



Memoria 2021

ÍNDICE

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	4
CARTA DEL PRESIDENTE.....	5
1. NEGOCIO.....	7
1.1 DATOS GENERALES.....	7
1.2 DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES Y DESARROLLO.....	9
1.3 PROPÓSITO.....	12
1.4 VALORES.....	13
1.5 PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.....	13
2. EL MERCADO DE SEGUROS PERUANO.....	15
3. PRESENTACIÓN GERENCIAL DE LOS RESULTADOS.....	16
3.1. GESTIÓN COMERCIAL.....	22
3.1.1 Rentas Vitalicias.....	22
3.1.2 Vida Individual.....	23
3.2. GESTIÓN DE MASIVOS, DIGITAL Y ANALÍTICA.....	23
3.3. GESTIÓN DE INVERSIONES.....	24
3.4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	26
3.4.1 Gestión, Desarrollo Humano y Sostenibilidad.....	26
3.4.2 Operaciones.....	34
3.4.3 Tecnología de la Información.....	36
3.4.4 Gestión de Riesgos.....	37
4. ADMINISTRACIÓN.....	38
4.1. DIRECTORIO.....	38
4.2. COMITÉ DE GERENCIA.....	40

5. ANEXOS/ESTADOS FINANCIEROS.....41

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente documento contiene información veraz y suficiente respecto al desarrollo del negocio de Interseguro Compañía de Seguros S.A. ("Interseguro") durante el año 2021. Sin perjuicio de la responsabilidad que compete a Interseguro, el firmante se hace responsable por su contenido conforme a las disposiciones legales aplicables.



Gonzalo Basadre
Gerente General

CARTA DEL PRESIDENTE

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

El 2021 fue un año muy retador para Interseguro debido a la incertidumbre por la coyuntura política y por el Covid-19 que afectó la siniestralidad de algunos de nuestros productos. A pesar de ello, la empresa se mantuvo firme en su propósito de hacer más fácil que los peruanos avancen seguros y continuó construyendo una empresa aseguradora líder, sólida y enfocada en el desarrollo sostenible.

Interseguro logró primas por S/1 270,8 millones lo que constituye un récord para la empresa y una utilidad neta de S/ 303,6 millones, la más alta de la industria en términos absolutos y en un contexto negativo para ésta. Asimismo, alcanzamos una participación de mercado de 12,6% en el ramo de Vida y 7,2% en el mercado total de seguros. Estos resultados reflejan el buen manejo de la empresa durante el año, incluyendo el buen retorno sobre nuestras inversiones.

La empresa cerró el año con un patrimonio de S/1 486,1 millones (17,6% de la industria), presentando una reducción de -5,8% comparado con el período anterior. Obtuvimos un Retorno sobre Patrimonio (ROE) de 20,2% y un Retorno sobre Activos (ROA) de 2,2%, comparado con 5,0% y 0,7% respectivamente para la industria en su conjunto.

Nuestros activos crecieron en 10,3%, alcanzando un total de S/ 14 697,5 millones. El principal activo de la empresa es nuestra cartera de inversiones que finalizó el año en S/ 14 499 millones, creciendo 10,7% con respecto al año anterior. La cartera está compuesta principalmente por instrumentos de Renta Fija que concentran el 83% del total. El rendimiento de inversiones alcanzó los S/ 1 032,1 millones, un 35,2% por encima de lo obtenido el 2020.

Gracias al empeño y esfuerzo de nuestros colaboradores, logramos mantenernos como líderes a nivel nacional en Rentas con primas ascendentes a S/ 834,2 millones. En el caso de Rentas de Invalidez y Sobrevivencia obtuvimos primas por S/ 553,7 millones y una participación de mercado del 32,5%.

Por su parte, en el negocio de Vida Individual generamos primas netas por S/ 182,7 millones durante el año 2021, registrando un crecimiento de 30,6% comparado con el año anterior. También concluimos el proceso de simplificación de las ventas que ahora se pueden realizar totalmente en forma remota, facilitando que más peruanos puedan tener un seguro.

En el 2021 continuamos avanzando en nuestra transformación digital, en particular trabajamos en consolidar los distintos productos de nuestra plataforma digital lo que permitió un crecimiento acelerado de nuestras ventas, con una mayor diversificación en las mismas.

Durante el año también avanzamos en consolidar los habilitadores de nuestra estrategia digital con data, analítica y tecnología, para así atraer y mantener a nuestros clientes.

Reafirmando la importancia que le damos al clima laboral y al bienestar de nuestros colaboradores obtuvimos el 5º puesto en nuestra categoría en el Great Place to Work 2021-2022, además de lograr un muy alto puntaje en nuestra encuesta anual de clima laboral. Por otro lado, considerando las necesidades de nuestro mercado y los desafíos que afrontamos, continuamos invirtiendo en el crecimiento personal y profesional de nuestro equipo. Es así que, durante el año 2021, nuestros colaboradores recibieron más de 30 mil horas de capacitación en distintas materias de especialización. Asimismo, continuamos creando y fortaleciendo espacios seguros para trabajar, velando siempre para que nuestros colaboradores vivan la mejor experiencia laboral, particularmente en el contexto sanitario en el que vivimos que nos obligó a buscar esquemas más flexibles de labores.

Nuestros resultados y logros durante el año 2021 nos llenan de orgullo y reafirman nuestro compromiso por el Perú. Afrontamos los desafíos con entereza, confiando en la capacidad y desempeño de nuestro gran equipo humano. Como en años anteriores agradezco el apoyo de nuestros directores y accionistas, así como la fidelidad y confianza de nuestros más de dos millones de clientes que nos permiten continuar desarrollándonos como una de las principales empresas de seguros del país y nos retan a seguir mejorando. Tengan la seguridad que seguiremos trabajando para hacer más fácil que los peruanos avancen seguros y para protegerlos ante la adversidad.



Felipe Morris
Presidente del Directorio

1. NEGOCIO

1.1. DATOS GENERALES

Interseguro cuenta con 5 sedes y su oficina administrativa principal se ubica en la Av. Javier Prado Este 492, Piso 26 - San Isidro, Lima, Perú (Teléfono: 611 4700). Asimismo, la oficina de Atención al cliente se ubica en la Av. Paseo de la República 3071 - San Isidro, Lima, Perú (Teléfono: 611 9200).

Nuestra empresa se constituyó en Lima el 25 de febrero y el 27 de marzo del año 1998 mediante escrituras públicas otorgadas ante el Notario de Lima, Dr. Manuel Noya de la Piedra. Dicha constitución empresarial se encuentra inscrita en la partida electrónica N° 11020565 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de Lima.

Grupo Económico

Interseguro pertenece al Grupo Económico Intercorp (“Grupo Intercorp”), uno de los principales grupos empresariales del país con presencia en el sector financiero, inmobiliario, retail, educativo y salud. Intercorp Perú Ltd. (antes IFH Perú Ltd.) es la empresa *holding* del Grupo Intercorp de accionariado difundido encargada de coordinar las políticas y administrar los negocios del grupo, y es la principal accionista de las empresas que lo conforman.

Las principales *holdings* del Grupo Intercorp son las siguientes:

- Intercorp Financial Services Inc. (“IFS”) consolida los negocios financieros del grupo y mantiene la propiedad de Interbank, Interseguro e Inteligo, que comprenden los segmentos de banca, seguros y administración de patrimonio, respectivamente.
- Intercorp Retail Inc. consolida los negocios *retail* del grupo y tiene presencia a nivel nacional. Se encarga de administrar los centros comerciales de la marca líder Real Plaza, así como el comercio minorista de alimentos a través de las marcas Plaza Vea, Vivanda, Mass y Economax. También administra tiendas de mejoramiento del hogar a través de Promart, tiendas por departamento con Oeschle y establecimientos del sector farmacéutico a través de Inkafarma

y Mifarma. Asimismo, Intercorp Retail ofrece crédito al consumo con la tarjeta de crédito Oh!, administrada por Financiera Oh!

Adicionalmente, Intercorp Perú Ltd., participa activamente en empresas con propósito específico, entre las que se encuentran: Urbi Propiedades S.A, IFH Perú Trading Co. Hong Kong, Inteligo Group Corp. y NG Education Holdings.

