



# LO MEJOR DE VOS QUEDA PARA SIEMPRE

— REPORTE SUSTENTABILIDAD JULIO 2017 / JUNIO 2018 —



**CAPÍTULO**  
**1**

Mensaje del Presidente & Ceo de Prudential Seguros	<b>4</b>
Mensaje del Vice Presidente Ejecutivo & Coo de Prudential International Businesses	<b>7</b>

**CAPÍTULO**  
**2**

**LA EMPRESA**

2.1. ¿Quiénes somos?	<b>12</b>
2.2. Prudential en el mundo	<b>12</b>
2.3. Prudential en Argentina	<b>12</b>
2.4. Principios básicos	<b>12</b>
2.5. Unidades de negocios en Argentina	<b>13</b>
2.6. Nuestros productos	<b>14</b>

**CAPÍTULO**  
**3**

**PROCESO DE ELABORACIÓN DEL REPORTE 2017-2018**

3.1. Segundo Reporte de nuestra gestión sustentable.	<b>17</b>
3.2. Materialidad, alcance y cobertura del Reporte	<b>18</b>
3.3. Materialidad: selección de contenidos y temas prioritarios	<b>19</b>
3.4. Matriz de Materialidad: análisis, identificación y priorización	<b>19</b>

**CAPÍTULO**  
**4**

**NUESTRA GESTIÓN SUSTENTABLE**

4.1. Estrategia de RSE & Sustentabilidad	<b>22</b>
4.2. Pilares estratégicos de gestión sustentable	<b>22</b>
4.3. Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible	<b>24</b>
4.4. Gobernanza y gestión de la sustentabilidad	<b>27</b>
4.5. Nuestros grupos de interés	<b>28</b>
4.6. Espacios de trabajo para la gestión de la sustentabilidad	<b>28</b>

**CAPÍTULO**  
**5**

**FORTALEZA FINANCIERA**

5.1. Prudential Seguros en números	<b>30</b>
5.2. Gobernanza: la transparencia como eje de nuestro gobierno corporativo	<b>31</b>
5.3. Ética e Integridad: nuestra manera de hacer negocios	<b>35</b>
5.4. Prevención de la corrupción	<b>38</b>
5.5. Política de defensa y fomento de la competencia	<b>39</b>
5.6. Prevención del fraude y lavado de dinero	<b>40</b>
5.7. Gestión de riesgos	<b>40</b>
5.8. Proveedores	<b>41</b>



## ORIENTACIÓN AL CLIENTE

6.1. Nuestros clientes en números	47
6.2. El seguro de vida: instrumento de protección para nuestros clientes	48
6.3. Innovación y nuevos desarrollos	49
6.4. Responsabilidad sobre los productos	52
6.5. Servicio de atención al asegurado	54
6.6. Confidencialidad y privacidad de la información	56
6.7. Conciencia aseguradora	57
6.8. Acciones de marca, comunicación y posicionamiento.	58



## ENFOQUE EN EL TALENTO

7.1. Nuestra gente en números	62
7.2. Nuestros ejes con enfoque en el talento	65
7.3. El talento, la base de nuestro negocio	66
7.4. Nuevos talentos: reclutar, participar y acompañar	66
7.5. Diversidad e inclusión	69
7.6. Comportamiento ético, canales de diálogo y clima interno	71
7.7. Ambiente de trabajo saludable y seguro	72
7.8. Formación y capacitación	75
7.9. Gestión del desempeño y desarrollo de carrera	82
7.10. Reconocimientos e incentivos	84
7.11. Política de remuneraciones	88
7.12. Conciliación familia-trabajo	89
7.13. Eventos de integración	92



## IMPACTO RESPONSABLE

8.1. Nuestro impacto responsable en números	95
8.2. Impacto en la comunidad	96
8.3. Impacto en el medio ambiente	100



## DISTINCIONES Y RECONOCIMIENTOS

pág. 105



## TABLA DE INDICADORES GUÍA GRI G4 STANDARDS, ISO 26.000 Y ODS

pág. 109



## MENSAJE DEL PRESIDENTE & CEO PRUDENTIAL SEGUROS

*Patricia: Tenemos la oportunidad de reflexionar sobre el segundo Reporte de Sustentabilidad de la empresa. El año pasado, con el primer reporte, se convirtieron en la primera operación de Prudential a nivel internacional que informa a sus grupos de interés sobre el impacto de su actividad en sus aspectos económicos, sociales y ambientales. ¿Qué valoración pudieron hacer de esta primera experiencia en el desarrollo del reporte? ¿Cómo la capitalizaron para esta segunda edición?*

**Mauricio: Fue un gran desafío. Son pocas las empresas que presentan el Reporte de Sustentabilidad en Argentina y, como bien decías, fuimos la primera operación de Prudential fuera de Estados Unidos en reportar a sus grupos de interés siguiendo la metodología GRI. Nos parecía oportuno, dado todo el trabajo que venimos haciendo en materia de Responsabilidad Social Empresaria. Consideramos necesario dejarlo plasmado en un reporte que permitiera a nuestros stakeholders ver más allá de nuestros negocios, que vieran cuáles son las contribuciones que estamos haciendo a las comunidades en las que operamos que trascienden al negocio de Prudential.**

*Patricia: ¿Qué expectativas tenés en relación a esta nueva edición? ¿En qué aspectos te gustaría que significara algún avance?*

**Mauricio: La publicación de un Reporte de Sustentabilidad genera un compromiso muy grande, comenzar a informar a nuestros públicos genera una responsabilidad importante que, una vez iniciada, no puede dejar de hacerse. Quedé muy conforme el año pasado pero el desafío es superarnos año tras año. Uno de los pilares de nuestra gestión es la inclusión, por eso en esta edición nuevamente dimos participación a Gota, la agencia creativa que integra a personas con discapacidad.**

Patricia: ¿Cuáles serían los principales desafíos que encontraremos a la hora de leer el segundo reporte?

**Mauricio: Evolucionamos continuamente como compañía, en nuestro negocio y, como consecuencia, en todos nuestros programas de Responsabilidad Social Empresaria y Sustentabilidad. Creo que algo destacado en este reporte es la importancia que le damos a la gestión responsable de Prudential. Para nosotros no es sólo un título: realmente lo sentimos así, creemos que es una forma de contribuir a la sociedad en línea a los desafíos que propone la Agenda de Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.**

Patricia: Atender y responder a las expectativas de todos los stakeholders no es tarea fácil ¿no? El tiempo y los recursos siempre son limitados. Entonces, a la hora de pensar en los clientes, proveedores, empleados, comunidad y cámaras empresariales, ¿cómo te parece que hay que establecer prioridad entre ellos?

**Mauricio: Tenemos que estar atentos y trabajar con todos. Debemos conocer las expectativas y necesidades de nuestros clientes, transmitir nuestros valores a los proveedores y, obviamente, darle la oportunidad a todos los que trabajan en Prudential de trascender en su trabajo. Es una tarea difícil pero posible y nos desafía a trabajar redoblando el esfuerzo. Lo vimos reflejado en el primer reporte de sustentabilidad y ahora en esta nueva edición, pero es un proceso que arrancó hace muchos años atrás.**

Hoy, nuestra estrategia de sustentabilidad permite, entre otras cosas, que nuestros empleados puedan dedicar horas laborales a tareas de voluntariado y establecer requisitos a nuestros proveedores para que cumplan una función social. Y también sabemos que hay un grupo de clientes que se preocupan por saber cómo se desarrolla un negocio a la hora de contratar un servicio a una empresa. Con respecto a las cámaras empresariales, buscamos transmitir nuestra visión como compañía para influenciar de manera positiva en la gestión del negocio a nivel sectorial.

Patricia: Poniendo el foco en los empleados, es destacable la variedad de los programas de Responsabilidad Social que tienen con gran impacto social, y que involucran a los propios empleados en acciones de voluntariado. ¿Qué problemáticas sociales estas vislumbrando como espacio para nuevas contribuciones de Prudential?

**Mauricio: Es muy importante y de gran valor lo que recibimos de nuestros empleados, creo que ellos también lo ven de esa manera. Con respecto a las problemáticas que abordamos, el foco nuestro está puesto en salud y educación, ambas tomando como base conceptual la idea de conciencia aseguradora. También nos interesa el apoyo a la obtención del primer empleo. Tratamos de tener una coherencia en los ejes en los que estamos trabajando. Somos conscientes de que hay muchas necesidades por cubrir, pero también sabemos que es imposible atender todas. Lo importante es tener un foco claro y de impacto social.**

Patricia: Hiciste referencia al rol de las cámaras empresariales. Como presidente de la Asociación de Aseguradores de Vida y Retiro de la República Argentina, y máximo responsable de Prudential en el país, una empresa firmemente comprometida con la ética ¿qué rol están llamadas a tener las empresas para atender las expectativas de transparencia que exige la sociedad?

**Mauricio: Esta demanda tan recurrente en la actualidad, para Prudential ha sido un aspecto prioritario desde los inicios de sus operaciones, con altas exigencias en términos de cumplimiento y comportamiento ético. El hecho de hablar de normas de este tipo es algo cotidiano para nosotros. Creemos que uno de los mejores legados hacia nuestros clientes actuales y potenciales, nuestros colaboradores y la sociedad en general es que tengamos un compromiso inexorable con ciertas reglas sobre las cuales trabajar, uniformes para todos y con un efectivo control en su cumplimiento. La transparencia posibilita una competencia sana, donde todas las partes resultan ganadoras.**



Responsable de la entrevista: Doctora Patricia Debeljuh, Directora Centro Conciliación Familia y Empresa IAE Business School.

 **MIRÁ EL VIDEO DE LA ENTREVISTA**

*Patricia: Para Prudential, la sustentabilidad es más que una iniciativa y según el reporte “es un fiel reflejo de lo que somos y lo que hacemos”, ¿cómo se trabaja en el día a día para promover este compromiso?*

**Mauricio:** Cuando hablamos de “lo que somos y lo que hacemos” hacemos referencia a la famosa premisa de: coherencia entre lo que uno dice y lo que uno hace, pero sobre todo, con lo que uno piensa. Ahí empieza todo. Cuando nosotros comenzamos a trabajar nuestra estrategia de sustentabilidad, vimos que hacíamos muchas actividades, pero de manera desordenada. No éramos conscientes de todo lo que hacíamos. Ahora lo que vemos en el día a día, a través del compromiso de los empleados y la dedicación de las organizaciones con las que trabajamos, es que en muchos casos la ayuda parte de un aporte económico, pero luego va evolucionando a proyectos de mayor impacto a partir de nuestro involucramiento. La mejor forma de ser creíbles en esto es poder demostrar las cosas que decimos, y eso es lo que hacemos.

*Patricia: Dirigiendo el Centro Conciliación Familia y Empresa del IAE, tengo que preguntarte por el rol que juegan las familias como nuevo stakeholder de las empresas, ¿cómo se las integra en Prudential? ¿qué compromisos asume la empresa con respecto a ellas?*

**Mauricio:** Esto es histórico y esencial para Prudential. La familia tiene un rol fundamental. Muchísimas de las cosas que llevamos adelante tienen en cuenta a la familia porque creemos que hay decisiones de vida que no se pueden tomar de forma individual. Esto incluye desde la contratación de un seguro de vida hasta el cambio de trabajo. Siempre creemos que es fundamental la presencia de la familia en nuestras decisiones, ya sea con los clientes o con nuestros empleados. Por eso contamos con una serie de beneficios para los integrantes de Prudential que promueven el tiempo y bienestar del grupo familiar. Tenemos, por ejemplo, horarios flexibles de ingreso, trabajo remoto, licencias adicionales por maternidad y paternidad, entre otras cuestiones.

*Patricia: Contando con tu experiencia como CEO de la empresa desde hace ya varios años y mirando a futuro, ¿cuáles son tus motivaciones para avanzar con la gestión sustentable de la empresa? ¿Qué nuevas metas pueden proponerse?*

**Mauricio:** Yo creo que esto es una evolución constante. Trabajo en seguros hace 29 años y, desde siempre, el negocio se caracterizó por la gran cantidad de papeles. Ahora veo una conciencia sobre cómo podemos ayudar desde lo ambiental al pensar qué uso le damos al papel, si es necesario y no tener los excesos que muchas veces supimos generar. En los últimos tiempos, con los avances que hemos tenido, esperamos llegar en el corto plazo con alguna de nuestras pólizas, desde el proceso de contratación del seguro hasta que le llegue al cliente, sea totalmente automático y sin necesidad de papel.

Estos son pequeños grandes ejemplos de cómo vamos tratando de incorporar la tecnología y los avances a nuestra operatoria teniendo en cuenta, obviamente, las regulaciones y las preferencias de nuestros clientes. Tratamos de estar actualizados con aquellas cuestiones que nos permitan colaborar con la creación de una sociedad cada vez más sustentable.

*Patricia: ¿Qué mensaje final le darías a los grupos de interés que lean el próximo reporte?*

**Mauricio:** Este no sólo es el resultado de un área de nuestra compañía, sino de toda la organización como entidad socialmente responsable. Nada sería posible sin el apoyo de nuestros empleados, de nuestros clientes y de nuestros proveedores, a quienes agradezco por acompañarnos en este camino. Este es nuestra contribución para poder construir, entre todos, una sociedad mejor. Sin dudas, seguiremos avanzando con esta mirada sustentable en todo lo que hagamos en Prudential.

**Mauricio Zanatta**

Presidente & CEO  
Prudential Seguros

## MENSAJE DEL VICE PRESIDENTE EJECUTIVO & COO DE PRUDENTIAL INTERNATIONAL BUSINESSES

*¿Qué significa la sustentabilidad para Prudential?*

La sustentabilidad se trata de cumplir un contrato que tenemos con nuestros clientes, y ese contrato ha existido por 140 años. Ese contrato es cuando hacemos una promesa, cumplimos esa promesa, que puede ser a 50 o inclusive potencialmente a 100 años en el futuro.

Nuestros clientes tienen que creer y nosotros tenemos que creer que somos una compañía sustentable, que estaremos aquí de acá a un siglo. Para ser una compañía sustentable, necesitamos tener el talento adecuado, fortaleza financiera, enfocarnos en nuestros clientes y en nuestra misión, y que nos importen las comunidades en donde vivimos y trabajamos. Ese contrato trata de todo esto, de cumplir con las promesas que les hacemos a nuestros clientes.

*¿Cómo impacta el compromiso de sustentabilidad de Prudential en el negocio de la compañía?*

El compromiso que Prudential tiene con la sustentabilidad afecta a los negocios internacionales de Prudential de muchas maneras, pero hay un aspecto que es el más importante. Somos los beneficiarios de las decisiones de aquellos que estuvieron antes que nosotros, los que han hecho que esta compañía sea tan sólida como lo es hoy.

Somos responsables de asegurar la fortaleza de esta compañía, y somos responsables de aquellos que vendrán después de nosotros, y por lo tanto, nuestra responsabilidad es asegurarnos de que esta compañía sea sustentable.





 **MIRÁ EL VIDEO DE LA ENTREVISTA**

*¿Qué tendencias están influenciando a las estrategias internacionales de Prudential?*

Las tendencias que están influenciando a nuestras estrategias internacionales pueden ser divididas entre mercados emergentes y mercados desarrollados. En mercados emergentes, la clase media ascendente necesita productos de protección que nunca antes han podido solventar. Entonces, estamos tratando de educar y generar conciencia acerca de la necesidad de protección para luego ofrecer los productos correctos y así brindarles la paz de espíritu y la seguridad financiera que vienen con un seguro de vida.

