros colaboradores suman 8 días útiles al año y este costo es asumido por la compañía. Respetamos las horas extras que son tomadas en casos excepcionales y estas son compensadas.

Ayer. Hoy. Siempre.

8 COMPROMISO CON EL ADULTO MAYOR

PRIMA AFP

Grupo Crédito

Premio Adulto Mayor Prima AFP

Tenemos la firme convicción de que, para ayudar a construir un país cada vez mejor, es importante incentivar el desarrollo de las personas mayores. Por tal motivo, uno de nuestros objetivos es revalorar la imagen del adulto mayor, presentándolo como una persona activa y experimentada que puede seguir aportando a la sociedad y al desarrollo del país desde diferentes ámbitos.

Bajo este principio es que, en el año 2007, creamos el Premio Adulto Mayor Prima AFP. Este premio reconoce la trayectoria de vida e iniciativa de los adultos mayores que son modelos a seguir por las presentes y futuras generaciones. A través del premio reconocemos a los adultos mayores emprendedores y a los destacados, los cuales son elegidos por un jurado calificador conformado por reconocidas personalidades del ámbito académico, social, de investigación y periodístico.

El Premio Adulto Mayor Emprendedor reconoce a aquellos adultos mayores que se atrevieron a iniciar una actividad distinta en esta nueva etapa de su vida, emprendiendo un negocio o constituyendo una empresa, demostrando así que forman parte del capital humano de nuestro país por su potencial creativo y de generación de valor para el desarrollo. Por otro lado, el Premio Adulto Mayor Destacado reconoce a aquellos adultos mayores que se encuentran en plena actividad y que se distinguen por una trayectoria de vida en la cual han brindado valiosos aportes a la sociedad, cultivando valores éticos y morales, constituyendo un testimonio vivo de compromiso y responsabilidad social y, por tanto, un ejemplo para las nuevas generaciones. Este premio se otorga en los campos: empresarial, intelectual, artístico y de servicio social.

Personas que recibieron el Premio Adulto Mayor 2016

Tratamiento Señor
Nombre Adolfo Figueroa Otazu
Campo Premio Adulto Mayor Emprendedor

Tratamiento Doctor
Nombre Adolfo Figueroa Otazu
Campo Campo Intelectual Área Ciencias

Tratamiento Doctor
Nombre Enrique Bernales Ballesteros
Campo Campo Intelectual Área Humanidades

Tratamiento Señor
Nombre José Arturo Torres Ventocilla
Campo Campo Artístico Área Artes Musicales, Artes Escénicas y Audiovisuales

Tratamiento Señor
Nombre Feliciano Salazar Liza
Campo Campo Artístico Área Artes Plásticas y Artes Gráficas

Tratamiento Señor
Nombre Juan Vidaurrazaga Zimmermann
Campo Campo Empresarial

Tratamiento Doctora
Nombre Carmen María Antonia Masías Claux
Campo Campo Social

Tratamiento Señor
Nombre Víctor Domingo Zambrano Gonzáles
Campo Campo Social

La Ceremonia del Premio Adulto Mayor Prima AFP 2016 se realizó el 26 de octubre. En este evento se entregó también por cuarto año el Trofeo Colibrí de Oro, galardón que tiene como objetivo poner en valor la labor de peruanos ilustres de vida ejemplar que han aportado al desarrollo de nuestro país. Este reconocimiento fue entregado a Fernando de Szyszlo Valdelomar por su gran trayectoria y aporte al arte y la cultura del Perú.

Voluntariado Prima AFP

Nuestro programa de Voluntariado Prima AFP está dirigido al adulto mayor en extrema pobreza a nivel nacional y contribuye a mejorar sus condiciones de vida, optimizando la infraestructura de sus albergues y ofreciéndoles compañía y recreación.