Capital social y composición accionaria

Interseguro cuenta con un sólido capital social. A diciembre del 2021, el capital social de Interseguro ascendía a S/ 891 833 447.00 (ochocientos noventa y un millones ochocientos treinta y tres mil cuatrocientos cuarenta y siete y 00/100 soles), representadas por 891 833 447 acciones comunes con un valor nominal de S/ 1 cada una, íntegramente emitidas, suscritas y pagadas.

Es así que, la composición accionaria de Interseguro al cierre del ejercicio 2021 es la siguiente:

Accionista	Número de acciones	Participación	Nacionalidad	Grupo económico
Intercorp Financial Services Inc.	799 855 167	89,68660793%	Panamá	Intercorp
Negocios e Inmuebles S.A.	74 270 548	8,32784958%	Perú	Intercorp
Accionista minoritario	17 707 730 ¹	1,98554226%	-	-
Accionista minoritario	2	0,00000022%	-	-
Total	891 833 447	100%		

¹ Los derechos correspondientes a dichas acciones se encuentran suspendidos, de conformidad con el artículo 104 de la Ley General de Sociedades.

Acciones con derecho a voto

Al 31 de diciembre del año 2021, la composición de las acciones con derecho a voto presentaba la siguiente distribución:

Tenencia	Número de Accionistas	%
Menor al 1%	1	0,00000022%
Entre 1% - 5%	1	1,98554226%
Entre 5% -10%	1	8,32784958%
Mayor al 10%	1	89,68660793%
Total	4	100%

Autorizaciones

Interseguro se encuentra autorizada desde el año 1998 por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (“SBS”) a través Resolución SBS N° 514-98 para operar en el Perú como una empresa de seguros generales y de vida. En el año 2001, Interseguro enfocó su negocio en los seguros de vida, siendo que a través de la Resolución SBS N° 219-2001, la SBS autorizó la modificación de nuestro objeto social para la consecución de tal fin.

Posteriormente, en el año 2008, la SBS otorgó la autorización de funcionamiento para operar como una compañía de seguros de ambos ramos, y desde entonces venimos comercializando seguros generales y de vida en el mercado peruano.

1.2. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES Y DESARROLLO

Objeto social

El objeto social de Interseguro es dedicarse a la contratación de seguros generales y de vida, así como las demás actividades que la legislación vigente y la SBS permiten a las compañías de seguros, con un plazo de duración indefinido.

En esa línea, de acuerdo con la Clasificación Internacional Industrial Uniforme (CIIU), Interseguro está comprendida dentro de los grupos 6511 – Seguros de Vida y 6512 – Seguros Generales.

Breve reseña de la empresa

Interseguro se fundó el 16 de junio del año 1998. Durante su primera década logró posicionarse entre las mejores empresas aseguradoras y ha conseguido consolidarse en estos 23 años de fundación como una de las compañías más relevantes en el rubro especializado de Rentas Vitalicias, Vida Individual y Seguros Masivos.

El International Finance Corporation (IFC), empresa subsidiaria del Banco Mundial, se sumó a la sociedad en el año 2000 al adquirir el 15,0% del accionariado de Interseguro hasta el 2007. En dicho año el Grupo Intercorp creó una *holding* financiera, IFS, con la cual consolidó la propiedad de Interbank, Interseguro e Inteligo.

El crecimiento de Interseguro se ha basado en una estrategia comercial que ha permitido aumentar las primas captadas cada año, así como en aprovechar oportunidades de adquirir carteras de otras aseguradoras que estén alineadas con los productos considerados estratégicos de la compañía.

En línea con lo anterior, el año 2002 se compró la cartera de la compañía de seguros Popular y Porvenir y el negocio de seguros del Grupo Santander. En el año 2016, se aprobó el Proyecto Reorganización Simple entre Interseguro y Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. (Mapfre), a través del cual se acordó la transferencia de la cartera de pólizas de Rentas Vitalicias.

En el año 2017 se realizó la compra, directa e indirecta, del 100% de las acciones de Seguros Sura S.A. e Hipotecaria Sura Empresa Administradora Hipotecaria S.A., mientras que, en marzo del año 2018, la SBS autorizó la fusión por absorción de Interseguro (en calidad de empresa absorbente) y de Seguros Sura (en calidad de empresa absorbida).

Durante el año 2020, Interseguro y Mapfre concretaron un acuerdo en el que Mapfre traspasó la cartera de las pensiones relacionadas al Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR) a Interseguro. Con estos resultados, Interseguro se consolidó como la tercera

aseguradora más grande del sistema asegurador nacional a nivel de activos y ostenta el portafolio de inversiones más grande del sector asegurador peruano en el año 2021.

En ese mismo año, pese a las dificultades globales ocasionadas por la pandemia de la COVID-19, Interseguro logró afrontar los desafíos presentados y mantenerse comprometida con los sueños y metas de sus clientes.

El 2021 fue un año desafiante pero a la vez grato porque Interseguro logró alcanzar resultados exitosos, a pesar de las dificultades propias de la pandemia. Es así que la compañía registró su record histórico en ventas con primas por S/1 270,8 millones y una utilidad neta de S/ 303,6 millones. Asimismo, alcanzamos una participación de mercado del 7,18% en el ramo de Vida y un 12,60% en el mercado total de seguros. Esto se consiguió gracias al apalancamiento en los canales y herramientas digitales que permitieron que nuestra fuerza de ventas siguiera operando con normalidad. De este modo, la compañía se mantiene sólida y preparada para seguir manejando de manera efectiva un futuro cada vez más digital.

Colaboradores

Al cierre del año 2021 la empresa contaba con 811 colaboradores, entre fuerza de ventas propia (67%) y personal administrativo (33%). Estos colaboradores se distribuyen entre las oficinas de Interseguro en las principales ciudades del Perú.

A continuación, mostramos dicha distribución de forma más detallada:

Nombrados permanentes	Funcionarios	6
	Colaboradores Administrativos	258
	Colaboradores Fuerza de ventas	289
Contratados temporales	Funcionarios	0
	Colaboradores Administrativos	3
	Colaboradores Fuerza de ventas	255
	Total	811

En los últimos años la variación en personal se ha desarrollado de la siguiente manera, con un crecimiento de 20% en el 2021:

Años	Funcionarios	N° Colaboradores	Total
2021	6	805	811
2020	6	667	673
2019	7	655	662
2018	6	643	649
2017	5	572	577

Activos

Durante el año 2021, el nivel de activos de Interseguro alcanzó un total de S/ 14 697,5 millones, un incremento del 10,3%. Este se encuentra compuesto principalmente por: Inversiones Financieras netas (S/ 11 649 millones), Inversiones Inmobiliarias (S/ 1 432 millones), Efectivo y equivalente de efectivo (S/ 1 055 millones), cuentas por cobrar (S/ 138 millones), entre otros.

Procesos judiciales, procedimientos administrativos y arbitrajes

Cabe resaltar que, al cierre del año 2021, Interseguro no ha intervenido en procesos judiciales, administrativos o arbitrales que tengan un impacto significativo sobre los resultados de operación y la posición financiera. Asimismo, dichos procesos no revisten contingencias significativas materiales para la compañía.

1.3. PROPÓSITO

Somos una compañía con firmes convicciones. En el 2021, fortalecimos nuestro propósito: Hacemos más fácil que los peruanos avancen seguros.

1.4. VALORES

1. **SOMOS COMPAÑÍA:** Unión y empatía, nos unimos para entender, colaborar y acompañarte en su trayecto por un mañana mejor.
2. **LO HACEMOS SIMPLE:** Más fácil, buscamos soluciones prácticas, siendo transparentes y directos.
3. **CONSTRUIMOS EL MAÑANA:** Innovación e impacto, el mañana mejor se construye de toneladas de cuestionamiento, creatividad y ganas de hacer las cosas bien. Si no es hoy ¿cuándo?
4. **APRENDEMOS, AVANZAMOS:** Resiliencia y crecimiento, nos equivocamos, aprendemos, nos levantamos y avanzamos. En esta compañía, no permitimos que el miedo por intentar crecer y arriesgar nos detenga.
5. **CUIDAMOS LO QUE TENEMOS:** Eficiencia operativa y sostenibilidad, potenciamos, valoramos y aprovechamos al máximo los recursos internos y externos que nos dan; como muestra de respeto, conciencia y eficiencia.

1.5. PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y COMPLIANCE

En conjunto con el Grupo Intercorp, Interseguro adoptó los principios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en materia de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo, aplicando altos estándares internacionales, permitiéndole generar, desde entonces, un importante valor agregado para los distintos grupos de interés.