*¿Qué expectativas han expresado los clientes en lo que respecta a nuestras prácticas de sustentabilidad?*

Estamos haciendo un gran trabajo para cubrir las necesidades de los clientes en varios países. Por ejemplo, en Taiwán, tomamos un producto de retiro que ya existe en EE.UU. y lo llevamos a ese país. Ahora, Taiwán nunca antes había visto un producto de renta vitalicia, por lo que tuvimos que trabajar con reguladores por dos años para explicarles su estructura y su valor. Una vez presentado en Taiwán, lo llevamos a Corea. Otro ejemplo es el continuo crecimiento del negocio del Life Planner en Brasil y en Argentina. Así que, estos son ejemplos de cómo somos capaces de satisfacer a un grupo más amplio de necesidades de los clientes en los países en los que operamos.

*¿Qué le gustaría compartir con los públicos de interés de Prudential en Argentina?*

**Celebramos los esfuerzos de Prudential Seguros para crear valor de largo plazo con sus grupos de interés a través de la ejecución del reporte de sustentabilidad. En Prudential, donde sea que hagamos negocios, nuestro objetivo es tener un impacto continuo y positivo en las comunidades que nos rodean.**

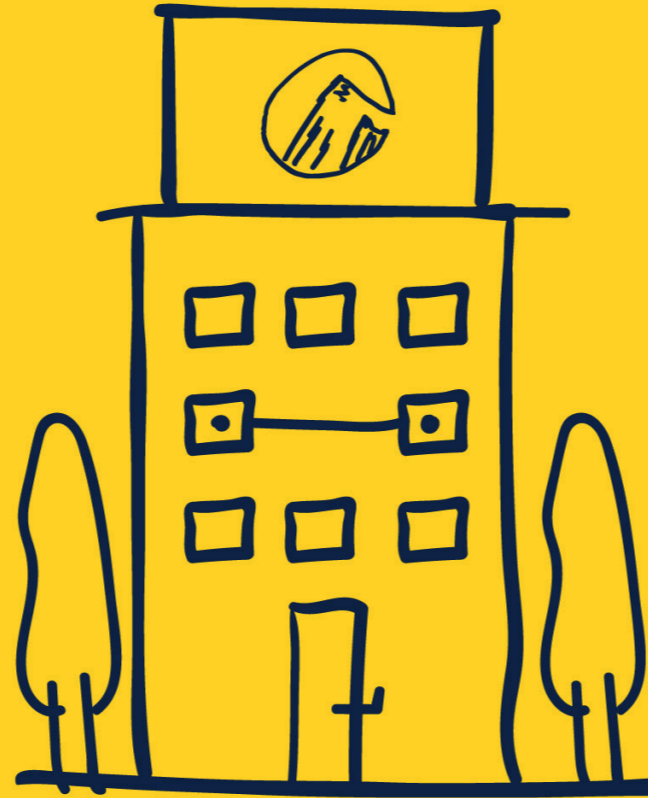
**En las siguientes páginas, los invito a conocer acerca de la gestión de la sustentabilidad de Prudential Seguros.**

**Charles Lowrey**  
Executive Vice President & Chief Operating Officer  
International Businesses  
Prudential Financial



CAPÍTULO

2



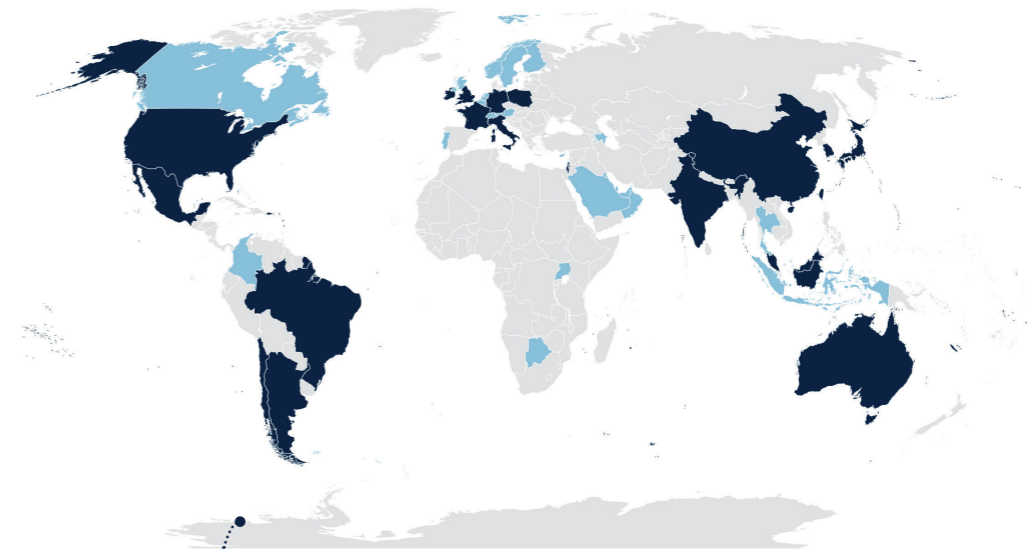
# LA EMPRESA





## PRUDENTIAL EN EL MUNDO

Prudential Financial con sede en Newark, Estados Unidos, es una de las instituciones financieras más grandes del mundo. Ofrece una amplia gama de productos y servicios que incluyen seguros de vida, planes de pensión, servicios relacionados con el retiro, fondos mutuos y manejo de inversiones.



Países con presencia de colaboradores, clientes individuales y corporativos.

Países con presencia de clientes individuales y corporativos, sin presencia de colaboradores.

## PRUDENTIAL FINANCIAL EN NÚMEROS AL 31.12.2017



MÁS DE  
**140 AÑOS**  
DE PRESENCIA



MÁS DE  
**50.000**  
EMPLEADOS



PRESENCIA EN  
**40 PAÍSES**  
ALREDEDOR DEL  
MUNDO



**USD 1.394 BILLONES**  
DE ACTIVOS BAJO GESTIÓN



**USD 3.7 BILLONES**  
DE SEGUROS DE VIDA VIGENTES  
EN TODO EL MUNDO



**422.552.221**  
ACCIONES EN CIRCULACIÓN



**1.299.208**  
TITULARES REGISTRADOS

## PRUDENTIAL EN ARGENTINA



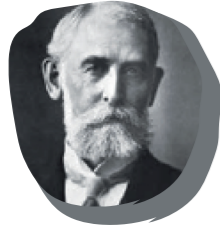
Oficina Central  
en CABA

**7 AGENCIAS:**  
5 en Buenos Aires  
1 en Mendoza  
1 en Córdoba

Oficina Comercial  
en San Juan

## PRUDENTIAL SEGUROS EN NÚMEROS

		07.2017 06.2018	07.2016 06.2017
18 AÑOS DE PRESENCIA EN EL PAÍS	COLABORADORES	360	357
	FACTURACIÓN	\$1.822 MILLONES	\$1.394 MILLONES
	PATRIMONIO NETO	\$944 MILLONES	\$826 MILLONES
	DISPONIBILIDADES E INVERSIONES	\$8.597 MILLONES	\$5.057 MILLONES
UNIDAD DE NEGOCIO VIDA INDIVIDUAL	PÓLIZAS VIGENTES	45.634	45.629
	NUEVOS NEGOCIOS EMITIDOS	6.754	6.824
	PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO DE SEGUROS VIDA INDIVIDUAL (DATO A JUNIO 2018)	16.35%	16,7%
UNIDAD DE NEGOCIO VIDA COLECTIVO	PÓLIZAS VIGENTES	1.987	1.429
	NUEVOS NEGOCIOS EMITIDOS	1.905	1.103
	VIDAS ASEGURADAS	244.117	185.407
	PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO DE SEGUROS VIDA COLECTIVO (DATO A JUNIO 2018)	0.77%	0,7%



“La persona que trabaja en el ámbito de seguros de vida debería ser un misionero del amor”  
-  
John Dryden  
Fundador de Prudential 1875



EL SÍMBOLO DE LA ROCA QUE CARACTERIZA A LA EMPRESA, ES UN ÍCONO DE FORTALEZA, ESTABILIDAD, EXPERIENCIA E INNOVACIÓN DESDE HACE MÁS DE UN SIGLO

## 2.1 QUIÉNES SOMOS

Prudential ayuda a personas y a empresas a cuidar y a hacer crecer su patrimonio. Este compromiso está basado en una sólida relación con sus clientes, en una marca fuerte y en una compañía formada por profesionales de clase mundial.

## 2.2. PRUDENTIAL EN EL MUNDO

Prudential tiene su origen en 1875, cuando empezó a operar con el propósito de **ayudar a las personas a prepararse para el futuro y proteger el bienestar de sus familias**. Con esta convicción, el fundador de la empresa, **John Dryden**, creó opciones accesibles para ofrecerle a la clase trabajadora acceso a los beneficios de un seguro. Con este legado, Prudential ha ayudado durante más de 140 años a millones de personas a prepararse para el futuro y alcanzar sus metas financieras.

Desde sus comienzos, Prudential ha personificado el significado de su nombre y ha demostrado la fuerza representada por su icónico símbolo de la **Roca de Gibraltar**. Con los años, la empresa se expandió en inversiones y manejo de bienes, abriendo oficinas en Asia, Latinoamérica y Europa, y manteniendo su compromiso de ayudar a personas y organizaciones a alcanzar seguridad financiera.

Al convertirse en una de las instituciones financieras más grandes del mundo, Prudential aún permanece fiel a su marca y símbolo icónico de la Roca. **La empresa es conocida alrededor del mundo por su estabilidad y fortaleza financiera.**

En la actualidad, Prudential Financial está presente en más de 40 países alrededor del mundo. En lo que respecta a los seguros de vida, cuenta con operaciones en los Estados Unidos, Argentina, Brasil, México, Japón, Corea, Taiwán, Italia y Polonia, además de oficinas de representación en China, India y Malasia.

## 2.3. PRUDENTIAL EN ARGENTINA

Prudential se estableció en Argentina el 16 de septiembre de 1998 como parte de un despliegue internacional de la compañía hacia mercados en desarrollo, conformando de esa forma Prudential Seguros. **La compañía comenzó a comercializar seguros de vida el 1º de marzo de 2000**, con la apertura de sus primeras agencias y el inicio de las ventas por parte de sus primeros profesionales Life Planner®, asesores que asisten a clientes actuales y potenciales en la selección de las opciones de producto que mejor cubren sus necesidades en cada etapa de la vida.

En la actualidad, Prudential Seguros cuenta con **360 colaboradores** que se reparten entre su **casa central en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 5 agencias en Gran Buenos Aires, 1 en Córdoba, 1 en Mendoza y 1 oficina comercial en San Juan.**

## 2.4. PRINCIPIOS BÁSICOS

Somos una compañía en la cual nuestros clientes confían y demostramos nuestra responsabilidad como corporación cuando interactuamos con ellos, con nuestros colaboradores y con la comunidad en general.

**Los principios básicos de Prudential están representados por su Misión, Visión y Valores.**

### MISIÓN

Ayudar a nuestros clientes a alcanzar seguridad financiera y paz de espíritu.

### VISIÓN

Distinguir a Prudential como líder a nivel mundial en servicios financieros, como socio confiable y proveedor de soluciones innovadoras para acrecentar y proteger el patrimonio.



# NUESTROS VALORES

Lo que hacemos es tan importante como la forma en la que lo hacemos. Por eso, nuestros valores son la guía cotidiana en el cumplimiento de nuestro objetivo de negocios:

- **Dignos de confianza:** Mantenemos nuestras promesas y estamos comprometidos a realizar actividades comerciales de manera correcta.
- **Orientados al cliente:** Proporcionamos productos y servicios de calidad que satisfacen las necesidades de nuestros clientes.
- **Respeto mutuo:** Tenemos un enfoque integrador y cooperativo, y las personas con diversas experiencias y talentos pueden colaborar y crecer.
- **Ganamos con integridad:** Nos apasiona ser el líder inigualable del sector gracias al logro de resultados superiores para nuestros clientes, accionistas y comunidades.

## 2.5. UNIDADES DE NEGOCIOS EN LA ARGENTINA

### 2.5.1. VIDA INDIVIDUAL

Son seguros de vida individuales comercializados a través de profesionales Life Planner®, que conforman nuestra propia fuerza de ventas. Son asesores altamente capacitados para comprender en profundidad las necesidades de protección de cada cliente y diseñar planes de seguro a medida.

Su asesoramiento va más allá de la emisión de la póliza, ya que estarán junto al cliente en los momentos más significativos de su vida con el objetivo de adaptar el plan de seguros a cada realidad para proteger lo más importante en la vida de las personas: sus seres queridos. Los asesores Life Planner® son seleccionados a través de un estricto proceso. Desde su ingreso a la compañía forman parte de un programa de desarrollo profesional continuo diseñado para establecer las competencias necesarias para su crecimiento



### 2.5.2. VIDA COLECTIVO

Son seguros de vida colectivos comercializados a través de brokers y productores independientes de seguros. Surgen en el marco de la estrategia de crecimiento y diversificación de negocios de Prudential Seguros. Esta unidad fue creada en 2013 con la expectativa de cubrir las necesidades de las empresas en lo que respecta a seguridad para sus empleados. A partir de 2015, comenzó a comercializar seguros de Accidentes Personales y Sepelio, cubriendo casi todo el espectro de seguros de personas. Durante 2016 desarrollamos el canal de venta de Affinity para diseñar productos de seguros adaptados a los requerimientos del nuevo esquema de distribución.

En el último año nos abocamos a revisar nuestros productos a fin de adaptarlos para satisfacer los nuevos requerimientos de nuestros clientes y socios estratégicos. Teniendo esto en mente, desarrollamos ocho nuevas coberturas en el Seguro de Accidentes Personales y realizamos otras modificaciones en el producto, tales como la extensión de las edades mínimas de ingreso y máximas de permanencia y nuevos esquemas de franquicias.

Con el propósito de brindar protección a la mayor cantidad de personas y familias de nuestro país, y en búsqueda de una renovación tecnológica, **LANZAMOS EN 2018 EL CANAL DE VENTA DIGITAL DE SEGUROS DE VIDA KLIMBER, UNA INICIATIVA DE VANGUARDIA PARA LA VENTA DE SEGUROS DE VIDA.** Es una plataforma tecnológica que brinda la posibilidad de contratar un seguro de una manera fácil y dinámica.

## 2.6. NUESTROS PRODUCTOS

### 2.6.1. SEGUROS PARA PERSONAS

#### SEGUROS DE VIDA PENSADOS SEGÚN LAS NECESIDADES DE CADA FAMILIA.

Este es uno de los conceptos innovadores y diferenciadores de la protección que brindamos. Cada asesor Life Planner® tiene en cuenta los objetivos, los sueños y el perfil financiero de cada cliente en el momento de diseñar la solución más adecuada para cada uno de ellos. Entre los imprevistos que se pueden asegurar se encuentran:

- Fallecimiento del sostén de familia y/o del cónyuge;
- Fallecimiento por muerte accidental;
- Incapacidad total y permanente;
- Enfermedad terminal;
- Enfermedad crítica;
- Jubilación insuficiente;
- Internación por accidente



### ¡LANZAMOS UNA NUEVA COBERTURA ADICIONAL!

En el periodo reportado comenzamos a ofrecerle a nuestros clientes la cobertura adicional de renta diaria por internación en caso de accidente. Es una cobertura adicional por la que Prudential pagará al asegurado el monto del beneficio por internación contratado por cada día en que permanezca internado en carácter de paciente hospitalizado a consecuencia de un accidente.