En el año 2016 desplegamos muchas campañas de voluntariado en favor del adulto mayor, la mayoría de ellas orientadas a mejorar la infraestructura en la que habitan. Nuestros voluntarios realizaron actividades manuales en los albergues para mejorar la calidad de vida de los ancianos, tales como mantenimiento de sillas, pintado de vigas, cercado de huertos, barnizado de armarios, armado de estantes ranurados para ropa, pintado de círculos de seguridad, clasificación y ordenamiento de ropa, talleres de diálogo y de dinámicas interactivas con ellos, entre otros eventos.

Las iniciativas de voluntariado de los colaboradores de Prima AFP nos permitieron atender a 1,240 adultos mayores de los asilos del área de influencia de nuestras oficinas en 13 regiones[6], contando con la participación de 170 voluntarios. De esta forma, nos acercamos al adulto mayor, y buscamos contribuir a la mejora de su calidad de vida con el involucramiento entusiasta de nuestros colaboradores voluntarios. Este año contamos también con la participación de los hijos y familiares de nuestros colaboradores, logrando así fomentar la conciencia de ayuda social y valoración del adulto mayor.

Inversión social

En Prima AFP gestionamos nuestra inversión social a través de contribuciones estratégicas, brindando apoyo a iniciativas, causas sociales, programas e instituciones sociales y otras, que permitan sumar a nuestra estrategia de responsabilidad social en el marco de la cultura, la salud y el apoyo del adulto mayor de bajos recursos.

En el 2016 hemos apoyado a organizaciones como la Fundación Peruana de Cáncer, Asociación Fe y Alegría, la Teletón y el Programa Nacional Vida Digna, aportando un total de S/. 40,465.30 Nuevos Soles. Resaltamos el apoyo que brindamos al Programa Nacional Vida Digna del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, que persigue el objetivo de mejorar la calidad de vida de adultos mayores en situación de abandono. Las contribuciones que realizamos al Programa en el 2016 fueron destinadas para la mejora de infraestructura de 2 baños, incluyendo la instalación de agua caliente.

En el 2017 buscaremos mejorar la eficiencia de nuestras contribuciones estratégicas para apoyar iniciativas que tengan un mayor impacto en el adulto mayor, y en la educación financiera y previsional, que soporten al core de nuestro negocio.

Obras por impuestos

La ejecución de obras por impuestos constituye una importante oportunidad para involucrarnos en una alianza con el estado, a fin de generar un aporte socio económico a través de obras públicas que contribuyan al desarrollo del país y para formar parte de las pocas empresas que aplican a este mecanismo de inversión social, conjuntamente con otras empresas de Credicorp. En ese sentido y en línea con nuestra estrategia de responsabilidad social, buscamos involucrarnos en obras relacionadas a centros educativos (colegios, universidades y centros de educación superior), obras de servicios de salud (siempre y cuando estén vinculadas a los adultos mayores), y obras enfocadas en la calidad de vida de los adultos mayores como centros de reposo o centros de actividades.

En el 2016 hemos consolidado nuestra primera obra por impuestos, aportando 11 millones de soles en cooperación con el BCP, para la construcción de la Institución Educativa N°14078 del Asentamiento Humano La Florida en Sechura, Piura. Esta iniciativa beneficiará a más de 800 estudiantes, quienes recibieron la noticia con gran entusiasmo. Este aporte será el punto de partida para contribuir en mejorar la educación en el sistema previsional, a través del voluntariado educativo que haremos con alumnos, profesores y padres de familia. La obra, en alianza con la Municipalidad de Sechura, iniciará su ejecución a inicios de 2017.

(6) Las actividades de voluntariado se llevaron a cabo durante todo el año en las localidades de Lima, Piura, Trujillo, Huancayo, Cusco, Chiclayo, Ilo, Tacna, Arequipa, Cajamarca, Ica, Chincha y Pucallpa.

Ayer. Hoy. Siempre.