En el año 2018, Interseguro se adecuó a los requerimientos de la SBS establecidos mediante Resolución SBS N° 272-2017, Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos. Durante el año 2019, IFS registró sus acciones en U.S. Securities and Exchange Commission de los Estados Unidos de América (SEC) y en la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE), entidades que establecen estándares de *compliance* más rigurosos para IFS y sus subsidiarias. Es por ello que Interseguro viene reforzando el sistema de *compliance* que incluyen las buenas prácticas de gobierno corporativo, el reforzamiento de las facultades del Comité de Auditoría, un canal ético independiente, una adecuada gestión de los riesgos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo, y anticorrupción, entre otros.

Durante el 2021, Interseguro se adecuó a los requerimientos de la SBS establecidos en la Resolución SBS N° 211-2021, la cual modificó la Resolución SBS N° 272-2017, Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos; a través de la incorporación de políticas y procedimientos para evaluar y monitorear los requisitos de idoneidad moral, idoneidad técnica, solvencia económica, así como de la no incursión en impedimentos legales, aplicables a accionistas, beneficiarios finales, directores, gerentes y principales funcionarios.

La compañía se rige por cinco criterios rectores de Buen Gobierno Corporativo:

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

El marco normativo interno sobre gobierno corporativo incluye:

- Estatuto Social.
- Código de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo.
- Reglamento del Régimen Interno de Funcionamiento de la Junta General de Accionistas.
- Reglamento del Régimen Interno del Directorio, así como de sus comités.
- Código de Ética de IFS (accionista mayoritario).
- Código de Ética de Interseguro.
- Política contra el Uso Indebido de Información Privilegiada
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Manual para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.
- Políticas y Lineamientos Corporativos de Anticorrupción.
- Políticas Corporativas de Gestión de Canal Ético.
- Política de verificación y actualización de cumplimiento de requisitos, impedimentos y limitaciones aplicables a accionistas, beneficiarios finales, directores, gerentes y principales funcionarios.

El cumplimiento de las normas arriba descritas, aseguran un adecuado desarrollo en todos los ámbitos de la empresa. En esa línea, encontramos que la estructura de gobierno está definida en el Estatuto e involucra a la Junta General de Accionistas, al Directorio y a la Alta Gerencia. El Directorio, para el cumplimiento de sus atribuciones y responsabilidades, cuenta con cuatro Comités Especiales: Auditoría, Riesgos, Inversiones, y Remuneraciones, así como otro de carácter facultativo denominado Comité Ejecutivo.

Adicionalmente, en el ámbito gerencial, Interseguro cuenta con Comités de Gerencia y un Sistema de *Compliance*, gracias a los cuales se ha reforzado el conocimiento de nuestros colaboradores, clientes y proveedores en la prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de hechos de corrupción.

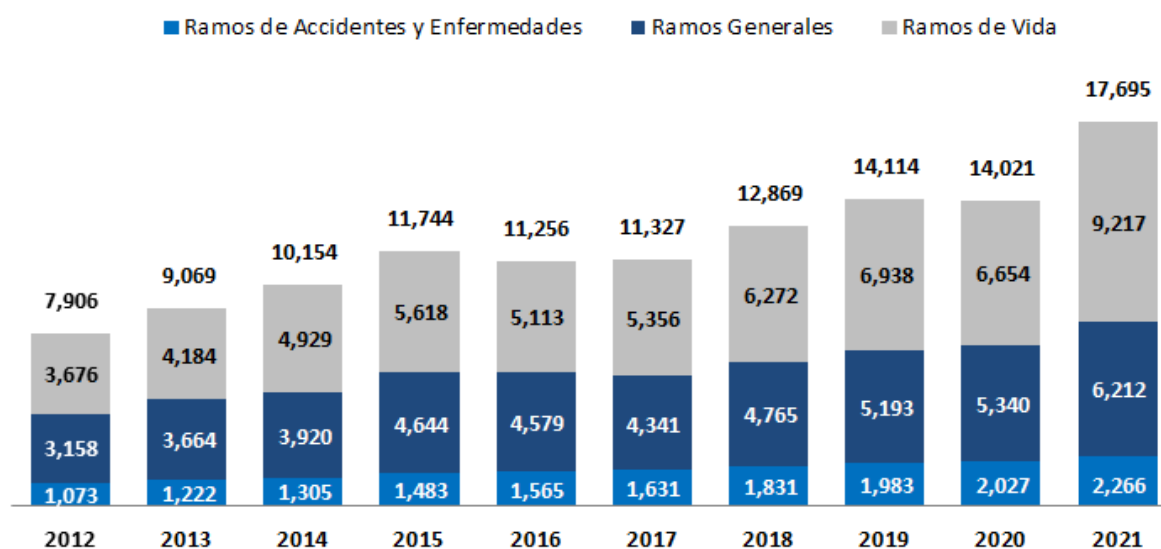
Por otro lado, Interseguro respeta las normas regulatorias y constantemente apuesta por el desarrollo de un sistema que salvaguarde los derechos e intereses de los accionistas. Como evidencia de ello, Interseguro publica información financiera mensualmente y proporciona a los mercados, con absoluta transparencia,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

2. EL MERCADO DE SEGUROS PERUANO

En el año 2021, la industria de seguros creció un 26,2% con respecto al año 2020, alcanzando S/ 17 695 millones de primas. Esto responde principalmente a un incremento de 74,6% y 23,7% en seguros del Sistema Privado de Pensiones y seguros de Vida, respectivamente.

Evolución de Primas Netas en el Mercado Asegurador

(en millones S/)



Fuente: SBS

Cabe resaltar que los seguros más representativos, en términos de primas anuales, fueron los Seguros de Vida y Generales, de los cuales Desgravamen y Vehículos representaron el 9,3% y 8,3% de las ventas totales de seguros en el año 2021, respectivamente.

Al cierre del año, el patrimonio de las empresas que participaron en el mercado ascendió a S/ 8 462 millones, una reducción de -8,7%, comparado con los S/ 9 271 millones registrados durante el año 2020. El Retorno sobre Patrimonio (ROE) pasó de 12,2% registrado en el año 2020 a 5,0% en el año 2021. Por su parte, el Retorno sobre Activos (ROA) pasó de 1,9% a 0,7% en el mismo periodo.

3. PRESENTACIÓN GERENCIAL DE LOS RESULTADOS

Interseguro cerró el año 2021 con una utilidad de S/ 303,6 millones, esto es 18,3% por encima del año anterior. Dicho resultado se debe a un mayor producto de inversiones en S/ 268,8 millones, contrarrestado por un menor margen técnico de -S/ 195,2 millones y un incremento en gastos administrativos de S/ 26,5 millones. Con esto, la empresa obtuvo un Retorno sobre Patrimonio (ROE) de 20,2% y un Retorno sobre Activos (ROA) de 2,2%.

Estado de Resultados

S/ millones	2020	2021	% var AaA
Primas directas	743,5	1.270,8	70,9%
Primas cedidas	-10,2	-10,9	6,9%
Comisiones	-118,7	-141,7	19,4%
Siniestros	-821,4	-947,5	15,3%
Variación en reservas	-174,7	-725,5	315,2%
Ingresos diversos neto	-35,7	-57,6	61,3%
Margen técnico	-417,2	-612,4	46,8%
Gastos Administrativos	-89,5	-116,1	29,6%
Producto de inversiones	763,4	1.032,1	35,2%
Utilidad neta	256,6	303,6	18,3%
ROE	17,8%	20,2%	
ROA	2,0%	2,2%	

En el año 2021 las primas totales sumaron S/ 1 270,8 millones, esto es un incremento de S/ 527,3 millones (70,9%) en comparación a los S/ 743,5 millones registrados el año 2020. Esto debido principalmente al incremento de primas en Rentas Vitalicias, lo cual es resultado de un mayor mercado jugado en 2021.

Primas Netas por Línea de Negocio			
S/ millones	2020	2021	% var AaA
Vida Individual	139,9	182,7	30,6%
Rentas Vitalicias	365,6	834,2	128,2%
Grupo	138,4	136,8	-1,2%
Previsionales	9,3	8,4	-9,9%
SOAT	45,2	51,0	12,7%
Generales	45,1	57,7	28,1%
TOTAL	743,5	1.270,8	70,9%

Reservas y Siniestros

En el período 2021, la variación de reservas aumentó un 315,2% y alcanzó los S/ 725,5 millones. Este incremento se explica de forma sustancial por un aumento de S/ 495,9 millones en las reservas técnicas de rentas vitalicias, principalmente relacionadas al efecto de mayores ventas y un mayor efecto inflacionario.