Para cubrir todas estas necesidades particulares contamos con los siguientes productos:

#### PRUPERMANENTE

Otorga durante toda la vida del cliente, la protección que su familia precisa, permitiendo disponer del ahorro generado en el momento de su vida que lo requiera.



#### PRUTEMPORARIO

Son productos contratados por un período de tiempo determinado. Puede ser renovado y sus beneficios permanecen durante la vigencia de la póliza. El cliente puede diseñar su póliza de acuerdo a sus necesidades, minimizando los costos.

#### PRUDOTAL

Es un producto en dólares cuya particularidad es que el 100% del capital asegurado será pagado, tanto en caso de fallecimiento como si, al finalizar el período de cobertura de la póliza, el siniestro no se hubiese producido.

#### PRUFUTURO

A través de esta cobertura de vida, los clientes pueden generar un esquema de ahorro pensando en su jubilación o contribuyendo en los planes de sus hijos, como futuros estudios o eventos especiales.

#### PRUMUJER

Es un plan diseñado específicamente para las mujeres. Su propósito es proteger financieramente a la familia ante imprevistos que puedan sucederle.



#### PRUJOVEN

Es un plan que ayuda a jóvenes hasta los 35 años de edad a generar un ahorro y protección desde joven, planificando la compra de la primera vivienda o los estudios, entre otros proyectos.

## 2.6.2. SEGUROS PARA EMPRESAS

### SEGUROS DE VIDA PENSADOS EN BASE A LAS NECESIDADES DE EMPRESAS Y GRUPOS DE PERSONAS.

Acompañamos a las organizaciones ofreciéndoles la posibilidad de proteger su capital más valioso: los empleados. Para ello, tenemos soluciones que se adaptan a cada necesidad: desde seguros de vida obligatorios hasta aquellos con beneficios especiales para colaboradores o que aseguran la continuidad de un negocio ante algún imprevisto.

#### SEGUROS DE OBLIGACIONES PATRONALES

Orientados al cumplimiento de los Convenios Patronales y a las obligaciones emergentes de la Ley de Contrato de Trabajo. Por ejemplo: Seguros de Vida Obligatorios, Convenios Colectivos Mercantil, Rural, Pesquero y Ley de Contrato de Trabajo.

#### SEGUROS DE VIDA OPTATIVOS O VOLUNTARIOS PARA EMPRESAS Y GRUPOS

Complementan los seguros de vida obligatorios a través de diferentes modalidades como Múltiplo de Sueldos y Capitales Uniformes, entre otros.



#### SEGURO DE SEPELIO PARA EMPRESAS Y GRUPOS

Es una solución que, tanto en la modalidad prestacional (a través de la red de prestadores de servicio en caso de siniestro) o por reintegro (mediante el reembolso del capital contratado en caso de siniestro), le permite a los familiares del asegurado transitar este difícil momento con la calma necesaria.

#### SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES PARA EMPRESAS Y GRUPOS

Esta cobertura le permite al asegurado estar cubierto por la suma definida en las condiciones particulares de la póliza en caso de sufrir un accidente. Puede ser complementada por diferentes coberturas adicionales, tales como reintegro de gastos médico farmacéuticos, fractura de huesos, dislocaciones, quemaduras y discapacidad temporal en el hogar.

#### SEGURO DE CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

Muchas empresas se crearon a base de mucho esfuerzo y sus dueños tienen como objetivo que dicha organización trascienda y brinde un buen estándar de vida a sus familias. Ante un imprevisto, la falta de un adecuado plan de

continuidad comercial podría afectar el negocio, ya sea por herederos inexpertos, incertidumbre en los empleados y acreedores o pérdida del valor de mercado de la empresa. Esta solución te permite proteger tu negocio, asegurando su continuidad.

#### SEGURO DE EMPLEADO CLAVE

Un empleado clave es aquel cuyo talento, habilidades de conducción y experiencia son vitales para una empresa. Su ausencia podría significar una gran pérdida de dinero para la organización. Este seguro ofrece una solución a medida para anticipar la ocurrencia de este tipo de imprevistos.

#### SEGURO DE EMPLEADOS EJECUTIVOS

Se trata de beneficios no obligatorios que brinda planes de protección para cubrir financieramente a las familias de ejecutivos de empresas ante imprevistos. Es una opción para brindar un adicional al plan de compensaciones.



CAPÍTULO

3

# PROCESO DE ELABORACIÓN REPORTE 2017 2018





## 3.1. SEGUNDO REPORTE DE NUESTRA GESTIÓN SUSTENTABLE

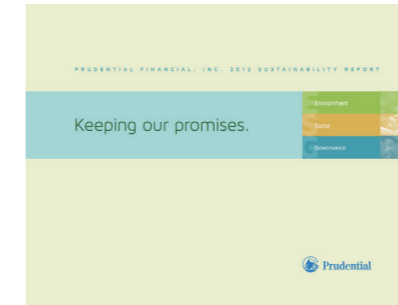
En abril de 2016, presentamos ante nuestros grupos de interés los resultados del autodiagnóstico de RSE & Sustentabilidad de la compañía y definimos nuestra estrategia local de sustentabilidad. En agosto de ese año, conformamos el área de RSE & Sustentabilidad dentro de la Gerencia de Recursos Humanos.

En 2017 asumimos el desafío de comenzar a reportar nuestra gestión impulsando un proceso que aplica las mejores prácticas internacionales, con eje en el diálogo con nuestros grupos de interés y en la consulta de sus expectativas y detección permanente de oportunidades de mejora.

A nivel corporativo, Prudential Financial ha reportado anualmente su gestión sustentable desde el período 2011 a la actualidad de modo ininterrumpido, rindiendo cuentas del impacto en su triple línea de resultado alcanzando, a su casa matriz y a las operaciones subsidiarias en Estados Unidos y en el mundo.



REPORTE 2011



REPORTE 2012



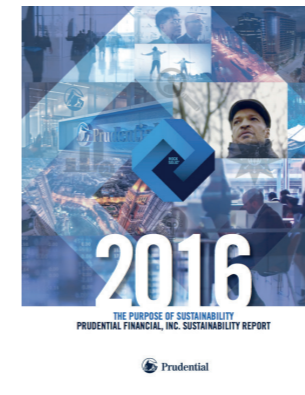
REPORTE 2013



REPORTE 2014



REPORTE 2015



REPORTE 2016



REPORTE 2017



La estrategia de sustentabilidad y los reportes de Prudential Financiera se pueden encontrar en: [corporate.prudential.com/view/page/corp/31862](https://corporate.prudential.com/view/page/corp/31862)

A nivel local, continuamos siendo la única operación internacional de Prudential en reportar su gestión responsable. Esta publicación, constituye el Segundo Reporte de Sustentabilidad de Prudential Seguros. **Informa los impactos económicos, sociales y ambientales del año fiscal correspondiente al período 1 de julio de 2017 al 30 de junio de 2018.** Está alineado a la presentación del balance contable y financiero de la compañía.

Para su elaboración, conformamos un Comité Operativo integrado por colaboradores de distintas áreas de la compañía.

Esta publicación ha sido **diseñada nuevamente por GOTA, el estudio de comunicación integrante del Ecosistema de La Usina y la empresa social redACTIVOS.** Es un estudio profesional con valor social, formado por diseñadores, publicitarios y un equipo de creativos con discapacidad intelectual.



MIRÁ COMO DISEÑAMOS EL REPORTE

## 3.2. MATERIALIDAD, ALCANCE Y COBERTURA DEL REPORTE

El Segundo Reporte de Sustentabilidad de Prudential Seguros, ha sido elaborado siguiendo la Guía G4 Standards del Global Reporting Initiative (GRI) cumpliendo el criterio “In accordance” de la misma, alcanzando la opción “Exhaustiva”.

La estrategia de gestión de la compañía ha tomado como referencia las siete materias fundamentales establecidas por la Norma ISO 26.000 de Responsabilidad Social. Este año referimos en el reporte de nuestra gestión a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU reflejando el compromiso asumido como compañía con la agenda mundial 2030.



El presente reporte, se puede descargar y/o consultar desde el sitio web:

[www.prudentialseguros.com.ar](https://www.prudentialseguros.com.ar)





Cualquier consulta y/o sugerencia debe ser dirigida a:

[pruprotege.argentina@prudential.com](mailto:pruprotege.argentina@prudential.com)

### 3.3 MATERIALIDAD: SELECCIÓN DE CONTENIDOS Y TEMAS PRIORITARIOS

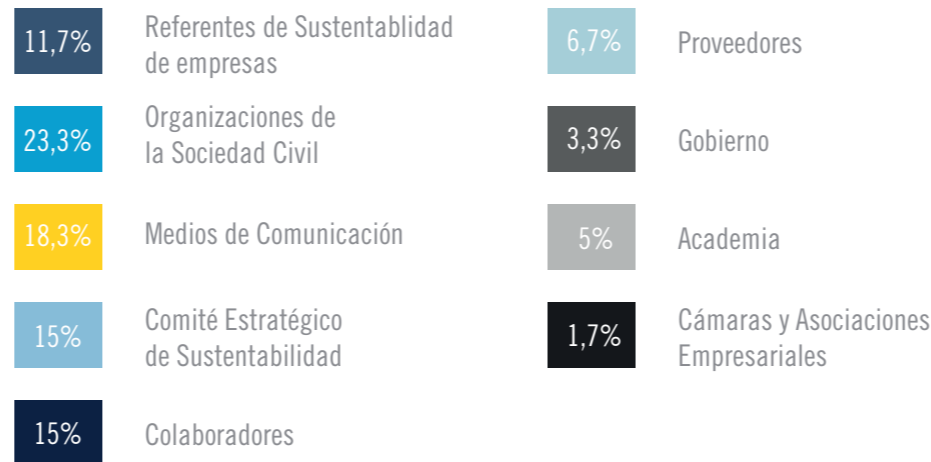
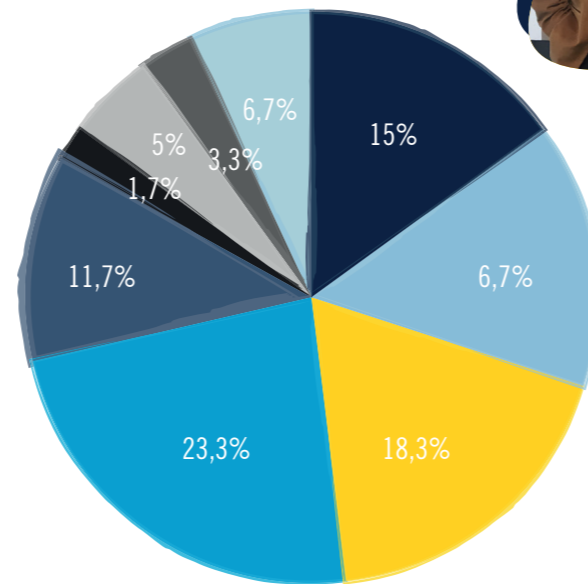
Para seleccionar los temas materiales, se han analizado documentos sobre tendencias globales del sector, investigaciones de la industria, el suplemento sectorial de GRI de servicios financieros, los reportes de casa matriz y las prácticas de empresas del sector. A nivel interno, el autodiagnóstico de RSE & Sustentabilidad realizado en 2015 sirvió como insumo para analizar los aspectos materiales propios de la compañía. Además, como novedad en este período realizamos entrevistas en profundidad a:

 **Juan Ignacio Perucchi**, Gerente de Técnica y Normativa, Superintendencia de Seguros de la Nación.

 **Alejandro Massa**, Director Ejecutivo de la Asociación Civil de Aseguradores de Vida y Retiro de la República Argentina (AVIRA)

La visión de estos dos representantes de grupos de interés estratégicos para nuestra organización nos permitió ahondar la comprensión del contexto de sustentabilidad que nos afecta y así, validar los aspectos materiales identificados.

También, con el objetivo de incluir las expectativas y percepciones de los grupos de interés, realizamos nuevamente **una encuesta online** al Comité de Dirección, el Comité Estratégico de RSE, los colaboradores del Comité Operativo de RSE de Prudential Seguros y grupos de interés externos como Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), universidades, medios de comunicación y referentes de RSE de otras empresas.



### 3.4 MATRIZ DE MATERIALIDAD: ANÁLISIS, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN

#### ETAPAS DE LA MATERIALIDAD

**Identificación:** A partir de un análisis de documentos de la industria, de buenas prácticas empresas del sector y de la compañía, y de las entrevistas en profundidad a grupos de interés estratégicos, se actualizó a 29 el listado de aspectos materiales del negocio.

**Priorización:** Se realizó una encuesta online a grupos de interés con el objetivo de identificar los temas prioritarios para la gestión de sustentabilidad.

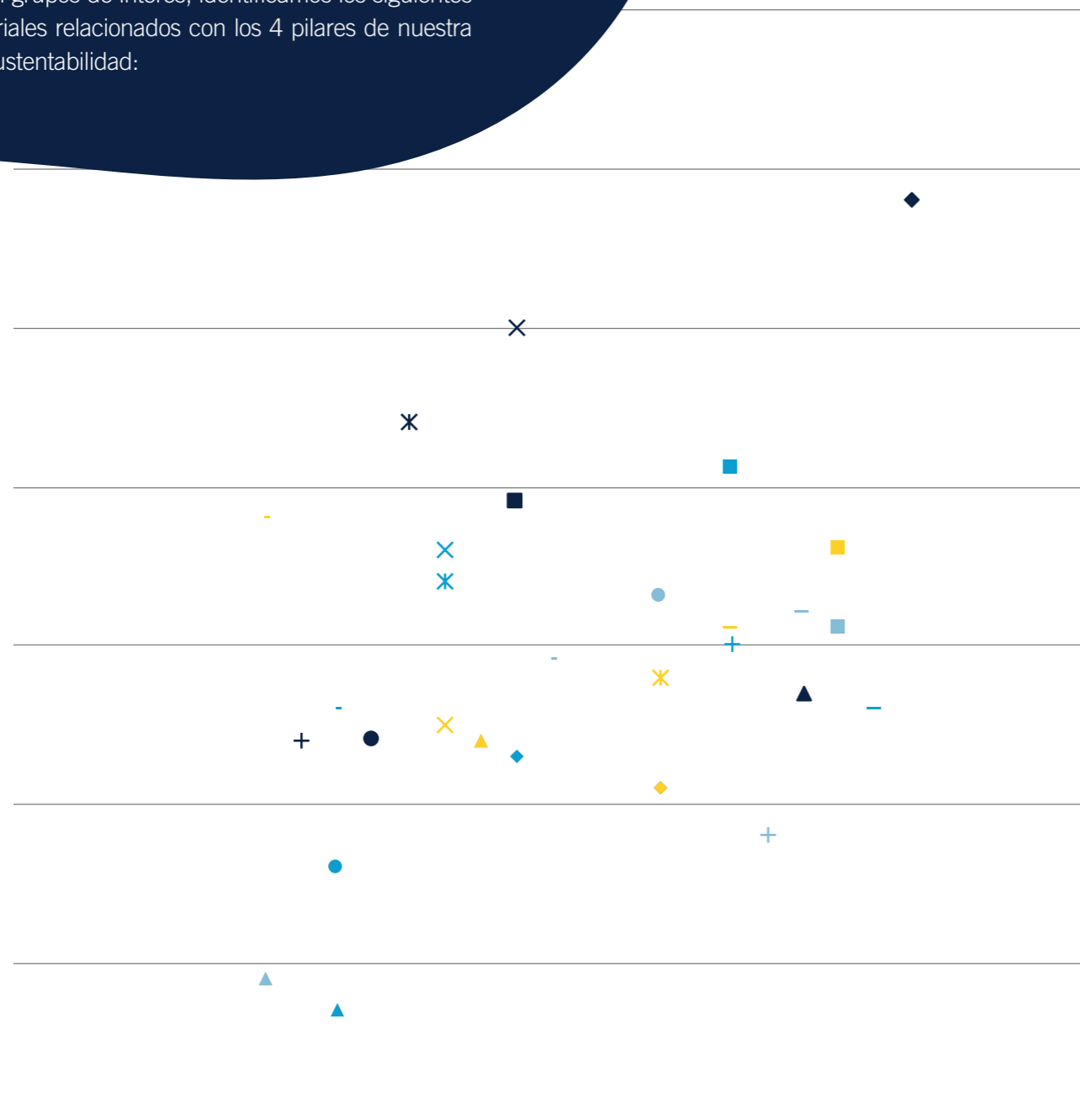
**Validación:** Los aspectos materiales identificados fueron validados, en una primera instancia, por la alta dirección de la compañía a través de una reunión presencial y luego a través de la encuesta online, relevando sus intereses y expectativas.