9 RESPONSABILIDAD CON EL MEDIO AMBIENTE

PRIMA AFP

Grupo Crédito

Tenemos definido un compromiso con el medio ambiente que se hace explícito a través de diversas medidas tomadas para reducir el impacto de nuestras actividades. Este compromiso está plasmado en la Política de Responsabilidad Social de Credicorp, en nuestra Política de Responsabilidad Social y Ambiental que fue actualizada el 2015, y en nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. En este marco, desde el 2014 somos miembros de la iniciativa Compromiso Cambio Climático Corporativo, que reúne a empresas privadas comprometidas con una gestión responsable del medio ambiente y emisiones de carbono. (G4-14, G4-15)

Consumo de energía

(DMA-Energía, G4-EN3)

Por la naturaleza de nuestro negocio, uno de los principales factores que contribuyen a nuestra huella de carbono es el consumo de energía, cuyo valor en el 2016 ascendió a 5.32 terajulios. Esto representa un aumento de 2.11% respecto al 2015.

Porcentaje de variación del consumo energético entre el 2015 y el 2016

Fuente	Combustible	Terajulios		Variación %
		Año 2015	Año 2016	
Electricidad	-	5.1	5.21	2%
Generadores eléctricos	Diesel B5	0.01	0.01	0%
Vehículos propios	Gasohol	0.07	0.07	0%
	Diesel B5	0.03	0.03	0%
Total general (en terajulios)		**5.21**	**5.32**	**2.11%**
Total per cápita		**0.009**	**0.010**	**7%**

Emisiones

(DMA-Emisiones)

Para la medición de nuestra huella de carbono aplicamos el protocolo internacional GHG Protocol, elaborado por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (Wbcsd) y el Estándar Internacional ISO 14064. Adicionalmente, utilizamos otras metodologías de manera complementaria, como las aprobadas por el IPCC y el Carbon Neutral Program Guidelines (National Carbon Offset Standard) del Gobierno australiano, entre otros.

Realizamos nuestro inventario de gases de efectos invernadero (GEI) contabilizando 5 sedes en Lima: Chinchón, Javier Prado, San Sebastián, Lima y Cronos. Los resultados se muestran a continuación.

Emisiones de gases de efecto invernadero

(G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18, G4-EN19)

Alcances	Toneladas de CO_2 equivalente		Porcentaje del total	
	2015	2016	2015	2016
Alcance 1: Emisiones Directas	**25.88**	**32.44**	**2.82%**	**3.71%**
Cocina	9.81	9.70	1.07%	1.11%
Extintores	0.13	0.11	0.01%	0.01%
Generadores eléctricos	0.49	0.49	0.05%	0.06%
Transporte de vehículos propios	7.98	9.51	0.87%	1.09%
Aire acondicionado	7.48	12.64	0.82%	1.45%
Alcance 2: Emisiones por Consumo de Electricidad	**320.02**	**326.83**	**34.91%**	**37.38%**
Emisiones por consumo de electricidad	320.02	326.83	34.91%	37.38%
Alcance 3: Emisiones Indirectas	**570.92**	**515.19**	**62.27%**	**58.92%**
Consumo de agua	8.80	8.00	0.96%	0.91%
Consumo de papel	76.13	107.41	8.30%	12.28%
Desplazamiento del personal al trabajo	226.66	116.82	24.72%	13.36%
Generación de residuos	28.74	103.53	3.13%	11.84%
Pérdidas por transporte y distribución de electricidad	35.80	36.56	3.90%	4.18%
Servicios de taxis de la Empresa	76.19	10.21	8.31%	1.17%
Viajes en avión	118.59	132.42	12.93%	15.14%
Viajes terrestres nacionales	0.02	0.24	0.00%	0.03%
Total de Emisiones de GEI	**916.83**	**874.46**	**100%**	**100%**

Nuestras emisiones han presentado una disminución de 4.62% debido a que mejoramos la metodología para su medición, haciéndola más precisa. Debido a esto, en el 2015 consideramos en la medición a algunas oficinas ocupadas por otras empresas de Credicorp en las instalaciones de nuestra sede principal. Cabe mencionar también que en lo que corresponde a taxis utilizados por el personal, en la medición de 2016, sólo consideramos a las oficinas de la sede central y de Cronos. Ambos factores han influido en la variación de resultados respecto al año anterior.