Con respecto a los siniestros de la compañía, estos aumentaron en 15,4%. Por un lado, el crecimiento natural del negocio aumentó el pago de pensiones en rentas vitalicias en S/ 58,9 millones. También, hubo aumentos en los siniestros del producto Desgravamen, dentro de la línea Grupo y la línea Vida Individual, relacionados con una mayor mortalidad por la pandemia de la COVID-19.

Variación de Reservas por Línea de Negocio

S/ millones	2020	2021	% var
			AaA
Vida Individual	62,0	76,3	23,2%
Rentas Vitalicias	130,9	626,9	378,8%
Grupo	-1,6	15,3	n.a
Previsionales	-13,7	4,6	-133,8%
SOAT	2,5	2,2	-11,8%
Generales	-5,4	0,2	-103,8%
TOTAL	174,7	725,5	315,2%

Siniestros por Línea de Negocio

S/ millones	2020	2021	% var
			AaA
Vida Individual	15,1	28,2	86,9%
Rentas Vitalicias	658,5	717,4	8,9%
Grupo	91,7	127,5	39,0%
Previsionales	36,9	46,6	26,3%
SOAT	13,0	17,9	38,3%
Generales	6,2	9,8	58,0%
TOTAL	821,4	947,5	15,3%

Ingreso por Inversiones

Interseguro cerró el año 2021 administrando una cartera de inversiones de S/ 14 499,3 millones, lo que representa un crecimiento del 10,7% respecto al año anterior. La cartera está compuesta principalmente por instrumentos de Renta Fija (83%), Inmuebles (10%) y Acciones y fondos mutuos (7%).

El rendimiento de inversiones alcanzó los S/ 1.032,1 millones, 35,2% por encima del año anterior, debido principalmente a mayores ganancias extraordinarias y a mayores intereses de Renta Fija.

Cartera de Inversiones			
S/ millones	2020	2021	% var AaA
Renta fija	10 511,3	11 965,1	13,8%
Acciones y fondos mutuos	1249,9	1 045,9	16,3%
Inmuebles	1319,0	1 465,3	11,1%
Otros	18,7	23,0	23,0%
TOTAL	13 099,0	14 499,3	10,7%

Rendimiento de la Cartera de Inversiones			
S/ millones	2020	2021	% var AaA
Ingreso:			
Intereses Renta Fija	599,0	743,3	24,1%
Dividendos Acciones y Fondos Mutuos	61,2	65,7	7,3%
Ganancias Extraordinarias	100,2	191,9	91,8%
Inmuebles	41,4	45,4	9,6%
Total ingresos	801,8	1.046,4	30,5%
Gastos	-14,5	-18,2	25,6%
Diferencia en cambios y otros	-23,8	4,0	-116,6a
TOTAL	763,4	1.032,1	35,2%

Acciones de Capital y Deuda Subordinada

Nuestras acciones representativas de capital no registraron negociación durante el año 2021.

En lo que respecta a los valores representativos de deuda, contamos con tres emisiones de bonos subordinados vigentes al 31 de diciembre de 2021, a continuación, presentamos sus principales características:

Código ISIN	Nemónico	Moneda	Monto Registrado	Monto en Circulación	Cupón (%)	Periodicidad
PEP66450D056	INTSE3BS1U	USD	20 000 000	20 000 000	6	Semestral
PEP66450D064	INTSE3BS2U	USD	20 000 000	20 000 000	4,34	Semestral
PEP66450D072	INTSE3BS3U	USD	25 000 000	25 000 000	4,84	Semestral

Asimismo, incluimos información respecto a las cotizaciones mensuales durante el año 2021.

En este caso presentamos las cotizaciones del instrumento correspondientes al ejercicio:

Código ISIN	Nemónico	Año-Mes	Cotizaciones 2021				Precio Promedio %
			Apertura %	Cierre %	Máxima %	Mínima %	
PEP66450D056	INTSE3BS1U	2021-03	105.3500	105.3500	105.3500	105.3500	105.3500
PEP66450D056	INTSE3BS1U	2021-04	88.7966	88.7966	88.7966	88.7966	88.7966
PEP66450D056	INTSE3BS1U	2021-05	88.8021	90.4222	90.4222	88.8021	89.5016
PEP66450D056	INTSE3BS1U	2021-08	86.2509	86.2509	86.2509	86.2509	86.2509
PEP66450D056	INTSE3BS1U	2021-09	90.6011	89.0000	90.6011	89.0000	89.0906
PEP66450D056	INTSE3BS1U	2021-10	31.2932	91.3008	91.3008	91.2932	91.2963
PEP66450D056	INTSE3BS1U	2021-12	97.0000	97.0000	97.0000	97.0000	97.0000
PEP66450D064	INTSE3BS2U	2021-05	83.9632	83.9632	83.9632	83.9632	83.9632
PEP66450D064	INTSE3BS2U	2021-09	83.9248	83.9248	83.9248	83.9248	83.9248
PEP66450D072	INTSE3BS3U	2021-10	81.8968	81.8968	81.8968	81.8968	81.8968

3.1. GESTIÓN COMERCIAL

3.1.1. Rentas Vitalicias

El 2021 fue un año muy retador: Interseguro tuvo que lidiar con shocks externos como la pandemia e internos como la coyuntura política. No obstante, estuvimos preparados para afrontar el crecimiento del mercado consecuencia de la pandemia, llegando a obtener un total de S/ 557,4 millones en primas en la gestión de Rentas Vitalicias. Con ello logramos liderar nuevamente el mercado a nivel nacional. Este liderazgo se ha mantenido por 11 años consecutivos, lo cual nos permite tener hoy el 32% de participación de mercado.

En cuanto a las Rentas Particulares se lograron alcanzar primas por un total de S/ 276,8 millones.

Gracias a estos resultados de las rentas reguladas (I&S) y las rentas particulares a lo largo del 2021, las primas totales en Rentas lograron alcanzar los S/ 834,2 millones.

Este año retador nos ha llevado a seguir en constante capacitación de la fuerza de ventas y a afianzar sus procesos digitales para acercarnos de manera segura a nuestros clientes, brindándoles la mejor asesoría posible y manteniéndonos firmes en nuestro propósito: Hacemos más fácil que los peruanos avancen seguros.

3.1.2. Vida Individual

Como se ha venido señalando, el año 2021 fue un año desafiante para Interseguro. No obstante, comunicamos con gran orgullo que nuestra división alcanzó niveles récord en ventas y recaudación.

En recaudación alcanzamos S/ 182 millones, lo cual fue posible gracias a la mejora de nuestros procesos de cobranza que impactaron directamente en el servicio ofrecido a los clientes. Asimismo, la efectividad de cobranza pasó de 81% en el 2020 a 86% en el 2021.

En ventas logramos un crecimiento de 109% respecto al año 2020. También, se continuó con la simplificación del proceso digital de ventas, el cual actualmente ya es 100% remoto; esta importante mejora permitió tener a más peruanos asegurados.

Nos mantenemos firmes en seguir consolidando el buen servicio a nuestros clientes, mantener el crecimiento en ventas y continuar mejorando los procesos de recaudación. Lo anterior será posible gracias al desarrollo de programas de capacitación para nuestros colaboradores, a la digitalización de procesos y a las nuevas herramientas de ventas digitales.

Estamos orgullosos de los logros obtenidos y estamos seguros que el 2022 será nuevamente otro año lleno de éxitos.

3.2 GESTIÓN DE MASIVOS, DIGITAL Y ANALÍTICA

El 2021 fue un año de consolidación para el equipo de Masivos, Digital y Analítica. Este año, logramos excelentes resultados gracias a nuestro enfoque en el cliente, la constante reinención y estrategia de omnicanalidad.

La Gerencia de Masivos logró superar sus objetivos de comercialización de productos gracias al fortalecimiento de las capacidades de gestión omnicanal de nuestros equipos. En Seguros Masivos logramos incrementar la tasa de penetración de venta digital de los productos en más de 50 puntos porcentuales durante el año. Nuestra capacidad de trabajar en equipo con nuestros partners, apalancados con nuestro expertise, foco en el cliente y mindset digital son fundamentales dentro de nuestra estrategia.