## MATRIZ DE MATERIALIDAD

A partir del proceso de análisis del contexto de sustentabilidad y el diálogo con grupos de interés, identificamos los siguientes aspectos materiales relacionados con los 4 pilares de nuestra estrategia de sustentabilidad:

Relevancia para los Grupos Externos

Relevancia para Prudential



### Fortaleza financiera

### Enfoque en el talento

### Orientación al cliente

### Impacto responsable

- ◆ Ética y transparencia en el negocio
- Lucha contra la corrupción
- ▲ Solvencia / Desempeño Económico
- × Involucramiento de la Alta Dirección en la estrategia de sustentabilidad
- ✕ Promoción de los derechos humanos
- Competencia justa
- + Gestión del riesgo
- Empleo y protección social
- Conciliación familia-trabajo
- ◆ Formación y desarrollo de colaboradores
- Diversidad e inclusión. Igualdad de oportunidades
- ▲ Salud y seguridad en el trabajo
- × Formación de empleados en materia de sustentabilidad
- ✕ Comunicación y diálogo con empleados
- Servicios de atención al cliente
- + Gestión de calidad
- Resolución de quejas
- Comunicación y contratos claros y transparentes
- Seguridad y privacidad de datos de los clientes
- ▲ Innovación y desarrollo en nuevos productos
- × Consumo responsable de recursos naturales y uso eficiente de la energía.
- ✕ Conformidad ambiental de productos y servicios
- Educación ambiental a la sociedad
- + Conciencia Aseguradora
- Microseguros
- Educación
- ◆ Prevención de la salud
- Acceso al empleo
- ▲ Donación (Inversión Social) a Organizaciones Sociales

CAPÍTULO

4

# NUESTRA GESTIÓN SUSTENTABLE



## 4.1. ESTRATEGIA DE RSE & SUSTENTABILIDAD

La estrategia de sustentabilidad se encuentra intrínseca en nuestra misión de negocios: “**brindar seguridad financiera y paz de espíritu a nuestros clientes**”. Anhelamos poder acercar protección a la mayor cantidad de personas y familias de nuestro país.

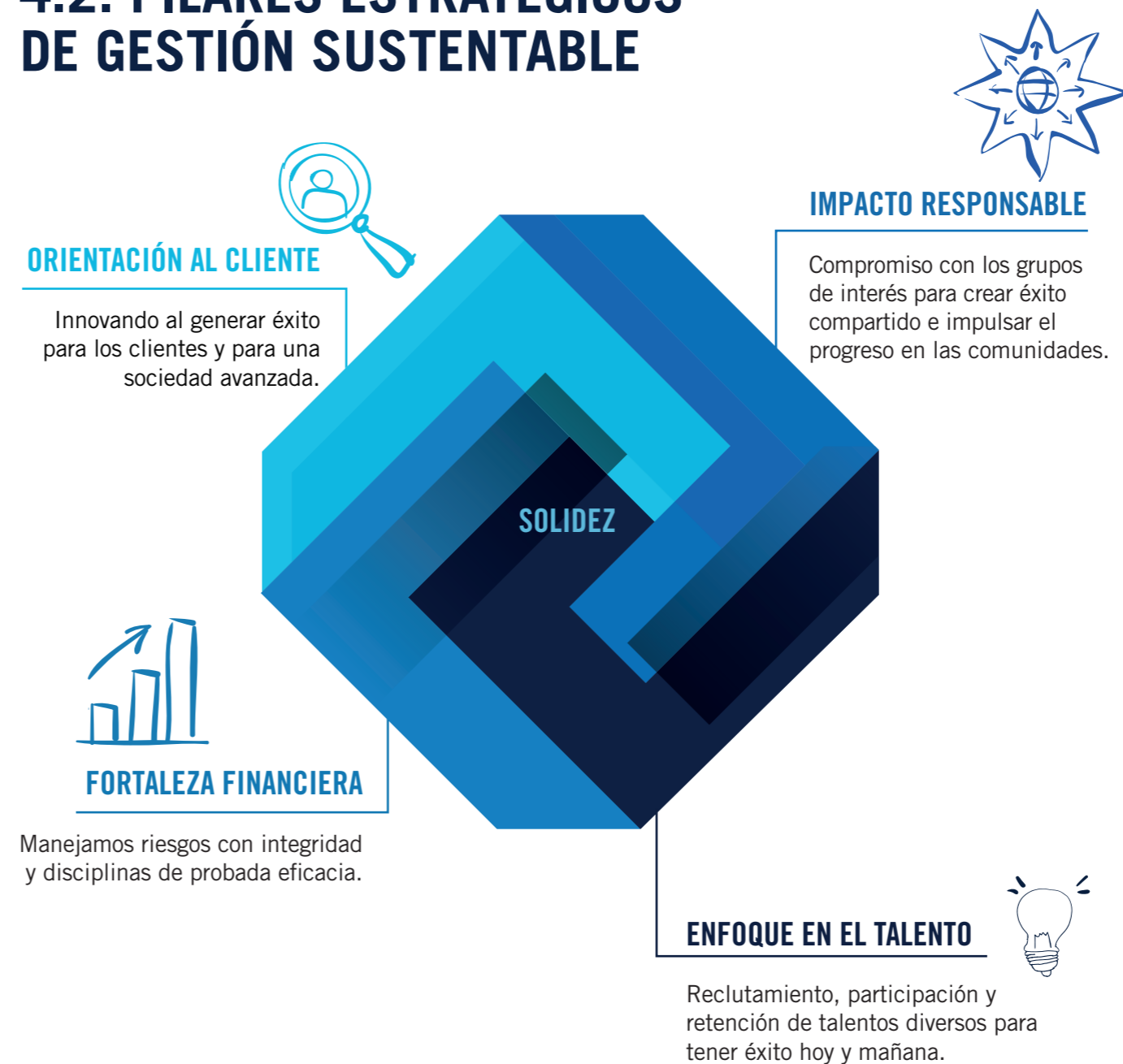
Estamos convencidos que seremos exitosos en alcanzarla en la medida en que podamos crear valor económico, social y ambiental.

Esta creación de valor tiene fuertes fundamentos en nuestros estándares éticos y de transparencia. Somos conscientes que las decisiones de hoy constituyen el cimiento para el desarrollo de relaciones de calidad con nuestros grupos de interés..

El objetivo de nuestra estrategia de RSE & Sustentabilidad consiste en impulsar una gestión sustentable que en el largo plazo:

- ▶ logre fidelizar a los clientes;
- ▶ atraiga y retenga a los mejores talentos de la industria;
- ▶ pueda atender y adelantarse a regulaciones en materia de sustentabilidad;
- ▶ genere un fortalecimiento de la marca y su reputación;
- ▶ genere altos niveles de confianza a sus grupos de interés.

## 4.2. PILARES ESTRATÉGICOS DE GESTIÓN SUSTENTABLE



La gestión de la sustentabilidad en Prudential se centra en **4 PILARES FUNDAMENTALES** para la creación de valor económico, social y ambiental

# NUESTROS PILARES

A nivel local, definimos 5 EJES ESTRATÉGICOS, basados en los 4 pilares, para el período 2015-2020: Desarrollo Comercial & Crecimiento del Negocio, Life Planner® del Futuro, Talento & Staffing, Tecnología & Procesos, Marca & Posicionamiento.



## FORTALEZA FINANCIERA

**Manejamos riesgos con integridad y disciplinas de probada eficacia.**

- Buen desempeño de gobierno con integridad.
- La inversión responsable mantiene los activos trabajando para nuestros clientes.
- La gestión del riesgo impulsa todas nuestras decisiones.
- Equilibramos los rendimientos a corto y largo plazo enraizados en los valores de nuestra empresa.



## IMPACTO RESPONSABLE

**Compromiso con los grupos de interés para crear éxito compartido e impulsar al progreso en las comunidades en las que operamos.**

- Eliminar las barreras a la movilidad financiera y social para todos.
- La participación de los colaboradores fortalece la comprensión y las oportunidades.
- La creación de beneficios mutuos apoya a nuestros clientes y empresas.
- La conciencia ambiental minimiza nuestro impacto en los recursos.



## ENFOQUE EN EL TALENTO

**Reclutamiento, participación y retención de talentos diversos para tener éxito hoy y mañana.**

- La fuerza laboral diversa e inclusiva refleja el mundo en el que hacemos negocios.
- El desarrollo profesional ayuda a los empleados a alcanzar un nivel más alto.
- La eficacia de la vida laboral ayuda a equilibrar ambos mundos.
- La cultura ética refuerza la honestidad y la transparencia.



## ORIENTACIÓN AL CLIENTE

**Innovando al generar el éxito para los clientes y para una sociedad avanzada**

- La innovación de productos ofrece respuestas inteligentes a las necesidades del cliente.
- El enfoque del cliente crea relaciones y no transacciones.
- Elevando el conocimiento de las finanzas.
- Aumento de la salud financiera impulsa múltiples caminos para todos.

## 4.3. COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En septiembre del 2015 la Organización de las Naciones Unidas (ONU) aprobó la Agenda 2030 del Desarrollo Sostenible que contiene a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**. Los 17 Objetivos y sus 169 Metas interpelan al sector privado a contribuir al desarrollo sustentable y a responder a las expectativas globales de los distintos stakeholders bajo el lema de “No dejar a nadie atrás”.

Nuestro Comité Estratégico de Sustentabilidad trabajó utilizando la Guía SDG Compass con el propósito de identificar el impacto y contribuciones de nuestro negocio con los ODS.

- 1 · ENTENDER LOS 17 ODS Y SUS 169 METAS
- 2 · DEFINIR PRIORIDADES
- 3 · ESTABLECER METAS
- 4 · INTEGRARLOS A LA GESTIÓN COTIDIANA
- 5 · REPORTAR Y COMUNICAR



Realizamos un proceso exhaustivo de conocimiento de los 17 ODS y sus 169 metas definiendo nuestras prioridades para con la agenda 2030, considerando:

- Los 4 pilares de la gestión de la sustentabilidad,
- Los impactos positivos y negativos que genera nuestra actividad a nuestros grupos de interés, y
- Los temas materiales ISO 26.000 y su correspondencia con los ODS identificados como estratégicos.

**DESDE PRUDENTIAL SEGUROS IDENTIFICAMOS NUESTRAS CONTRIBUCIONES A 8 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE, 4 ESTRATÉGICOS Y 4 RELEVANTES, ALCANZANDO UN TOTAL DE 25 METAS SOBRE LAS QUE IMPACTAMOS DESDE NUESTRO NEGOCIO.**

## NUESTROS ODS ESTRATÉGICOS



## NUESTROS ODS RELEVANTES





En el siguiente cuadro presentamos cada uno de nuestros pilares de gestión sustentable, su relación con los aspectos materiales y la correspondencia con ISO 26.000 y las metas de los ODS identificadas.

FORTALEZA FINANCIERA				
ASPECTOS MATERIALES	GRUPO DE INTERÉS	ISO 26.000	ODS	METAS
Solvencia y desempeño económico	Comité de Dirección, Clientes, Accionistas, Brokers de Seguros	Prácticas justas de operación		8.4 8.5 8.8
Competencia justa	Comité de Dirección, Proveedores	Prácticas justas de operación		
Promoción de los DDHH	Todos	DDHH		
Gestión de Riesgos	Todos			
Involucramiento de la Alta Dirección en la estrategia de sustentabilidad	Comité de Dirección	Gobernanza		
Ética y transparencia en el negocio	Todos	Prácticas justas de operación		16.5 16.6 16.7
Lucha contra la corrupción	Comité de Dirección, Colaboradores, Comunidad, Proveedores	Prácticas justas de operación		

ORIENTACIÓN AL CLIENTE				
ASPECTOS MATERIALES	GRUPO DE INTERÉS	ISO 26.000	ODS	METAS
Servicios de Atención al cliente	Clientes	Asuntos de Consumidores		12.2 12.8
Gestión de Calidad				
Resolución de Quejas y Reclamos				
Comunicación y Contratos Claros y Transparentes	Clientes	Asuntos de Consumidores		13.1 13.3
Seguridad y Privacidad de Datos de los Clientes				
Criterios Sociales y Ambientales en el Diseño y Venta de los Productos	Clientes - Medio Ambiente			
Conformidad Ambiental de Productos	Clientes - Medio Ambiente	Cuidado del Medio Ambiente		16.5 16.6 16.12
Innovación en Nuevos Productos y Desarrollo	Clientes	Asuntos de Consumidores		

## ENFOQUE EN EL TALENTO

ASPECTOS MATERIALES	GRUPO DE INTERÉS	ISO 26.000	ODS	METAS
Salud y Seguridad en el Trabajo	Colaboradores y sus familias	Prácticas Laborales		3.6
Conciliación Familia - Trabajo				3.8
Diversidad e Inclusión. Igualdad de Oportunidades	Colaboradores y sus familias	Prácticas Laborales		4.3
Formación y Desarrollo de Colaboradores				4.4 4.5
Sensibilización y Formación de Colaboradores en materia de Sustentabilidad	Colaboradores y sus familias	Prácticas Laborales		5.4 5.5
Empleo y Protección social	Colaboradores y sus familias	Prácticas Laborales		8.5 8.8
Comunicación y diálogo con colaboradores	Colaboradores y sus familias	Prácticas Laborales y Prácticas Justas de Operación		16.6 16.7

## IMPACTO RESPONSABLE

ASPECTOS MATERIALES	GRUPO DE INTERÉS	ISO 26.000	ODS	METAS		
Prevención de la Salud	Comunidad	Participación activa y desarrollo de la comunidad		3.6 3.8 3.10		
Acceso a la Educación					4.1 4.3 4.4 4.5 4.6	
Conciencia Aseguradora Microseguros						8.6 8.10
Acceso al empleo para personas en situación de vulnerabilidad						10.2
Inversión Social a Organizaciones Sociales					Medio ambiente	Cuidado del medioambiente
Consumo responsable de recursos naturales						
Educación ambiental			Medio ambiente, comunidad colaboradores, clientes			

## 4.4. GOBERNANZA Y GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

Contamos con un Comité Estratégico y un Comité Operativo de RSE y Sustentabilidad dentro de estructura organizacional para la gobernanza y gestión de la sustentabilidad.