Mitigación del impacto ambiental

(DMA-Productos y servicios, G4-27)

A fin de reducir nuestro mayor impacto ambiental, que corresponde a la impresión y envío de estados de cuenta físicos, venimos promoviendo la suscripción al estado de cuenta electrónico entre nuestros afiliados. Al cierre del 2016 contamos con 492,588 afiliados que reciben su estado de cuenta por correo electrónico, cifra que representa al 34% del total. Respecto al año anterior hemos contado con 2,986 nuevas suscripciones al envío de estado de cuenta electrónico.

Ayer. Hoy. Siempre.

10 ÍNDICE GRI

PRIMA AFP

Grupo Crédito

Índice de contenidos GRI para la opción de conformidad esencial

	Descripción	Pacto Mundial	Verificación externa	Página
Estrategia y análisis				
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la estrategia de sostenibilidad.		No	6, 7, 8, 9
Perfil de la organización				
G4-3	Nombre de la organización.		No	2
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes.		No	13
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede la de organización.		No	2
G4-6	Países donde opera la organización y donde lleva operaciones significativas.		No	11
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma juridica.		No	11
G4-8	Mercados de los que se sirve (sectores, clientes y destinatarios).		No	11, 25, 34
G4-9	Tamaño de la organización (empleados, operaciones, ventas netas, capacitación y productos/servicios).		No	11
G4-10	Información empleados: Contrato laboral, sexo, tipo de contrato, planilla, estacionalidad en la contratación, contratos flexibles.	Principio 6	No	44, 45
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Principio 3	No	46
G4-12	Descripción de la cadena de suministro.		No	21
G4-13	Cambios significativos en estructura de la empresa, propiedad accionarial o cadena de suministro.		No	21, 36, 44
G4-14	Cómo se aborda el principio de precaución (sobre impactos medioambientales).		No	57
G4-15	Lista de cartas o principios a las que la organización se ha sumado.		No	13, 57
G4-16	Lista de asociaciones y organizaciones a las que pertenece.		No	13
Aspectos materiales y cobertura				
G4-17	Lista de entidades que figuran en los estados financieros.		No	20
G4-18	Descripción del proceso para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto. Cómo se han aplicado los principios de elaboración de memorias para determinar su contenido.		No	30
G4-19	Lista de aspectos materiales.		No	30, 31, 32
G4-20	Cobertura de cada aspecto material.		No	31, 32
G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuerta de la organización (límites de cada aspecto).		No	31, 32
G4-22	Consecuencias de las reexpresiones de información: cambios en la información respecto a reportes anteriores.		No	No se han presentado cambios en la expresión de la información respecto a reportes anteriores
G4-23	Cambios significativos en el alcance y cobertura de los aspectos materiales.		No	No se han presentado cambios en la expresión de la información respecto a reportes anteriores

	Descripción	Pacto Mundial	Verificación externa	Página
Participación de los grupos de interés				
G4-24	Lista de los grupos de interés.		No	28
G4-25	En qué se basa la elección de los grupos de interés.		No	28
G4-26	Descripción del enfoque de la organización sobre la participación de los GDI.		No	28
G4-27	Asuntos y problemas que han surgido a raíz de la participación de los GDI.		No	29
Perfil de la memoria				
G4-28	Periodo de la memoria.		No	4
G4-29	Fecha de la última memoria.		No	4
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.		No	4
G4-31	Contacto para dudas sobre la memoria.		No	2
G4-32	Índice GRI (según de conformidad o exhaustiva).		No	60
G4-33	Verificación externa del reporte (políticas y prácticas).		No	4
Gobierno				
G4-34	Estructura de gobierno, comités.		No	12
Ética e integridad				
G4- 56	Valores, principios, estándares y normas de la organización.	Principio 10	No	15
Contenidos básicos específicos				
ECONÓMICA				
Desempeño económico				20
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.		No	20
Consecuencias económicas indirectas				25
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.		No	25
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.		No	25,26