Como resultado de esta gestión, durante el año 2021 el negocio de masivos registró primas por S/ 254 millones. Estas cifras nos motivan a continuar con los esfuerzos en brindar experiencias únicas para lograr que más peruanos avancen seguros.

Con respecto a la venta de nuestros productos digitales, el 2021 ésta creció 52%, logrando consolidar un portafolio diversificado y que más de 500 mil peruanos avancen seguros a través de nuestras soluciones digitales. Son 4 seguros los que comercializamos digitalmente: SOAT, seguro vehicular, seguros de vida y seguros de viaje; todos crecieron el 2021.

En el mercado de SOAT, logramos una participación de mercado de 10,3% con el 18,7% de unidades en el mercado aseguradas por nosotros y una sana siniestralidad.

Además, al final del 2021, logramos que el 29% de interacciones de nuestros clientes sean auto-atendidas a través de nuestros canales digitales.

Desde la Gerencia de Analítica, asumimos el compromiso de convertir los datos en un activo clave para la compañía, lo cual respalda la estrategia y permite tener una visión completa de nuestros clientes. Con el objetivo de incrementar la eficiencia en nuestra gestión, se construyeron nuevas soluciones de analítica predictiva y de segmentación accionables que generen valor, utilizando como palanca principal el desarrollo de la plataforma de datos en la nube. El año 2022 seguiremos consolidando la comercialización de nuestros seguros.

3.3. GESTIÓN DE INVERSIONES

El 2021 fue un año de recuperación gracias al progresivo aumento de la actividad y la eliminación de restricciones por la emergencia sanitaria, que favorecieron al importante crecimiento económico a nivel mundial a pesar que el escenario político en Perú empañó el sentimiento positivo a nivel local.

En este contexto, las inversiones de Interseguro tuvieron un desempeño positivo a lo largo del año. El portafolio de inversiones creció 10,7% con respecto al cierre del 2020, logrando alcanzar los S/ 14,499 millones. Asimismo, el resultado de inversiones fue de S/ 1 032,1 millones, lo que supuso una rentabilidad anual de 7,5%.

La vacunación contra la COVID-19 junto con la aplicación de estímulos fiscales y monetarios en varios países, motivó una recuperación significativa de la actividad económica en el mundo. El uso de carnets de vacunación para viajar o ingresar a diversos establecimientos, ha permitido el regreso a la normalidad de varias actividades y una reducción importante de los confinamientos. Sin embargo, la persistencia del virus y la aparición de nuevas variantes suponen nuevos desafíos para los gobiernos.

En el plano internacional destaca la entrada de Joe Biden a la presidencia de EE.UU, así como el giro de algunos gobiernos latinoamericanos hacia la izquierda. Asimismo, la recuperación económica trajo consigo un incremento de la demanda de bienes y servicios. Pero las restricciones por el SARS-CoV-2 en China y otros países han estresado las cadenas de producción y limitado la oferta, lo que, a su vez, ha llevado al mundo a niveles de inflación récord (7% en EE.UU.). Durante el 2022, los principales bancos centrales tendrán el reto de controlar la inflación sin comprometer el crecimiento mundial.

A nivel local, se estima un crecimiento en la economía peruana del 13,3% en el 2021 (luego de caer 11% el año previo) impulsada por los sectores construcción y manufactura principalmente. Debido a la incertidumbre política en el país, los mercados financieros experimentaron una importante volatilidad. Así, el tipo de cambio alcanzó máximos históricos más de una vez y cerró el año en 4,0 soles por dólar, mientras que el índice General de la BVL subió 1,4% a lo largo del 2021. La inflación, afectada tanto por factores externos como locales, cerró el año en 6,4% alcanzando el nivel más alto de los últimos 13 años. Se espera una normalización progresiva de estos indicadores gracias a un escenario político menos convulso y menores restricciones a causa de la COVID-19.

Con respecto a Interseguro, al cierre del año 2021, el portafolio de inversiones estuvo compuesto de la siguiente manera: 82,7% en instrumentos de renta fija, 7,2% en instrumentos de renta variable y 10,1% en inmuebles.

Las inversiones en instrumentos de renta fija representan la mayor parte de nuestra cartera, permitiéndonos consolidar un portafolio estable con buenos rendimientos. Estamos enfocados en la búsqueda de emisores de alta calidad crediticia, que a su vez le permitan mantener un adecuado calce a nivel de plazo y moneda.

En la gestión del portafolio de renta variable continuamos priorizando la inversión en acciones con fundamentos sólidos, baja volatilidad y buenas perspectivas a largo plazo, manteniendo así una estrategia conservadora.

Finalmente, las inversiones inmobiliarias contribuyeron positivamente con la diversificación del portafolio y la consecución de buenos resultados en el año. Nuestra experiencia en el sector nos permite mantener un portafolio que destaca por las buenas características de los inmuebles y la excelente calidad crediticia de los inquilinos.

Confiamos en que la estrategia de inversiones de la compañía siga dando frutos, reflejándose en resultados positivos durante los próximos años.

3.4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

3.4.1. Gestión, Desarrollo Humano y Sostenibilidad

En el 2021 fortalecimos nuestra cultura, así como la experiencia del colaborador basada en las lecciones aprendidas del 2020 y enfocándonos en la nueva normalidad producto de la pandemia.

Nuestro propósito nos impulsó a superar los retos planteados, mientras que nuestros valores nos guiaron a trabajar de forma remota pero siempre unidos. Con todo esto, fueron las competencias de desempeño las que definieron cómo lograr las metas.

Interseguro se caracteriza por su foco en las personas. Por ello continuamos priorizando esfuerzos por la seguridad, bienestar, y salud de nuestros colaboradores a través de iniciativas como #YoMeCuido, con la que invitamos a nuestro equipo y familia a tomar conciencia del valor de la salud física y mental. Esto se llevó a cabo con diferentes campañas de comunicación y beneficios de atención médica gratuita. Además, lanzamos toolkits digitales que faciliten el cómo afrontar los desafíos a nivel salud producto de la pandemia. Como ejemplo está el *toolkit* “Abrazando el Dolor”, una guía virtual de autoayuda para lidiar con los sentimientos por la pérdida de un ser querido. También está el *toolkit* “Bienestar Digital”, una

guía para facilitar la desconexión digital de los colaboradores y el uso consciente de la tecnología desde casa. Ambos recursos cuentan con más de 1500 visitas en el año 2021.

Además, a nivel de clima laboral trabajamos con la metodología Great Place To Work (GPTW) y gestionamos diferentes actividades y programas alrededor de 5 dimensiones: Orgullo, Camaradería, Imparcialidad, Credibilidad, y Respeto. Por ello renovamos nuestras iniciativas de reconocimiento y celebración adaptándolas al formato virtual. También desplegamos nuevos beneficios para el desarrollo del conocimiento a través de los programas Líder InPulso, Generación InPulso e InWomen. Asimismo, ofrecemos nuevos descuentos en capacitaciones nacionales e internacionales y en la Universidad Corporativa del Grupo Intercorp (UCIC). Además, activamos nuestro plan de sostenibilidad participando por primera vez como parte de Intercorp Financial Services (IFS) en el Dow Jones Sustainability Index. Desde el frente de Diversidad e Inclusión, lanzamos los Pride Talks, y fortalecimos nuestros procesos de selección, inducción, compensaciones, y desarrollo con una mirada más equitativa y transparente a través de la comunicación y trabajando de la mano con los líderes de la organización. Esto se refleja en la dimensión de Imparcialidad de nuestra encuesta anual de clima laboral con GPTW donde obtuvimos 91%, así como en la dimensión Respeto, donde obtuvimos 90%.

Por ello fuimos reconocidos por el Great Place to Work como un gran lugar para trabajar formando parte del Ranking Las Mejores Empresas para Trabajar en el Perú 2021-2022, en el puesto N° 5 en la categoría de 251 a 1000 colaboradores, además de lograr un 92% como resultado total en la encuesta anual de clima laboral.