### COMITÉ ESTRATÉGICO

**Está integrado por Gerentes y Directivos de la compañía.**

Tiene a su cargo:

- ✦ Involucrarse en el desafío de alinear la estrategia de negocio a la triple línea de resultado.
- ✦ Constituir un espacio de validación de la estrategia de RSE incorporando el concepto de sustentabilidad a la agenda de los equipos de trabajo
- ✦ Relevar y analizar las expectativas surgidas de los procesos de consulta a los grupos de interés, el proceso de identificación y priorización de aspectos materiales, y su comunicación al Comité de Dirección para su revisión y aprobación del Reporte de Sustentabilidad.



### COMITÉ OPERATIVO

Representado por miembros de las distintas áreas de la compañía para participar del proceso de reporte de sustentabilidad y liderar acciones de RSE y voluntariado en las oficinas centrales y agencias de todo el país.

Este Comité vela por la integración de la sustentabilidad en el modelo de negocio, teniendo la función de acompañar las acciones de RSE en el día a día y ejercer el rol de embajadores de RSE en sus equipos de trabajo:

- ✦ En las agencias son siete Embajadores de RSE que actualmente acompañan las acciones del área en las agencias y oficinas comerciales de todo el país.
- ✦ En las oficinas centrales son los representantes propuestos por cada Gerencia para acompañar las acciones y el Reporte de Sustentabilidad.

En el período reportado se realizó un encuentro de 3 horas de formación sobre los lineamientos generales de la Global Reporting Initiative (GRI), a los fines de fortalecer el compromiso con la rendición de cuentas.



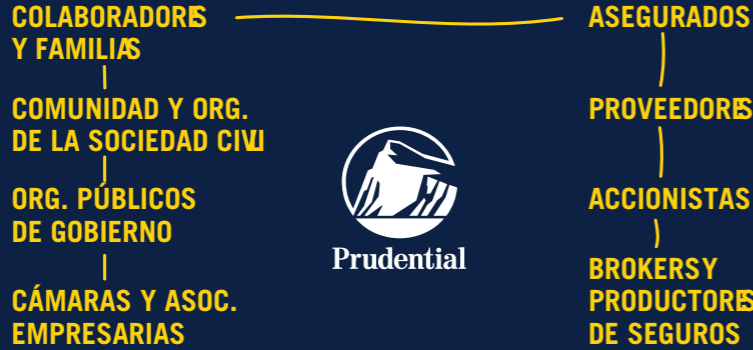


## 4.5. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Entendemos por grupo de interés a todas aquellas personas o grupos que pueden verse impactados por la actividad de la compañía, o que en su accionar pueden afectar el normal desenvolvimiento de la empresa.

Trabajamos para establecer relaciones de confianza con nuestros distintos públicos de interés basándonos en altos estándares éticos y de transparencia, dos pilares fundamentales para nuestra gestión de negocios.

Consideramos como grupos de interés prioritarios a nuestros: colaboradores y sus familias, asegurados, proveedores, accionistas y brokers y/o productores de seguros. También trabajamos activamente junto a la comunidad y las organizaciones de la sociedad civil, organismos públicos de gobierno, cámaras y asociaciones empresarias.



*Embarcados en el desafío de responder las expectativas de nuestros grupos de interés, mantenemos un diálogo abierto y fluido con cada una de las partes interesadas, identificando, por un lado sus necesidades para implementar iniciativas que respondan a sus demandas sobre nuestra operación, y por el otro, manteniéndolos informados sobre el desempeño de la compañía.*

## 4.6 ESPACIOS DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

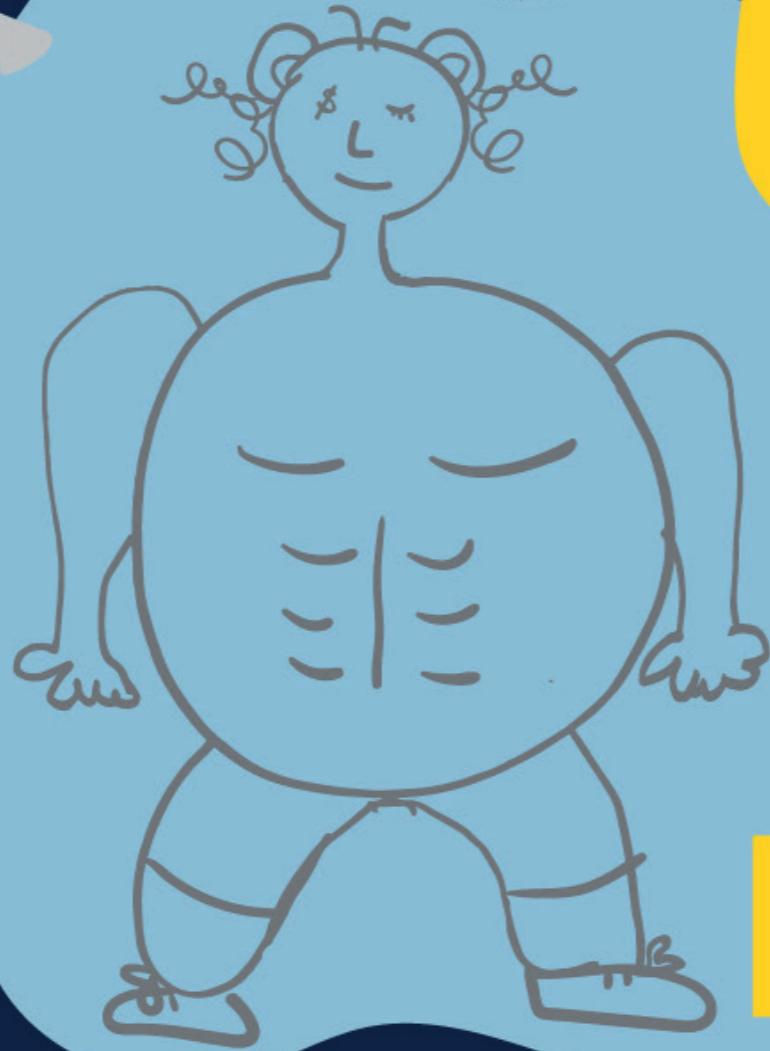
Como parte de nuestra estrategia de relacionamiento con nuestros grupos de interés, participamos en distintos espacios para la gestión de la sustentabilidad trabajando en red e intercambiando experiencias.

- ✦ INSTITUTO ARGENTINO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA (IARSE)
- ✦ DIVISIÓN RSE Y SUSTENTABILIDAD DE IDEA
- ✦ COMITÉ DE SUSTENTABILIDAD DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LOS ESTADOS UNIDOS EN ARGENTINA (AMCHAM)
- ✦ RED DE EMPRESAS POR LA DIVERSIDAD DE LA UNIVERSIDAD TORCUATO DI TELLA
- ✦ CLUB DE EMPRESAS FAMILIARMENTE RESPONSABLE IAE BUSINESS SCHOOL (CLUB IFREI)
- ✦ VALOS RSE MENDOZA
- ✦ EMPRESAS RESPONSABLES DE VICENTE LÓPEZ, PROVINCIA DE BUENOS AIRES



CAPÍTULO

5



# FORTALEZA FINANCIERA



## 5.1. PRUDENTIAL SEGUROS EN NÚMEROS

**PRUDENTIAL ES CONOCIDA POR SU ESTABILIDAD Y FORTALEZA FINANCIERA**

Tema Material:  
Solvencia/Desempeño Económico



**NUESTRO DESARROLLO COMERCIAL Y CRECIMIENTO DEL NEGOCIO**

CONCEPTO (EN MILLONES DE PESOS)	EJERCICIO 07/2017 06/2018	EJERCICIO 07/2016 06/2017	EJERCICIO 07/2015 06/2016
ACTIVOS TOTALES	8.933,8	5.267,2	4.129,0
VENTAS TOTALES	1.822,4	1.394,5	995,6
PATRIMONIO NETO	944,7	826,0	655,1
GASTOS ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	926,3	682,9	548,3
RESULTADO NETO	61,5	170,9	-39,6
CAPITAL SOCIAL	420,5	420,5	245,2
DONACIONES	0,5	0,4	0,2



**CONTRIBUIMOS AL CRECIMIENTO DE LAS COMUNIDADES DONDE OPERAMOS**

CONCEPTO (EN MILLONES DE PESOS)	EJERCICIO 07/2017 06/2018	EJERCICIO 07/2016 06/2017	EJERCICIO 07/2015 06/2016
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (INGRESOS)	2.215,5	1.686,5	1.278,7
VALOR ECONÓMICO DIRECTO DISTRIBUIDO (INGRESOS)	1.382,3	1.137,7	799,0
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	833,1	548,8	479,7
AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR EL GOBIERNO*	--	--	--

El cuadro que se presenta a continuación refleja el Valor Económico Directo Generado, Distribuido y Retenido propuesto por el GRI.

\* Prudential Seguros no recibe ninguna ayuda ni contribución económica por parte del gobierno.

## DISTRIBUCIÓN DEL VALOR ECONÓMICO GENERADO

CONCEPTO (EN MILLONES DE PESOS)	07/2016 06/2017	07/2017 06/2018
<b>PERSONAL</b>	452,15	525,11
REMUNERACIÓN DIRECTA	332,80	391,13
BENEFICIOS	27,69	32,18
OTROS	91,66	44,22
<b>RETRIBUCIÓN AL CAPITAL DE TERCEROS</b>	-	-
INTERESES	-	-
RENTAS	-	-
OTROS	-	-



## 5.2. GOBERNANZA: LA TRANSPARENCIA COMO EJE DE NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

**El Comité de Dirección de Prudential Seguros es el principal órgano de Gobierno.** Ejerce la responsabilidad de monitorear y evaluar el grado de cumplimiento de objetivos, tomando decisiones que, en el corto, mediano y largo plazo, aseguren el logro de los resultados para una gestión sustentable del negocio. Asimismo, tiene el rol de identificar y gestionar los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, social y ambiental. El Comité de Dirección se reúne quincenalmente en la **Executive Committee Meeting** para abordar los temas estratégicos de la compañía. Además deben velar por el cumplimiento de los valores fundamentales que guían nuestra labor cotidiana, según las premisas fundamentadas en el Código de Conducta “Tomando las Decisiones Correctas”.

**“HACER LO CORRECTO POR LAS CAUSAS CORRECTAS DEBE SER EL MARCO EN EL CUAL CONDUCCIMOS NUESTRO NEGOCIO CON EL PÚBLICO, NUESTROS CLIENTES Y NUESTROS COLABORADORES”**

Las preocupaciones importantes en materia de RSE & Sustentabilidad son reportadas por la Gerente de Recursos Humanos al Presidente y CEO de la compañía, a quién reportan directamente la gestión de estas cuestiones. Asimismo,

Tema Material:  
Ética y Transparencia  
en el Negocio



se comparten los planes de acción en las reuniones de Directores y Gerentes de la compañía, quienes son integrantes del Comité Estratégico de Sustentabilidad.

Prudential Seguros considera temas relevantes y preocupaciones importantes para tratar en el marco del Comité de Dirección: la ética, transparencia y reputación organizacional; la eficiencia operativa del negocio; la minimización de los riesgos de la operación; el servicio al cliente; el impacto en las comunidades; el cumplimiento de objetivos organizacionales; los aspectos relacionados con nuestros colaboradores y los temas identificados como relevantes en el análisis de materialidad.

**El Comité de Dirección cuenta con el soporte de diversos comités para la gestión del negocio y las relaciones con los grupos de interés,** además de definir el alcance y cumplimiento de los procedimientos y políticas de la compañía. Los Comités de apoyo son: Comité de Compliance, Comité de Riesgos, Comité de Sustentabilidad y Comité de Ética. Los integrantes del Comité de Dirección han sido elegidos para ejercer sus funciones teniendo en cuenta sus competencias, habilidades, trayectoria y experiencia necesaria para velar adecuadamente los intereses de la compañía.

### 5.2.1. COMITÉ DE DIRECCIÓN DE PRUDENTIAL SEGUROS

Los miembros del Comité de Dirección son evaluados en el marco del cumplimiento de los objetivos anuales del Plan Estratégico de Prudential Seguros, el cual es compartido y validado por nuestra casa matriz. A su vez, trimestralmente se realiza una revisión de resultados con visitas de ejecutivos globales. Una vez por año, el Presidente y CEO de Prudential Seguros asiste en la casa matriz a la reunión de estrategia donde se comparten y validan los objetivos estratégicos de cada subsidiaria.

La remuneración de los miembros del Comité de Dirección se compone de una parte fija mensual y otra parte variable calculada sobre la base de los resultados económicos financieros y de los objetivos de desempeño que incluyen metas de sustentabilidad. Al sueldo base y al variable por desempeño, se agrega un incentivo a largo plazo que consiste en acciones de Prudential. Como parte de su política retributiva también cuentan con un plan de pensión.

Nuestro Comité de Dirección cuenta con el soporte de diversos comités para la gestión del negocio y las relaciones con nuestros distintos grupos de interés, que definen el alcance y cumplimiento de los procedimientos y políticas de la compañía. Los Comités de apoyo son: Comité de Compliance, Comité de Riesgos, Comité de Sustentabilidad y Comité de Ética.



### NUESTROS DIRECTORES Y GERENTES

El Presidente y CEO, los Directores y Gerentes de las áreas soporte de Prudential Seguros se reúnen una vez por semana, todos los días viernes por la mañana, en la **Executive Officers Meeting**, a la cual asisten para compartir los avances de los proyectos en curso de la compañía e información importante del negocio, que luego comparten con sus equipos de trabajo.

Las Gerencias de las áreas de soporte que integran este Comité son: Recursos Humanos, Legales, Marketing, Actuarial, Finanzas, Control de Gestión, Operaciones Vida Individual, Operaciones Vida Grupo, Sistemas y Compliance y Auditoría Interna.





## 5.2.2. ORGANIGRAMA



## 5.2.3. CANALES DE DIÁLOGO Y CULTURA DE TRANSPARENCIA

El órgano superior de gobierno y los gerentes comparten información con los colaboradores y fomentan una cultura de transparencia. **Prudential Seguros cuenta con diferentes canales de comunicación como:**

### TOWN HALL:



Es la instancia trimestral de presentación de resultados financieros y de los indicadores de la gestión comercial de la compañía. Este espacio también se utiliza para compartir novedades importantes del negocio, así como para apalancar diferentes programas y acciones que se llevan a cabo desde Recursos Humanos & Sustentabilidad. El Presidente y CEO cierra el encuentro compartiendo su análisis y su visión para el próximo trimestre. La convocatoria se realiza de manera general y abierta.