	Descripción	Pacto Mundial	Verificación externa	Página
MEDIO AMBIENTE				
Energía				57
G4-EN3	Consumo energético interno.	Principio 7 y 8	No	57
Emisiones				57
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).	Principio 7 y 8	No	58
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de fecto invernadero al generar energía (alcance 2).	Principio 7 y 8	No	58
G4-EN17	Otras Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3).	Principio 7 y 8	No	58
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Principio 8	No	58
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Principio 7 y 8	No	58
Productos y servicios				58
G4-EN27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	Principio 7, 8 y 9	No	58
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
Empleo				44, 46
G4-LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo, sexo y región.	Principio 6	No	46
Relaciones entre los trabajadores y la dirección				48
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	Principio 3	No	48
Salud y seguridad en el trabajo				51
G4-LA5	Porcentaje de trabajdores que está representado en comités formantes de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.		No	51
Capacitación y educación				49, 50, 51
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Principio 6	No	49, 50

	Descripción	Pacto Mundial	Verificación externa	Página
DERECHOS HUMANOS				
Inversión				25
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Principio 2	No	25
No discriminación				52
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Principio 6	No	52
Libertad de asociación y negociación colectiva				46
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	Principio 3	No	46
Trabajo infantil				52
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgos significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	Principio 5	No	52
Trabajo forzoso				52
G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	Principio 4	No	52
Medidas de seguridad				21
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	Principio 1	No	21
SOCIEDAD				
Comunidades locales				54, 55
G4-SO1	Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Principio 1	No	54, 55
Lucha contra la corrupción				16
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Principio 10	No	16, 17
Evaluación de la repercusión social de los proveedores				21
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.		No	21

	Descripción	Pacto Mundial	Verificación externa	Página
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
Etiquetado de los productos y servicios				42
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.		No	42
Privacidad de los clientes				18
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.		No	18
SUPLEMENTO SECTORIAL SERVICIOS FINANCIEROS				
Comunidades locales				
FS13	Puntos de acceso en áereas de baja población		No	37
Participación activa				
FS11	Porcentaje de activos sujetos a un screening ambiental y social.		No	25

Indicadores propios Prima AFP

	Descripción	Pacto Mundial	Verificación externa	Página
Prima 1	Beneficios del sistema privado de pensiones.		No	24, 34, 39
Prima 2	Información que se le brinda a los afiliados.		No	39, 40, 41
Prima 3	Rentabilidad de los fondos, estrategias y condiciones de periodo.		No	35
Prima 4	Herramientas que Prima aplica para ser transparente con sus afiliados y la sociedad en general.		No	40, 41
Prima 5	Principales hitos en la reputación corporativa de Prima AFP		No	13

Agradecemos a las siguientes personas que han aportado los conocimientos e información de sus áreas y sin quienes no hubiera sido posible elaborar este reporte:

- Margarita Villalón
- Angie Apaestegui
- Alejandra Soto
- Julissa Echecopar
- Giuliano Martinez
- Claudia Subauste
- Jaime Vargas
- Andrés Bustamante
- Karina Canales
- José Luis Rodriguez
- Roy Pisculich
- Melania Ramos
- Juan de Dios Cárdenas
- Jharold Montoya
- Carla Barrionuevo
- Laura Díaz
- José Pando
- Lourdes Martinez
- Daniela Ugarte
- Manuel Muñoz
- Luis Llaque
- Luis Midolo
- Pedro Carrasco
- Talia Bustamante
- Edinson Cueva
- Jorge Rojas

Reporte de Sostenibilidad
2016

PRIMA AFP

Grupo Crédito

Disfruta tu vida hoy.
Tu futuro está en buenas manos.