Acciones de capacitación y desarrollo humano

En Interseguro, creemos importante mantener a nuestros colaboradores actualizados para que puedan desempeñar de manera óptima sus funciones y fortalecer su confianza frente a los objetivos de desempeño que asumen desde su rol. Por ello, durante el 2021 invertimos 6,837 horas de capacitación para el equipo administrativo y 30,697 horas de capacitación para nuestra fuerza comercial. Esto implicó una inversión aproximada de S/138,000. Como parte de este avance se tuvo 30 ascensos, destacando así que Interseguro impulsa el crecimiento de su equipo.

Acciones desde bienestar, seguridad, y salud en el trabajo

Queremos seguir manteniéndonos como una empresa segura para trabajar, a nivel psicológico y físico. Por ello continuamos brindando la cobertura de EPS y seguro oncológico para todo colaborador y sus familias, sin ninguna distinción por género, ni orientación o identidad sexual.

También reforzamos nuestro protocolo de atención COVID-19 con campañas de comunicación y concientización, así como la entrega de KITS de bioseguridad directamente a domicilio. Además, seguimos monitoreando a nuestros colaboradores con enfermedades cardiovasculares, de riesgo y a madres gestantes. Se ofrece, además, orientación y acompañamiento a nuestro equipo por afecciones que influyen en su estado de ánimo, pensamiento y comportamiento. Para ello, contamos con atención psicológica y nutricional gratuita los 365 días del año.

Responsabilidad Social Corporativa y Sostenibilidad:

Durante el 2021 nuestro compromiso con el bienestar social y ambiental se mantuvo más fuerte que nunca. Es así como, alineados a nuestro foco estratégico de negocio “sentando las bases de la sostenibilidad”, trabajamos iniciativas de carácter social y ambiental junto a nuestros *stakeholders* clave tales como clientes, colaboradores, proveedores, instituciones públicas, entre otros. Esto con el objetivo de impactar positivamente en el entorno y seguir construyendo un Perú más sostenible.

Trabajamos a favor del ambiente:

Sabemos que un ambiente en equilibrio es responsabilidad de todas y todos. Por ello, en el 2021 medimos y verificamos por primera vez nuestra huella de carbono a través de la herramienta Huella de Carbono Perú, lo que nos permitió obtener una segunda estrella verde entregada por el Ministerio del Ambiente.

Recicla Consciente junto al MINAM y Supermercados Peruanos:

Reconocemos también que la sostenibilidad implica trabajar con aliados que permitan complementar esfuerzos a favor de un planeta más saludable. Por ello durante el 2021 nos sumamos como aliado estratégico de la campaña Recicla Consciente de Supermercados Peruanos S.A., con el objetivo de fomentar una cultura de reciclaje en el Perú. Fueron 3 voceros de Interseguro los que dictaron talleres en materia de salud, educación financiera y primeros auxilios dirigidos a asociaciones de recicladores formalizados y 10 voluntarios que emplearon sus redes sociales para difundir los mensajes de la campaña.

Trabajamos junto a la plataforma Ecotrash la valorización de nuestros residuos generados:

Durante el 2021 entregamos 50 kg de cajas de cartón y 200 kg de papel, revistas y periódicos para reciclaje. Esto se tradujo en un impacto ambiental positivo de 3 árboles no talados, así como de 5,401 litros de agua y 1400 kW ahorrados.

La Hora del Planeta:

Durante el 2021, Interseguro también se sumó a la Hora del Planeta, una iniciativa del Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF). Por ello, se apagaron las luces y letreros de las sedes administrativas para darle un respiro al planeta.

Campaña de Comunicación Ambiental:

En el 2021 difundimos las fechas conmemorativas de temas ambientales, sociales y de ética como parte de nuestra estrategia de comunicación para mantener informados a nuestros grupos de interés.

Otras acciones:

- Como parte de la entrega del aguinaldo navideño, seleccionamos emprendimientos 100% nacionales para apoyar su reactivación económica y seguir fomentando una cultura de consumo responsable entre nuestros colaboradores.
- En línea con nuestro valor organizacional “cuidamos lo que tenemos”, digitalizamos procesos y ahora todos nuestros contratos, órdenes de compra, órdenes de pago y fotochecks son 100% digitales.

- Finalmente, se desarrolló el Reciclación IS, esta vez desde los hogares de nuestros colaboradores, para promover un estilo de vida responsable con el ambiente.

Trabajamos a favor de la sociedad:

En Interseguro creemos fielmente que un futuro y presente sostenibles se construyen desde adentro. Es por ello que estamos orgullosos de haber obtenido un 95% de satisfacción en el ítem: “Me siento bien por la manera en que contribuimos como organización a la comunidad” en la Encuesta de Clima GPTW 2021. En esa misma línea, implementamos el programa de Voluntariado IS, el cual cerró el 2021 con 45 miembros activos.

ReencontraRSE para ayudar:

Junto a Juguete Pendiente y Ruwasunchis, 11 colaboradores de Interseguro lideraron una jornada de voluntariado presencial durante el mes de diciembre en San Pablo Mirador de Portada II – Manchay, con el objetivo de mejorar la loza deportiva de la comunidad junto a los niños y niñas.

Boletín Digital de RSC y Sostenibilidad:

Con el objetivo de mantener informados a nuestros clientes sobre nuestras acciones de RSC, en el 2021 implementamos el Boletín de Responsabilidad Social y Sostenibilidad IS, el cual consolida tres acciones en materia de sostenibilidad que desarrollamos.

“Toma de Poder”:

Junto a Plan Internacional, organización que trabaja a favor del empoderamiento de las niñas en condición de vulnerabilidad, desarrollamos el evento “Toma de Poder” en el que Matria Patricia - 13 años - asumió el cargo de gerente general de Interseguro por un día, con el objetivo de reafirmar el compromiso de IS para hacer frente a la brecha de género en el Perú.

I Feria de Emprendimientos con Propósito:

Además, junto a Intercorp y el Ministerio del Ambiente, desarrollamos la primera edición de la Feria de Emprendimientos con Propósito, espacio virtual en el que congregamos a 15 emprendimientos liderados por mujeres con el objetivo de fomentar el consumo responsable y reducir la brecha de género en el Perú.

Colecta Anual Ponle Corazón:

Nos unimos a la campaña Ponle Corazón de la Fundación Peruana de Cáncer y logramos recaudar S/ 1,585.00 entre colaboradores.

Programa de Becas Educativas Perú Champs y Donación de Tablets “Aprendo desde Casa”:

En esa misma línea, y junto a Perú Champs, apostamos por la educación de 5 niñas y niños a través de becas que Interseguro cubre totalmente. Además, donamos 17 tablets a la mencionada asociación para que el aprendizaje de los niños y niñas no se detenga.

Apoyo a la comunidad de San Juan de Lurigancho:

Interseguro donó un camión cisterna para el distrito de San Juan de Lurigancho ante la emergencia del corte del recurso básico de agua en el distrito.

Campaña de Friaje 2021:

Junto a Juguete Pendiente, entregamos 500 mantas para Cusco, Puno y Lima. Además, realizamos una entrega de juguetes a Hogar Pendiente, albergue que hospeda a familias que vienen a la capital a recibir tratamiento médico.

Trabajamos con ética y transparencia

En Interseguro trabajamos bajo los más altos estándares de calidad y siempre alineados a nuestros valores organizacionales. Reconocemos que los aspectos de sostenibilidad son cada vez más importantes para nuestros stakeholders, debido a su impacto en toda la cadena de valor. Por ello, durante el 2021, implementamos el Compromiso con los Derechos Humanos dentro de nuestro Código de Ética.

Durante el 2021, participamos en la capacitación de Centrum PUCP, Perú Sostenible y GRI a favor de una gestión de compras responsable. En esa misma línea, se estableció una mesa de trabajo entre las áreas de Riesgos, Administración, Legal, Compliance y Sostenibilidad para gestionar la estrategia de compras responsable de Interseguro.

Asimismo, añadimos los Objetivos de Desarrollo Sostenible a nuestra Política de Sostenibilidad para que nuestros grupos de interés conozcan nuestra contribución al cumplimiento de la Agenda 2030.

Nos sumamos voluntariamente a la iniciativa de la Sociedad de Comercio Exterior del Perú y nos comprometimos a pagar en máximo 30 días a MYPES proveedoras, manteniendo el compromiso responsable que tenemos con los emprendedores peruanos y su desarrollo sostenible.

Por otro lado, con el objetivo de fomentar la cultura de sostenibilidad como parte de la forma de hacer las cosas en Interseguro, participamos de los Impact Nights, iniciativa de Intercorp que acerca temas ambientales y sociales a colaboradores del grupo.