### MANAGEMENT MEETING:

Es el encuentro de todos los líderes de Prudential que comparten una jornada en el mes de julio y otra en diciembre. Asisten Directores, Gerentes, Supervisores de casa central, Gerentes de Agencia y de Ventas de las agencias de todo el país y los Gerentes y Supervisores Comerciales de Vida Colectivo. En la reunión, se trabaja con los resultados de la compañía, las expectativas y la rendición de cuentas al accionista, junto con las novedades de los proyectos estratégicos en curso. Asimismo, en este evento se trabaja con los líderes en acciones y estrategia de RSE & Sustentabilidad.



### DESAYUNOS CON EL CEO:

Es la instancia donde todos los integrantes de las oficinas centrales tienen la oportunidad de participar de un desayuno con el Presidente y CEO al cumplirse su aniversario en la compañía.

Los desayunos se organizan de manera trimestral y realizamos una convocatoria abierta mediante la cual los colaboradores se inscriben para participar y envían sus preguntas para ser respondidas durante el desayuno. Luego la minuta del encuentro se comparte en la intranet.



### REUNIÓN DE AGENCIA:

Son las reuniones que se realizan en las Agencias (Vida Individual) todos los lunes y jueves, donde se exponen los resultados de ventas. Asimismo, en estas reuniones, lideradas por cada Gerente de Agencia se comparten novedades de la compañía.

En estas reuniones de Agencia, los embajadores de RSE comunican las acciones de RSE & Sustentabilidad a la fuerza de ventas. El Presidente y CEO realiza visitas a las Agencias al menos una vez por año.

## 5.3. ÉTICA E INTEGRIDAD: NUESTRA MANERA DE HACER NEGOCIOS



Tema Material:  
Ética y Transparencia  
en el Negocio

Somos una compañía en la que nuestros clientes confían y demostramos nuestra responsabilidad como corporación cuando interactuamos con nuestros clientes, colaboradores y con la comunidad en general.

### NUESTRA MANERA DE HACER NEGOCIOS:

- Construimos relaciones a largo plazo con nuestros clientes, ofreciendo sólo aquellos productos y servicios que se adecuan a sus necesidades, poseen un valor justo y respetan las leyes y regulaciones vigentes.
- Fomentamos una cultura con altos valores morales dentro de la compañía, tomando decisiones que se basen en realizar el trabajo correcto, en la forma correcta y en pos de los resultados correctos.
- Nos aseguramos de que los objetivos de cualquier empleado o resultado económico de alguna unidad de negocios no sean más importantes que preservar el nombre y la reputación de Prudential.
- Fomentamos un clima donde todos los empleados pueden actuar con valor, integridad, honestidad y rectitud. Estamos comprometidos en crear una atmósfera que sea libre de discriminación o amenazas de cualquier tipo y donde las diferencias sean respetadas y valoradas.
- Proporcionamos un atractivo ambiente de trabajo donde los empleados pueden aprender, crecer y desarrollarse tanto profesional como personalmente.
- Requerimos los más altos estándares éticos de nuestros colaboradores.
- Expresamos claramente esos estándares, reforzando esto a través de amplios programas de entrenamiento y mostrando un compromiso con las comunidades en donde operamos. Brindamos a nuestros colaboradores recursos para utilizar ante un dilema ético y los alentamos a ofrecer sugerencias.

### 5.2.3. CANALES DE DIÁLOGO Y CULTURA DE TRANSPARENCIA



“HACER LO CORRECTO”

ÉTICA

CUMPLIMIENTO

“CUMPLIR LAS REGLAS”

Prudential Seguros cuenta con una Gerencia de Compliance y Control Interno con reporte directo al Presidente & CEO de la compañía. La Gerencia tiene el objetivo de asegurar que todas las operaciones de Prudential Seguros cumplan con las buenas prácticas comerciales y con todos los requerimientos legales y regulatorios.

Entre los procedimientos de Compliance y Auditoría Interna se encuentran:

- Colaborar con el crecimiento sano del negocio mediante la detección de riesgos y evaluación de los planes de acción implementados.
- Atender consultas sobre la manera en la que se podrían implementar controles.
- Participar en reuniones previas sobre la implementación de un nuevo negocio/canal/proceso, brindando una opinión anticipada con visión independiente.



PRUDENTIAL FINANCIAL  
INC. ENTRE LAS COMPAÑÍAS  
MÁS ÉTICAS DEL MUNDO



### 5.3.2. MANUAL DE ÉTICA:

#### HERRAMIENTAS DE PREVENCIÓN, INFORMACIÓN Y CUMPLIMIENTO

Todos y cada uno de los accionistas, colaboradores y miembros del Directorio de Prudential Seguros están comprometidos en el cumplimiento de los valores y principios empresariales. El **Manual de Ética “Tomando las Decisiones Correctas”**, es el código de conducta de Prudential Seguros. Su propósito es proporcionar a todos los colaboradores la información necesaria para promover las buenas prácticas comerciales en todos los niveles de la organización.

#### NORMAS

##### “TOMANDO LAS DECISIONES CORRECTAS”

“Making the Right Choices”: Manual de ética, incluye los valores, principios y políticas que debemos seguir por ser empleados de Prudential.

##### MANUAL DE COMPLIANCE

Manual específico que incluye todos los lineamientos que deben ser respetados y cumplidos por cada uno de los colaboradores.

##### MANUAL DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE

Normas sobre procedimientos y controles para prevenir el fraude.

##### COMPROMISO ÉTICO DEL ASESOR LIFE PLANNER® Y DE LAS OFICINAS CENTRALES

Lineamientos concretos y específicos para la actividad del profesional Life Planner® y de las Oficinas Centrales.

### 5.3.3. CÓDIGO DE CONDUCTA:

#### “TOMANDO LAS DECISIONES CORRECTAS”

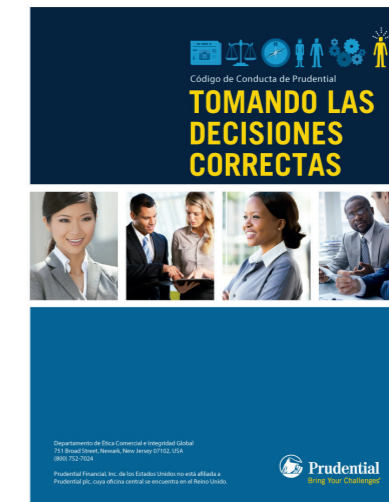
Nuestro Código de Conducta, que se encuentra plasmado en nuestro manual “Tomando las Decisiones Correctas”, refleja nuestros valores y que comportamiento esperamos que nuestros colaboradores tengan al momento de representar a la compañía.

Contamos con un Código de Conducta para nuestros colaboradores que establece los principios esenciales de cómo debemos operar:

- Actuar con integridad y tomar decisiones de acuerdo con normas éticas elevadas;
- Comprender y cumplir con la letra y el espíritu de las leyes y los reglamentos que corresponden a nuestras actividades comerciales; Fomentar un entorno de trabajo justo, respetuoso y cooperativo;
- Inculcar y mantener la confianza en las relaciones con nuestros clientes, accionistas y socios;
- Comprender que la gestión de riesgos es nuestro negocio y es responsabilidad de cada uno de los empleados de Prudential;
- Comprender que la protección de la información y de los activos es fundamental para cumplir con nuestra obligación con los clientes, empleados, accionistas y con Prudential

**El Manual Corporativo “Tomando las Decisiones Correctas” y el Manual Local de Compliance se entregan a todos los colaboradores cuando ingresan a la compañía, son de lectura obligatoria y forman parte de su capacitación de inducción.**

Los colaboradores que ingresan realizan, a través de una plataforma e-learning, una capacitación sobre nuestro Manual Corporativo “Tomando las Decisiones Correctas”. En el período reportado, el **100% de nuestros colaboradores ha completado dicha formación.** Asimismo, no se registraron incidentes de discriminación.















## MES DE LA ÉTICA 2018

NUESTRO COMPROMISO ES HACER NEGOCIOS DE MANERA CORRECTA

*“Creemos que ningún objetivo comercial será más importante que ser fiel a los valores y principios que son la base de nuestra empresa”.*

John Strangfeld, Prudential Chairman and CEO

### DEFENDEMOS LA INTEGRIDAD:

-  Respetando a los demás y mostrando que nos importan;
-  Defendiendo lo correcto, aún si nos sentimos solos;
-  Tomando decisiones basadas en lo que es correcto, no sólo en lo que es conveniente;
-  Asumiendo la responsabilidad sobre nuestras acciones y nuestros errores;
-  Siendo inclusivos y colaborando con los demás;
-  Protegiendo la información confidencial de Prudential;
-  Proporcionando un día completo de trabajo por un día completo pago;
-  Entendiendo las implicaciones éticas de las decisiones comerciales;
-  Actuando por los mejores intereses de Prudential;
-  Conociendo las políticas que aplican a nuestro trabajo;
-  Cumpliendo con nuestro Código de Conducta “Tomando las decisiones correctas”;
-  Compartiendo sus preocupaciones con su Gerente, sus colegas de Recursos Humanos, Responsable de Ética, Compliance o el Departamento de Ética Global (1-800-752-7024 or www.tnwinc.com/Prudential)



¡Reconocidos por 4to año consecutivo, dentro de las Compañías más éticas por el Ethisphere Institute!

“World Most Ethical Companies” and “Ethisphere” names and marks are registered trademarks of Ethisphere LLC.

### DEFENDER LA INTEGRIDAD APOYA NUESTRO:

- ✓ PROPÓSITO**  
Nuestro negocio está basado en cumplir las promesas que hacemos.
- ✓ TALENTO**  
Los que buscan trabajo, buscan empresas honestas y responsables.
- ✓ REPUTACIÓN**  
Un paso en falso puede dañar nuestra reputación e impactar en nuestra capacidad de hacer negocios.
- ✓ CLIENTES**  
Si la gente confía en nosotros, harán negocios con nosotros.
- ✓ COLABORADORES**  
Esperan trabajar para una compañía en la que confiar y hacen contribuciones significativas.
- ✓ INVERSORES Y SOCIOS**  
Esperan una fuerte identidad ética que influya positivamente en los resultados.

### 5.3.4. CANALES DE DENUNCIAS

Promover una cultura basada en la ética y la honestidad es una de las responsabilidades de todos los que somos parte de Prudential.

Se alienta a todos nuestros colaboradores a comunicar cualquier conducta o comportamiento que no se encuentre dentro de los estándares éticos de la compañía, incluyendo violaciones a la ley, regulaciones o políticas de la compañía.

Cualquiera que se encuentre inseguro frente a una situación en particular tiene la responsabilidad de pedir el consejo de su Gerencia, del Gerente de Recursos Humanos de Prudential Seguros y de la Gerencia de Compliance de Prudential Seguros y/o la Oficina de Ética Empresaria.

Las denuncias pueden realizarse en forma anónima para informar acerca de alguna posible violación de nuestras normas y valores, se cuenta con la **línea local 114891-5041** y el mail: **denuncias.eticas@prudential.com**. También contamos con un sistema internacional donde los empleados pueden presentar preguntas, inquietudes o denuncias relacionadas con cuestiones éticas a la Oficina de Ética Empresaria de Prudential. El sistema opera por teléfono, a través de la **línea gratuita de denuncias 0800-444-3653** y por Internet a través de la siguiente dirección: **www.tnwinc.com/reportline/international**

Contamos con una **política contra represalias** que busca garantizar que las personas pueden denunciar libremente y que no será utilizado esto para alguna medida negativa hacia su persona, salvo que la denuncia realizada sea considerada intencionalmente falsa y conducente a error.

### 5.3.5. MES DE LA ÉTICA: NUESTRO CENTRO DE CONVERSACIÓN

Todos los años, en el mes de marzo, se realiza el “**Mes de la Ética**”, momento en el que se proponen actividades abiertas que refuerzan este concepto con todos los colaboradores. Estas acciones contemplan talleres y charlas sobre temas de ética en los que se trabaja generando espacios de diálogo en toda la organización y en todos los niveles.



En marzo de 2018, bajo el lema “**Defendamos la Integridad**”, se llevaron a cabo charlas sobre ética aplicada al ámbito laboral, dictadas de modo presencial por el equipo de la Gerencia de Compliance a todos los colaboradores de oficinas centrales y agencias. Al mismo tiempo, se realizó una estrategia de comunicación semanal a toda la compañía y a los distintos niveles de la organización, con el objetivo de reflexionar junto a los colaboradores sobre el sentido de la ética, resaltar nuestros valores y la importancia de respetar el código compartido.

Al inicio del Mes de la Ética, se entregó un obsequio a todos los colaboradores. Este año fue un “resaltador” como el símbolo de “resaltamos la integridad” en todos nuestros colaboradores. También se desarrolló una trivía online para impulsar el conocimiento, con oportunidad de ganar premios.

### 5.3.6. CONFLICTO DE INTERÉS

#### **DURANTE EL PERIODO REPORTADO NO TUVIMOS CASOS SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS**

Manejar conflictos de interés resulta clave para asegurarnos de tomar las decisiones adecuadas para los intereses de la compañía y de nuestros clientes, libres de influencias personales o externas. Para Prudential Seguros, que sus colaboradores puedan comprender conflictos de interés reales o potenciales es esencial para actuar de la manera correcta; y para hallar una guía por anticipado cuando se enfrentan con cualquier posible situación de conflicto. Las relaciones comerciales requieren que trabajemos estrechamente con nuestros colegas. Es importante asegurarnos de mantener las relaciones comerciales y no permitir que se interpongan posibles conflictos.

En el mes de marzo de 2018, todos los colaboradores, en todos los niveles, respondieron el “**Cuestionario sobre Conflicto de Interés**”. Vale destacar que durante el periodo reportado no tuvimos casos sobre conflictos de interés. Los miembros del Directorio no son parte de otros comités o juntas donde existan conflictos de interés.

**Además enviamos nuestro Cuestionario sobre Conflicto de Interés a todos los colaboradores anualmente en función de sus posiciones y/o responsabilidades. En el periodo reportado el cuestionario fue respondido en marzo 2018 por el 100% de los colaboradores.**

## 5.4. PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

### 5.4.1. POLÍTICAS Y ACCIONES CONCRETAS PARA COMBATIR LA CORRUPCIÓN

Como organización con sede en Estados Unidos, Prudential, sus filiales y empleados están sujetos a la Ley Estadounidense de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA) -U.S. Foreign Corrupt Practices Act- de 1977 que rige las interacciones con funcionarios del gobierno no estadounidense. **La política de Prevención de Soborno y Corrupción aplica a todos nuestros negocios.** Su propósito es hacer que los colaboradores o aquellos que actúan en representación de Prudential eviten participar en hechos de soborno o corrupción, teniendo estrictamente prohibido ofrecer, pagar, solicitar o aceptar sobornos, comisiones ilegales o pagos de facilitación.

En Prudential hemos desarrollado normas y procedimientos internos destinados a prevenir actos de corrupción. Los mismos incluyen auditorías de debida diligencia, cláusulas específicas en los contratos, certificaciones y señales de advertencia. Es importante destacar que en los contratos con proveedores y brokers de seguros se incluyen cláusulas de FCPA, ya que la política de FCPA y los estándares de FCPA incluyen evaluación de riesgos de proveedores con relación a prácticas de soborno y corrupción.