También, con la finalidad de hacer frente a los ataques cibernéticos y fomentar una cultura responsable, desde el área de Seguridad de la Información se llevó a cabo un simulacro de ciberseguridad.

La Diversidad fortalece nuestra cultura:

Durante el 2021 reafirmamos nuestro compromiso de hacer de Interseguro el mejor lugar para trabajar para todos y todas, sin distinción de ningún tipo, ya que sabemos muy bien que la diversidad enriquece y aumenta el impacto positivo de nuestras acciones.

Interseguro llevó a cabo las siguientes acciones:

Lanzamos la capacitación “Lengua de Señas” con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente y fomentar la inclusión de las personas con algún tipo de discapacidad auditiva o de habla.

También lanzamos la difusión de la campaña #DígaloConRespeto de CONADIS para visibilizar los términos correctos que deben emplearse para dirigirse con respeto y reconocer la dignidad de las personas con discapacidad.

Se implementó la Política de Uso de Nombre Social. Dentro de la herramienta colaborativa de Workplace, se habilitó la opción de personalización de uso de pronombres y nombre social para que nuestros colaboradores puedan vivir y expresar con libertad su identidad de género.

Capacitamos a nuestros líderes en materia de diversidad e inclusión con el objetivo de hacerlos más conscientes sobre los sesgos en su gestión y la importancia de tenerlos como principales promotores y aliados para seguir construyendo espacios de trabajo seguros donde todas y todos puedan tener las mismas oportunidades para desarrollar su máximo potencial.

Mantuvimos la iniciativa de procesos ciegos con blind CVs para posiciones gerenciales entre otras iniciativas de selección inclusiva con foco en el talento. Así logramos una participación más equitativa de hombres y mujeres en diferentes roles haciendo frente a los estereotipos sociales.

Lanzamos el programa InWomen IS con el objetivo de potenciar las habilidades de liderazgo y empoderamiento en nuestras líderes Interseguro.

Anualmente mantenemos vivo nuestro compromiso con la diversidad e inclusión a través de fechas conmemorativas especiales, de esta manera se ayuda a formar ciudadanos más conscientes y se generan aliados. En esa misma línea, se desarrollaron nuevas ediciones del WomanTalks y MenTalks: Rompiendo Paradigmas. De esta manera, nuestros colaboradores reflexionan y entienden mejor cómo los sesgos y prejuicios afectan nuestro día a día.

Junto a Presente ONG se llevó a cabo una nueva edición del Pride Talks, en el marco del Día Internacional del Orgullo LGBTQ+, con la finalidad de seguir conociendo más sobre las personas que forman parte de la comunidad y las causas que defienden, así como de continuar reforzando y divulgando un mensaje de respeto, libertad e inclusión.

Se habilitó la opción para que cónyuges y parejas del mismo sexo de nuestros colaboradores puedan acceder a los beneficios exclusivos de la plataforma Benefíciate de Somos Intercorp.

Se mantuvo el refuerzo periódico de las políticas de Diversidad y Prevención y también de Sanción de la Violencia y Discriminación, así como los canales de comunicación disponibles para denunciar conductas irregulares.

Se implementó la comunidad virtual Pride IS para las personas LGBTQ+ y aliados que quieran participar activamente. A día de hoy son 25 personas las que forman parte de esta comunidad.

Fuimos reconocidos por Genderlab con el segundo puesto en la categoría “Reconocer el Acoso” en la Ruta ELSA (Espacios Laborales Sin Acoso), por las iniciativas de sensibilización y capacitación de líderes y equipos.

Participamos en el Ranking Par a través del cuestionario de diagnóstico para medir los avances en equidad de género en la organización y sus impactos. En esa misma línea, participamos del diagnóstico de Presente ONG para medir la calidad de las prácticas implementadas a favor de la comunidad LGBTQ+ en Interseguro.

Se llevó a cabo el webinar “Sesgos y microagresiones en la comunidad LGTBIQ+” junto a la Red Pride Connection Perú.

Se realizó la firma de la I Declaración de Compromisos Pride Connection Perú 2021, una serie de compromisos a los que nos ceñimos como empresa para seguir trabajando en contra de la discriminación relacionada a la orientación sexual, identidad y expresión de género.

3.4.2. Operaciones

Durante el año 2021, en el área de Operaciones y Técnica, continuamos asumiendo importantes desafíos en un contexto de pandemia. Esto nos retó a seguir desarrollando procesos y productos que salvaguarden a sus colaboradores y clientes. En este punto, podemos decir con orgullo que nuestra área no solo le hizo frente a la coyuntura sino que tomó impulso para seguir innovando dentro de cada uno de los procesos, buscando siempre el bienestar y facilidad para los clientes.

Es por ello que, durante los primeros meses de este año, el equipo de Servicio al Cliente y Siniestros trabajaron de manera conjunta los flujos de recepción de solicitudes, dictamen y aviso al cliente con el objetivo de brindarle una buena experiencia y rapidez en estas atenciones. Adicionalmente, en línea con el objetivo de brindar una buena experiencia al cliente, se han implementado a lo largo de este año diferentes proyectos enfocados en un flujo de procesos simple y de autoatención para los clientes, a través de nuestra Zona Segura.

También se implementó proyectos como endoso de diferimiento de primas a todos los productos de Vida Individual, brindando así mayores posibilidades de pago. Además, dentro del portal de clientes Zona Segura contamos con funcionalidades como la actualización de la vía de pago para los clientes de Vida y Vehicular, así como las solicitudes de constancia de Siniestralidad y actualización de datos de los clientes.

En esa misma línea, continuamos trabajando para poner en marcha la funcionalidad de un formulario de pagos recurrentes para clientes y también nos mantenemos enfocados en seguir implementando procesos que permitan una atención más fluida y que pueda ser realizada desde cualquier lugar.

Asimismo, el área técnica viene trabajando desde agosto de 2021 en la adecuación del reglamento de Reservas de Vida de Largo Plazo así como en la implementación de las normas internacionales de información financiera para seguros NIIF 17, la misma que entrará en vigencia en enero de 2023 y será obligatoria para los reportes financieros de IFS.

Por otro lado, con respecto al área de Mantenimiento de Clientes que tiene a cargo la gestión y fidelización de Vida Individual, ha tomado a partir de este año también el manejo de los productos de Vida con Devolución y Seguro Vehicular, con el objetivo de poder estar en contacto con nuestros clientes en cualquier momento y así mejorar en todos los procesos que tengan algún impacto sobre ellos.

A pesar de lo retador que fue el 2021 para Interseguro, cerramos el año obteniendo grandes resultados. En este sentido el área de Recaudación y Cobranzas, en un trabajo en conjunto con el área Comercial de Vida y Mantenimiento de Clientes, se logró llegar a un ratio promedio de recaudación del 84,8% en pólizas de Vida Individual. Asimismo, el área de Siniestros logró atender las solicitudes dentro de los plazos normativos y más del 90% de casos fue atendido

dentro de los SLAs internos, lo cual establece tiempos de cumplimiento bastante retadores para el equipo.

Igualmente, nos llena de satisfacción el desempeño del área de Servicio al cliente, que el 2021 llegó a atender más de 22 mil interacciones mensuales, siendo la principal vía de comunicación nuestro Call Center.

La compañía cerró el 2021 agradecida y comprometida en seguir mejorando. Asimismo, mantiene su convicción de continuar trabajando en la mejora continua de procesos enfocados siempre en brindar la mejor experiencia al cliente.

3.4.3. Tecnología de la Información

El 2021 fue un año que dejó grandes experiencias y enseñanzas para el área de Tecnologías de la Información. Se tuvo que seguir aprendiendo a trabajar bajo una nueva realidad y a robustecer sus procesos para obtener los resultados esperados, tanto por el lado de eficiencia como por el de mantener el factor *compliance*. Gracias a ello, en el 2021 recibimos exitosamente nuestra primera certificación en SOX, un objetivo difícil de alcanzar que ha sido anhelado por toda la compañía y la holding IFS.

Por otro lado, se creó un equipo interdisciplinario con el fin de mejorar los procesos de recaudación en los sistemas, esto en conjunto con otras iniciativas cuyos objetivos son mejorar los procesos y la experiencia del usuario interno en la atención de sus incidentes e iniciativas. Esto nos ha permitido tener sistemas que soportan toda la operativa y generar funcionalidades que permitan que el cliente final reciba una atención más fluida y personalizada.

Otro hito importante, fue la implementación de las pruebas automatizadas lo cual genera mayor eficiencia en recursos y tiempo para los proyectos de la compañía. Asimismo, se empezaron los trabajos para implementar un nuevo gobierno y una arquitectura más adecuada para las APIs (servicios) con el fin de dar más estabilidad a los desarrollos de la empresa y alcanzar la estandarización. En línea con estos hitos, también se diseñó y ejecutó la eliminación de las tecnologías y aplicativos obsoletos.

En cuanto a los servicios tercerizados se puso el foco en optimizar la gestión de nuestros procesos más críticos, lo cual permitió reducir la dependencia con los principales proveedores, logrando así mayor agilidad y contar con alternativas para la toma de decisiones. Es importante resaltar también el trabajo invertido en la reestructuración del área de Infraestructura, la cual ha reforzado su gobierno para brindar un mejor soporte a los clientes internos.

Continuaremos con el objetivo de la modernización tecnológica, la cual es muy necesaria para seguir brindando la flexibilidad, rapidez y escalabilidad que la compañía necesita. También seguiremos trabajando con el compromiso constante en coordinar de forma efectiva las necesidades actuales y futuras de los clientes, bajo una visión 360, generando valor y reduciendo riesgos.

3.4.4. Gestión de Riesgos

En los primeros meses de 2021, con economías ya adaptadas a convivir con la pandemia, se observó una normalización de los mercados y una recuperación de los valores invertidos. Asimismo, se establecieron nuevos controles para mejorar la composición del portafolio de inversiones en cuanto a calidad crediticia y liquidez. Esto permitió contener, en la segunda mitad del año, las fluctuaciones del mercado de capitales -local y latinoamericano- ocasionadas por los cambios políticos. En los próximos años se seguirá perfeccionando herramientas que faciliten una mejor asignación de riesgos, de acuerdo al apetito de riesgo y al nivel de capital disponible.

Debido a la experiencia adquirida por los cambios ocasionados por la pandemia y el estado de emergencia, la gestión de riesgo operacional tuvo un mayor alcance considerando nuevos procesos de la compañía y adaptándola a la nueva modalidad de trabajo. Respecto a la continuidad del negocio, el desarrollo de pruebas de continuidad con distintos escenarios de interrupción permitió trabajar en una respuesta efectiva y rápida ante la ocurrencia de riesgos y amenazas del mercado, los cuales surgieron por el avance tecnológico y las nuevas modalidades de fraude. Para los siguientes años, se planea mantener el desarrollo de pruebas de continuidad considerando nuevos escenarios de interrupción que pueden afectar la operatividad de los procesos de la compañía y, por ende, la atención de los clientes.

En cuanto a la gestión de riesgos tecnológicos y de sistemas, este año se dedicaron recursos adicionales para potenciar la protección de los activos de información de la compañía frente a los ciberataques; se reforzó también los ejercicios y la campaña de concientización interna para prevenir ataques por phishing o ingeniería social.

4. ADMINISTRACIÓN

4.1 DIRECTORIO

FELIPE MORRIS GUERINONI

PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Bachiller en Economía por la Universidad del Pacífico, Perú.

Maestría en Economía por la Universidad de Pittsburgh, Estados Unidos.

Maestría en Finanzas por la American University, Estados Unidos.

Es director de Interseguro desde su constitución en el año 1998 hasta la fecha.

JUAN CARLOS VALLEJO BLANCO

VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO

GERENTE GENERAL – INRETAIL PERÚ CORP.

Licenciado en Ingeniería Civil Industrial por la Universidad de Chile, Chile.

MBA por el INCAE Business School, Costa Rica.

Es director de Interseguro desde el año 2012 a la fecha.

RAMÓN BARÚA ALZAMORA

DIRECTOR

VICEPRESIDENTE DEL DIRECTORIO DE FINANCIERA OH!

Bachiller en Ingeniería Industrial por la Universidad Nacional de Ingeniería, Perú.

Licenciado en Economía Pura por la Universidad Católica de Lovaina, Bélgica.

Es director de Interseguro desde el año 2000 a la fecha.

LUIS FELIPE CASTELLANOS LÓPEZ-TORRES

DIRECTOR

GERENTE GENERAL DE INTERBANK E IFS

Bachiller en Administración por la Universidad del Pacífico, Perú.

Maestría en Administración de Negocios por la Escuela de Negocios Amos Tuck de Dartmouth College, Estados Unidos.

Es director de Interseguro desde el año 2019 a la fecha.

GUILLERMO MARTÍNEZ BARROS

DIRECTOR INDEPENDIENTE*

SOCIO – PRIMAMÉRICA CONSULTORES S.A.

Ingeniero Comercial por la Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile.
MBA por la Universidad de Chicago, Estados Unidos.
Master of Science in Economics, London School of Economics, Inglaterra.
Es director de Interseguro desde el año 2008 a la fecha.

RAÚL MUSSO VENTO

DIRECTOR INDEPENDIENTE*

GERENTE GENERAL – INDUSTRIAS ELECTROQUÍMICAS S.A.

Licenciado en Economía por la Universidad del Pacífico, Perú.
Maestría en Economía por la Universidad de Pittsburgh, Estados Unidos.
Es director de Interseguro desde el año 2000 a la fecha.

CARLOS RODRÍGUEZ-PASTOR PERSIVALE

DIRECTOR

PRESIDENTE DE DIRECTORIO - INTERCORP PERÚ LTD.

Bachiller en Ciencias Sociales por la Universidad de California, Berkeley, Estados Unidos.
MBA por la Amos Tuck School of Business Administration at Dartmouth, Estados Unidos.
Es director de Interseguro desde su constitución en el año 1998 hasta la fecha.

CARLOS SACO-VÉRTIZ TUDELA

DIRECTOR SUPLENTE INDEPENDIENTE DE GUILLERMO MARTÍNEZ BARROS*

SOCIO - ESTUDIO SACO-VERTIZ & LANDERER S.A.C.

Abogado por la Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
Es director suplente de Interseguro desde el año 2013 a la fecha.

FERNANDO ZAVALA LOMBARDI

DIRECTOR

GERENTE GENERAL Y DIRECTOR DE INTERCORP PERÚ Ltd.

Licenciado en Economía por la Universidad del Pacífico.
Maestría en Dirección de Empresas por la Universidad de Piura, Perú.
MBA por la Universidad de Birmingham, Inglaterra.
Es director de Interseguro desde el año 2019 a la fecha.

*Directores independientes según criterios establecidos por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Resolución SBS N° 272-2017, Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos)

4.2 COMITÉ DE GERENCIA

GONZALO BASADRE BRAZZINI

GERENTE GENERAL (Desde 02/01/2012)

(Se incorporó a Interseguro el 16/02/2004)

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

MBA por la Universidad de Harvard, Estados Unidos.

PERCY CHAVEZ CASTILLO

VICEPRESIDENTE COMERCIAL (Desde el 26/11/2020)

(Se incorporó a Interseguro el 07/03/2016)

Titulado en Economía por la Universidad Nacional de la Plata, Argentina.

Master of Business Administration por la Universidad ESAN, Perú.

PATRICIA CONTERNO MARTINELLI

VICEPRESIDENTE DE MASIVOS, DIGITAL Y ANALÍTICA

(Se incorporó a Interseguro el 16/10/2018)

Bachiller en Economía por la Universidad del Pacífico, Perú

MBA, por The Wharton School, University of Pennsylvania, Estados Unidos.

JUAN CARLOS MOTTA FLORES

VICEPRESIDENTE DE OPERACIONES Y TÉCNICA

(Se incorporó a Interseguro el 01/05/2011)

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

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

LUCIANA OLAECHEA CADENILLAS

VICEPRESIDENTE DE GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO (Desde 31/03/2020)

(Se incorporó a Interseguro el 01/04/2019)

Licenciada en Psicología por la Universidad de Lima, Perú

Máster en Comportamiento Humano por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú.

JUAN PABLO SEGURA VEGAS

VICEPRESIDENTE DE LEGAL, ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

(Se incorporó a Interseguro el 01/10/2019)

Bachiller en Administración por la Florida International University, Estados Unidos.

MBA por la University Of North Carolina, Estados Unidos.

5. ANEXOS/ESTADOS FINANCIEROS