Con el propósito de asegurar la transparencia de las donaciones efectuadas a organizaciones de la sociedad civil a través de las Políticas de Donación de Activos y de Donación con Cargo, requerimos a cada organización social aliada deba presentar anualmente una descripción de las autori-

Tema Material: **Lucha contra la Corrupción**  
Prudential está comprometida en mantener el más alto nivel de estándares éticos y legales al llevar a cabo sus actividades comerciales. Prudential no tolerará sobornos o actividades que provoquen actos de corrupción.

dades de las comisiones y consejos de administración, declarando que las mismas no son parientes directos de algún funcionario público ni ejercen u ocupan cargos públicos en cumplimiento de la política anticorrupción y antisoborno de la FCPA.

**Los principios básicos de la Política contra la Corrupción y el Soborno son:**

- **No pagamos sobornos, comisiones ilegales o pagos de facilitación a funcionarios del gobierno,** ejecutivos de empresas privadas o a cualquier persona de cualquier parte del mundo, con el fin de obtener negocios o una ventaja inadecuada;
- **No pagamos sobornos, comisiones ilegales o pagos de facilitación** de forma indirecta a través de agentes, corredores, consultores u otros terceros;
- **Evitamos el pago de sobornos a través de otros medios;** por ejemplo, comidas, entretenimientos y obsequios que excedan las normas comerciales de Prudential;
- **Llevamos libros, registros y controles internos detallados y precisos.** No ocultamos sobornos u otros pagos inapropiados a través de arreglos no indicados en los libros, falsificación de libros y registros; o bien, al no documentar correctamente un pago, obsequio u otro beneficio;
- **No aceptamos sobornos o comisiones ilegales de nadie de cualquier parte del mundo;**
- **No se deben utilizar fondos personales para obtener lo que está prohibido en esta política.**

EN EL PERIODO REPORTADO EL 100% DE NUESTROS COLABORADORES Y COMITÉ DE DIRECCIÓN HAN COMPLETADO LOS CURSOS DE FORMACIÓN ONLINE.

#### 5.4.2. FORMACIÓN SOBRE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y SOBORNO

El cumplimiento de las políticas antisoborno y anticorrupción es una parte importante de nuestra forma de operar. Para entrenar a nuestros colaboradores en estos principios, Prudential Financial ha desarrollado un **programa de capacitación e-learning de tres niveles en toda la empresa:**

- ▶ Capacitación básica sobre anti soborno/anticorrupción para todos los colaboradores;
- ▶ Capacitación intermedia para “empleados claves”, es decir, aquellos colaboradores que trabajan en cuestiones relacionadas con la anticorrupción o que interactúa con personas o entidades cubiertas por la FCPA

Estas instancias de formación educan a los participantes acerca del impacto de la corrupción y explican el modo en que se pueden respaldar los esfuerzos de Prudential para llevar a cabo el negocio con integridad y cumplir con todas las leyes anticorrupción y antisoborno aplicables, comprendiendo de esta forma cómo sus conductas pueden impactar en el prestigio de Prudential, y en las comunidades donde operamos.

#### 5.4.4. POLÍTICA DE REGALOS Y ENTRETENIMIENTOS

El propósito de esta política es **garantizar que los colaboradores eviten conflictos de intereses reales o aparentes al ofrecer o recibir regalos, comidas y entretenimiento.**

Los colaboradores deben reportar a la Gerencia de Com-

pliance sobre todos los gastos, incluidos los regalos y entretenimientos, contribuciones políticas, pagos de facilitación y cualquier otro pago que involucre a una Persona Cubierta por la FCPA, independientemente del monto o propósito, y dichos gastos deben registrarse correctamente y documentarse correctamente y con exactitud en nuestros libros y registros.

**La política establece las siguientes directrices de cómo actuar ante:**

##### A) REGALOS, COMIDAS Y ENTRETENIMIENTOS

Los empleados podrán ofrecer o recibir ocasionalmente regalos, comidas o entretenimiento de valor moderado, sujetos al cumplimiento con las leyes y reglamentos pertinentes y a los límites internos, aprobación y requisitos de información de la compañía. Sin embargo, no se permite ningún pago u ofrecimiento de valor cuando la intención es asegurar una ventaja comercial inapropiada.

Los empleados deben evitar conflictos de intereses reales y/o aparentes. Está prohibido que los empleados soliciten regalos, comidas y entretenimiento, como así también que ofrezcan o reciban regalos y entretenimiento para/del Auditor Independiente de la compañía, a menos que lo apruebe el Director de Finanzas.

##### B) CONTRIBUCIONES POLÍTICAS Y PAGOS A GOBIERNOS

Está prohibido usar fondos corporativos para realizar contribuciones políticas a Personas Cubiertas por la FCPA. Esto incluye contribuciones a partidos políticos no estadounidenses, partidos oficiales o candidatos.

##### C) PAGOS DE FACILITACIÓN

Está prohibido realizar pagos de facilitación en representación de la compañía.

## 5.5. POLÍTICA DE DEFENSA Y FOMENTO DE LA COMPETENCIA

Tema Material:  
Competencia Justa

**La política de Prudential Seguros es competir en el mercado, pero siempre respetando las leyes que regulan la competencia.**

Los empleados de Prudential Seguros no participarán en prácticas que puedan restringir de manera desleal el comercio o que constituyan un comportamiento anticompetitivo.

El fin de esta política es dar a conocer a los empleados de Prudential Seguros el contenido de las leyes de defensa de la competencia vigentes en la República Argentina, como la Ley Nacional 27.442 a fin de permitirles identificar los contextos en que como consecuencia de sus conductas pueden producirse riesgos y explicarles cuales son los pasos que deben seguirse en esos casos. **No se han identificado demandas en el período reportado.**

**LEY DE RESPONSABILIDAD PENAL EMPRESARIA (LEY 27.401) : DE ACUERDO CON ESTA NUEVA LEY QUE ENTRÓ EN VIGENCIA EN MARZO DEL 2018, NOS ENCONTRAMOS REVISANDO EL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE INTEGRIDAD.**

INVIRTIENDO  
RESPONSABLE-  
MENTE

En línea con lo requerido por el Regulador, Prudential Seguros destina el 3% de sus inversiones a Fondos Comunes de Inversión "PYMES" cuyo objetivo es promover el desarrollo de economías regionales y de pequeñas y medianas empresas. El resto de sus inversiones se encuentran alocadas en bonos soberanos y en empresas argentinas de primera línea, las cuales comparten los mismos estándares que Prudential Seguros al momento de hacer negocios.

provistos por los clientes y/o empleados. Prudential recopila, procesa, almacena y transmite información personal para realizar negocios y dicha información es procesada y protegida con controles estrictos para minimizar el riesgo de pérdida de datos, acceso no autorizado y/o uso indebido.

**Generamos una cultura de riesgos** a través de cursos de formación y capacitación realizadas por Gestión de Riesgos a los colaboradores:

Diciembre 2017

**CAPACITACIÓN DE PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN**

(formato online)

**96%** de los colaboradores activos.

Diciembre 2017

**CAPACITACIÓN DE PREVENCIÓN Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE**

(formato online)

**83%** de los colaboradores activos.

Marzo 2018

**CAPACITACIÓN 3 LÍNEAS DE DEFENSA**

(en formato presencial)

**100%** de los gerentes de la compañía.

Mayo 2018

**CAPACITACIÓN ISSUE MANAGEMENT**

(formato presencial )

**100%** de los gerentes y mandos medios de la compañía.

## 5.6. PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y LAVADO DE DINERO

El área de Prevención de Lavado de Dinero, el Oficial de Cumplimiento y el Comité de Prevención de Lavado de Dinero son responsables de controlar e informar operaciones sospechosas al Directorio y a las autoridades competentes en la materia. Como principio general, para Prudential Seguros, conocer a su cliente incluye entender el origen de sus activos y el objetivo comercial de sus operaciones. Para ello, desarrollamos un **Manual de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo** para ayudar a los empleados de Casa Central y de la Fuerza de Ventas, así como a la Gerencia, a detectar y abordar potenciales actividades de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

**Los siguientes principios son necesarios considerar para detectar las actividades tendientes al lavado de dinero:**

**Conocer al cliente.** Obtener información importante y relevante del tomador, asegurado y beneficiarios de las pólizas. Incluye entender el origen de sus activos y el objetivo comercial de sus operaciones;

**Nunca ignorar una actividad incoherente o impropia** que carezca de sentido comercial.;

**Mantener una mirada atenta** sobre el comportamiento, las operaciones y documentación de los clientes.

En relación al entrenamiento, el área de Prevención de Lavado de Dinero, lanza en forma anual un **Plan de Capacitación**, cuyo objetivo es que todos los empleados de la compañía conozcan tanto los temas de la legislación vigente como los procedimientos de la compañía.

**La capacitación es obligatoria, en formato online y ha sido respondida por el 100% de los colaboradores activos.**

## 5.7. GESTIÓN DE RIESGOS

Tema Material:

Gestión de riesgos

El área de **Gestión de Riesgos** identifica, valora y controla los diferentes tipos de riesgos que pueden afectar el cumplimiento de la estrategia de la organización, con el fin de proteger sus activos y apoyar el logro de los objetivos corporativos.

En ese marco, se realiza de forma anual, un mapeo y monitoreo de riesgos estratégicos y operativos, consolidados en un inventario de riesgos, del cual se confecciona un plan a 3 años para el análisis de todos los riesgos identificados. Dicho plan consiste en la identificación y evaluación de los subriesgos asociados a cada riesgo plasmado en el inventario, verificando la efectividad de los controles existentes, analizando el riesgo residual e identificando mejoras y/o nuevas actividades de control con el fin de mitigar los riesgos existentes.

La compañía cuenta con un Comité de Riesgos que se reúne cuantas veces fueran necesarias, mínimamente de forma trimestral, para abordar los temas más sobresalientes informados por el área de gestión de riesgos. No obstante, de forma mensual el área de Gestión de Riesgos eleva un reporte al Comité de Riesgos con la actualización de los eventos de riesgos detectados.

Cabe destacar que proteger la información personal es una prioridad para Prudential, por ello en los últimos años el área de Gestión de Riesgos implementó una **política de privacidad de la información**, con el fin de resguardar los datos



## 5.8. PROVEEDORES



En Prudential Seguros contamos con un Código de Conducta y Ética para Proveedores para alcanzar una cadena de valor responsable, el cual fija reglas claras en lo concerniente a las políticas y criterios de contratación que esperamos de nuestros proveedores en la forma de hacer negocios.

### Tema Material:

Promoción de los Derechos Humanos  
Competencia Justa  
Gestión del Riesgo  
Diversidad e Inclusión



### 5.8.1. PROVEEDORES EN NÚMEROS

	07/2017 06/2018	07/2016 06/2017
CANTIDAD DE PROVEEDORES ACTIVOS	233	191
CANTIDAD DE COMPRAS Y CONTRATACIONES (CANTIDAD DE OPERACIONES)	122	111
VOLÚMEN TOTAL DE COMPRAS (EXPRESADAS EN AR\$)*	\$14.801.783	\$ 8.751.650
PORCENTAJE DE PROVEEDORES GESTIONADOS POR EL ÁREA DE COMPRAS QUE FIRMARON EL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA PARA PROVEEDORES	100%	100%
PORCENTAJE DE PROVEEDORES LOCALES	100%	100%
INVERSIÓN EN COMPRAS INCLUSIVAS	\$578.067	\$ 242.000
PORCENTAJE DE COMPRAS INCLUSIVAS DEL TOTAL DE COMPRAS REALIZADAS POR LA COMPAÑÍA	3,90%	2,76%

\* Incluye solamente las compras manejadas por el sector. Sin incluir servicios, alquileres, limpieza y mantenimiento. Al periodo reportado el área de Compras no centraliza el total de compras y contrataciones de la Cía.

AYUDAMOS A NUESTROS PROVEEDORES A CUMPLIR Y MEJORAR SUS PRÁCTICAS LABORALES A TRAVÉS DE UNA POLÍTICA DE PAGO PREFERENCIAL A 15 DÍAS A PROVEEDORES DE MANO DE OBRA INTENSIVA (MOI)




### 5.8.2. POLÍTICA DE COMPRAS: CRITERIOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

En Prudential Seguros, contamos con una **Política de Compras y Contrataciones** que establece el procedimiento formal para las compras, evaluación y selección de proveedores con el propósito de alcanzar la gestión sustentable de nuestra cadena de suministro.

Esta política ha sido elaborada a partir de un trabajo articulado entre las áreas de Compras, Legales, Recursos Humanos y Sustentabilidad, y Compliance.

**NUESTROS PROVEEDORES RECIBEN UN TRATO JUSTO Y EQUITATIVO DURANTE EL PROCESO DE OFERTA Y COMPRA, Y LAS DECISIONES SE TOMAN SOBRE LA BASE DE CRITERIOS DE SELECCIÓN CLAROS.**

### NUESTRO COMPROMISO DE GESTIÓN SUSTENTABLE CON LA CADENA DE VALOR SE BASA EN 3 PILARES FUNDAMENTALES

- 
**TRANSPARENCIA Y PRÁCTICAS ÉTICAS**  
 en la selección y adjudicación de nuestros proveedores a partir de la solicitud de documentación para la evaluación de riesgos del proveedor.
- 
**CLARIDAD**  
 en los criterios de selección y contratación de proveedores.
- 
**DIVERSIFICACIÓN Y COMPETENCIA JUSTA DEL NEGOCIO**  
 para alcanzar una sana competencia durante el proceso de oferta y compra de nuevos o renovación de contratos.

## NUESTRO PROCESO DE COMPRAS COMPRENDE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

# 1

### PEDIDO DE COMPRA

Es la petición o requerimiento realizado por el área solicitante al Departamento de Compras y Facilities con el fin de obtener una cantidad determinada de material o un servicio en un momento dado.

# 2

### SOLICITUD DE COTIZACIONES Y SELECCIÓN DE PROVEEDOR:

Se tienen en cuenta los criterios de: precio, plazo de entrega, condición de pago, calidad comprobada y evaluación del riesgo del proveedor.

Para algunos rubros, tenemos identificados proveedores inclusivos que respondan al pedido de compra a realizar, priorizando su selección y brindando oportunidades de empleo. Para proveer servicios e insumos en nuestras agencias en el interior del país, buscamos y seleccionamos proveedores de la zona geográfica, promoviendo la economía y el empleo local.

# 3

### PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROVEEDOR

Se evalúa al proveedor teniendo en cuenta sus aspectos técnicos, económicos y evaluación del riesgo incluyendo aspectos de su comportamiento comercial y aspectos éticos: cláusulas que prevean obligaciones por Ley Estadounidense de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA), confidencialidad y privacidad. Correspondiente Due Diligence del proveedor (si aplica) en virtud de la Política de FCPA y en cumplimiento de norma OFAC (Política que prohíbe realizar transacciones que involucren activos provenientes de actividades ilícitas, de lavado de dinero o financiación del terrorismo).

Desde Junio 2018 todas las nuevas compras y contrataciones de Prudential se gestionan íntegramente desde Compras sin excepción (previo análisis y validación de la documentación presentada por cada proveedor).

# 4

### SEGUIMIENTO, AUDITORÍA Y CONTROL DEL PROVEEDOR

Para evaluar la calidad del servicio, el Departamento de Compras y Facilities realiza una evaluación de los proveedores críticos semestralmente, tal como requieren las políticas de control y evaluación de Vendor Governance. Para aquellos proveedores de Mano de Obra Intensiva (MOI) mensualmente el Departamento de Compras y Facilities realiza auditorías y control de la documentación legal requerida no emitiendo pagos sin la presentación de la misma.

Es importante destacar que contamos con una Política de Pago Preferencial a 15 días para que los proveedores puedan cumplir y mejorar sus prácticas laborales.

### 5.8.3. COMPRAS INCLUSIVAS Y LOCALES

El área de Compras de la compañía trabaja identificando qué compramos y qué servicios e insumos pueden suministrar proveedores inclusivos o empresas sociales. De esta forma, desarrollamos relaciones con proveedores pertenecientes a proyectos que generen valor social o ambiental como La Cocina del Trabajo, Movimiento Darté, Red Activos, Media Pila, Juno y Ondulé Juguetes, entre otras.

Por este compromiso con las compras inclusivas y la diversidad, Red Activos nos otorgó, por segundo año consecutivo, junto con otras empresas, la distinción de **“Empresas Impulsoras de Impacto Social”** en mayo del 2018 en la categoría **Innovación Social**.

Además, **el 100% de nuestros proveedores son locales**. Para proveer servicios e insumos en nuestras agencias en el interior del país, buscamos y seleccionamos proveedores de la zona geográfica, promoviendo la economía y el empleo local.

**100%**  
**PROVEDORES LOCALES**

**\$578.067**  
**INVERSIÓN EN COMPRAS INCLUSIVAS**

↗ **3,90%** Porcentaje de compras inclusivas del total de compras realizadas por la empresa



#### 5.8.4. CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA PARA PROVEEDORES

Desde 2016, contamos con un **Código de Conducta y Ética dirigido exclusivamente a Proveedores**, aspirando a que cumplan y obedezcan con el mismo nivel de compromiso y cumplimiento a las normas comerciales responsables y éticas que posee Prudential Seguros.

El Código es de cumplimiento obligatorio para todos nuestros proveedores y está basado sobre las dimensiones de triple impacto: económica, social y ambiental. Constituye una parte importante y esencial de los valores de la empresa, que promueve y cuenta con la aplicación de normas jurídicas, éticas y ambientales.

##### PRÁCTICAS ÉTICAS EN TODAS LAS OPERACIONES COMERCIALES:

Anticorrupción, conflictos de interés, antimonopolio, competencia justa y confidencialidad de la información.

##### PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS Y LABORALES:

Diversidad e inclusión, promoción de trabajo decente, prevención del trabajo forzado e infantil, libertad de asociación, discriminación, salud y seguridad, políticas de compensación.

##### PRÁCTICAS DE CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE:

Medición de consumos energéticos, reciclado y gestión de residuos.

#### VENDOR GOVERNANCE

##### MARCO DE GESTIÓN

La compañía, para realizar sus actividades de negocio, elige llevar a cabo ciertas funciones con personal en relación de dependencia y otras a través de la contratación de servicios a proveedores externos, siendo conscientes que tercerizar funciones puede generar ciertos riesgos.

Estos riesgos pueden tener impactos:

Con el cliente: Deficiencias en la prestación del servicio, incumplimiento de contrato;

Regulatorios: Incumplimiento de normas regulatorias o legislación vigente;

Financieros: Incremento de costos, pérdidas, contingencias;

Reputacional: Impacto en la marca o imagen de la compañía.

##### OBJETIVOS

De acuerdo a los riesgos planteados, Vendor Governance establece como sus objetivos de gestión:

- Asegurar que el riesgo de operar con proveedores externos esté correctamente evaluado y gestionado;
- Concientizar, entrenar y dar soporte a la compañía para la selección y gestión de la relación con proveedores externos.

En virtud de cumplimiento de las **Políticas de Vendor Governance**, anualmente, se realizan las capacitaciones para todos los usuarios internos que manejan y contratan proveedores.

De mismo modo con el fin de tener mayor control sobre los proveedores de la Compañía. Realizamos regularmente reuniones con los clientes internos, con el fin de actualizar toda la información correspondientes a los proveedores. Asimismo siguiendo la línea de lo anteriormente mencionado generamos desde Compras todas las altas de proveedores, con el objetivo de poder garantizar la correcta evaluación de las empresas con las que trabajamos.



### 5.8.5. EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES A PROVEEDORES

En Prudential Seguros, identificamos aquellos proveedores que prestan servicios críticos en nuestra compañía y en nuestro nombre.

Por eso, a través de este mapeo de proveedores críticos, implementamos prácticas que nos permiten trabajar para una cadena de valor responsable promoviendo prácticas laborales decentes.

Para ello, solicitamos a aquellos proveedores de mano de obra intensiva, es decir, personal de proveedores terciarizado o subcontratado que ingresan regularmente a las instalaciones de Prudential Seguros, la presentación de documentación laboral y de seguros en forma mensual.

Cada gerencia es responsable de realizar el seguimiento de la presentación de documentación. Para promover estas prácticas con nuestros proveedores, contamos con una **Política de Pago Preferencial a 15 días** para que estos proveedores puedan cumplir y mejorar sus prácticas laborales. Prudential Seguros se reserva también el derecho de realizar auditorías, ya fuera con personal de Prudential Seguros o mediante auditorías externas realizadas por la empresa que designemos a tal efecto.

Desde el área de Compras y Facilities, se le aplica la práctica de solicitud de documentación al 100% de los proveedores que nos brindan el servicio de MOI (Mano de Obra Intensiva).

El área de Compras recibe auditorías por el departamento de Compliance & Auditoría Interna, a fin de verificar la correcta implementación de los procesos y la transparencia en los mismos.

### 5.8.6. EVALUACIÓN EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELACIONADOS CON LA REPERCUSIÓN SOCIAL Y PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

Esperamos que los proveedores que actúan en nuestro nombre compartan los valores y normas éticas de nuestra compañía, ya que sus prácticas comerciales impactan directamente en nuestra reputación y nuestra forma de hacer negocios.

Por eso, **promovemos el compromiso de los proveedores con nuestras políticas de prevención de corrupción y soborno.**

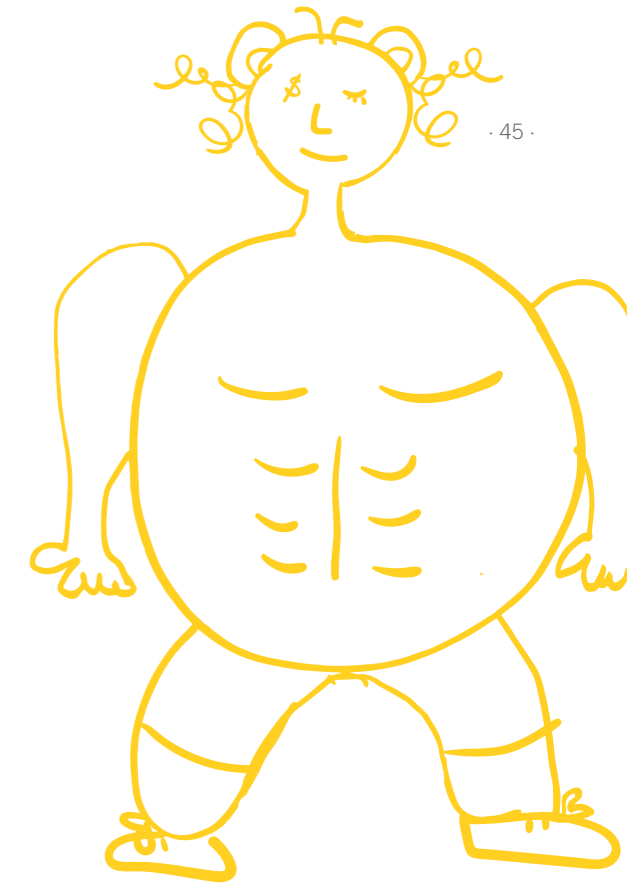
Los proveedores de servicios externos y los empleados de las empresas pueden informar cualquier acto de corrupción o cualquier comportamiento cuestionable a través de nuestros espacios de cumplimiento y denuncia: la línea de ayuda sobre ética o por correo electrónico o correo postal.

Con los proveedores que, por su prestación de servicios, son considerados críticos por su alto riesgo se firman contratos con cláusulas anticorrupción y se realiza el procedimiento de debida diligencia antes de avanzar en la contratación o utilizar los servicios del proveedor.

El proceso de debida diligencia está diseñado para identificar y evaluar los potenciales riesgos de corrupción de un tercero. De este modo, para evaluar y crear efectivamente el perfil de riesgo del proveedor, contamos con un procedimiento interno para identificar y documentar los planes de acción para mitigar el riesgo de corrupción y los requisitos de control pos contratación. Es un proceso que no aplica al total de las compras y contrataciones, sino a un porcentaje que depende del nivel de riesgo que se evalúa en conjunto con el área de Compliance, y

no depende de un tipo de servicio y/o alcance específico.

**En el período comprendido entre el 07/2017 a 06/2018, no se rescindió a ningún proveedor por no cumplir con las evaluaciones correspondientes.**



CAPÍTULO

6



# ORIENTACIÓN AL CLIENTE





# 6.1. NUESTROS CLIENTES EN NÚMEROS

UNIDAD DE NEGOCIO VIDA INDIVIDUAL

45.634

PÓLIZAS VIGENTES

6.754

NUEVOS NEGOCIOS EMITIDOS

16.35%

PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO DE SEGUROS VIDA INDIVIDUAL  
(DATO A JUNIO 2018)



UNIDAD DE NEGOCIO VIDA COLECTIVO

1.987

PÓLIZAS VIGENTES

1.905

NUEVOS NEGOCIOS EMITIDOS

244.117

VIDAS ASEGURADAS

0.77%

PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO DE SEGUROS VIDA COLECTIVO  
(DATO A JUNIO 2018)



## 6.2. EL SEGURO DE VIDA:

# INSTRUMENTO DE PROTECCIÓN PARA NUESTROS CLIENTES

Prudential se focaliza en mejorar el valor para los clientes, así como en aumentar el valor que la empresa obtiene de sus negocios

Ponemos el centro en comprender las necesidades de nuestros clientes. A través de los años, Prudential cumple con su misión de brindar seguridad financiera y paz de espíritu a nuestros clientes, determinando en primer lugar qué es lo que ellos quieren y necesitan y, luego, ayudándolos a satisfacer dichas necesidades.

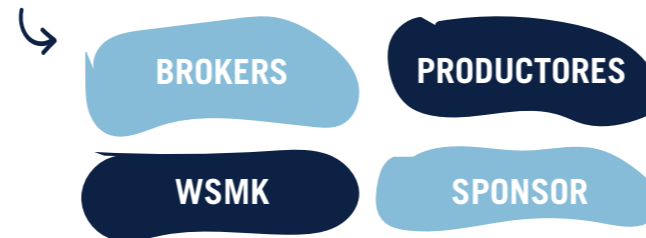
### MODELO DE VENTAS ↪

**BASADO EN NECESIDADES NUESTRO CONCEPTO DIFERENCIADOR ES DISEÑAR PLANES DE SEGURO AJUSTADOS A LAS NECESIDADES INDIVIDUALES DE CADA UNO DE NUESTROS CLIENTES ASESORAMOS A TRAVÉS DE PROFESIONALES ALTAMENTE CALIFICADOS: LIFE PLANNERS®**

El seguro de vida surge, originalmente, del espíritu de ayuda mutua y de la necesidad de cada familia de proteger a sus seres queridos y asegurarles un futuro de tranquilidad. En el caso de nuestro negocio de seguros de vida individual, los profesionales Life Planner® tienen en cuenta objetivos, sueños y el perfil financiero de cada cliente en el momento de pensar la solución más adecuada.

La misma filosofía se aplica al negocio de seguros de vida colectivo: mediante un trabajo conjunto con un **exclusivo grupo de brokers y productores**, queremos asegurar que nuestros clientes obtengan aquellos planes de seguro que se ajusten mejor a las necesidades de sus colaboradores y grupos de personas.

### CANALES DE DISTRIBUCIÓN



Con el propósito de brindar protección a la mayor cantidad de personas y familias de nuestro país y en búsqueda de una renovación tecnológica; **lanzamos en 2018 un canal de venta digital de seguros de vida llamado Klimber**. Es una plataforma tecnológica a partir de la cual brindamos la posibilidad de contratar un seguro de una manera fácil y dinámica.

Prudential Seguros es socio estratégico de Klimber y es el responsable de la emisión de las pólizas de los seguros de vida emitidas en el marco de esta alianza. El Grupo Clarín también es socio estratégico de Klimber ayudando en la difusión de esta modalidad novedosa y facilitando que muchas personas

El seguro de vida, comercializado a través del canal de venta digital, puede ser comprado por cualquier persona de la comunidad Clarín 365 que tenga entre 18 y 64 años de edad, que resida en el país y tenga DNI argentino.

 **VISITÁ KLIMBER**







**Tema Material:**  
 Innovación en Nuevos Productos y Desarrollo Criterios Sociales Ambientales en el Diseño y Venta de Productos Conformidad Ambiental de Productos

## 6.3. INNOVACIÓN Y NUEVOS DESARROLLOS

Para mantenernos a la vanguardia del mercado, en Prudential Seguros trabajamos permanentemente para **ofrecer tanto productos innovadores como servicios que nos permitan optimizar diferentes procesos de la gestión, para brindar una mejor atención a nuestros clientes y reducir los impactos ambientales de nuestro negocio.**

Las nuevas innovaciones y desarrollos del periodo reportado constituyen un avance de los ejes estratégicos definidos a nivel local para delinear el rumbo de la Compañía al 2020: Desarrollo Comercial & Crecimiento del Negocio, Life Planner® del Futuro y Tecnología & Procesos.

En el periodo informado, el **área de Innovación Digital** de la Gerencia de Marketing, que tiene a su cargo acompañar a la compañía en la transformación digital que vive el mundo de la comunicación, ha desarrollado nuevas aplicaciones para nuestra fuerza de ventas y lanzado un nuevo canal digital de comercialización con el objetivo de ir hacia el: **“Camino a Papel Cero”**.

Asimismo, los desafíos que presenta el área son: la digitalización de procesos de reclutamiento, ampliación del mercado masivo y los canales digitales, y la automatización de las gestiones de clientes.

Las novedades durante el ejercicio reportado fueron las siguientes para cada una de las unidades de negocio:

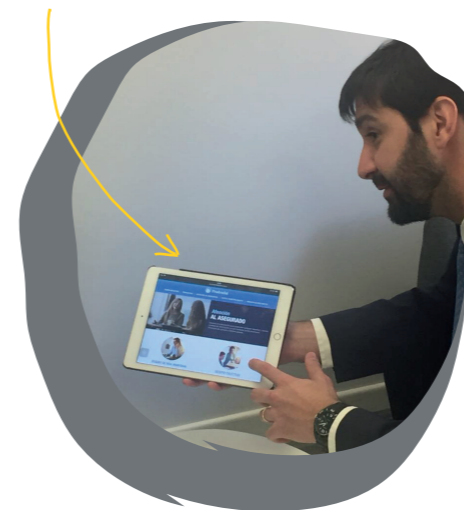
El desempeño de nuestros negocios es una prioridad. A medida que buscamos nuevas oportunidades de crecimiento, es fundamental que nos mantengamos enfocados en la ejecución exitosa de nuestros negocios. Así es como nos ganamos el derecho de invertir en nuestro crecimiento futuro.

### 6.3.1. VIDA INDIVIDUAL

#### 6.3.1.1. VENTA A TRAVÉS DE TABLET

Iniciamos durante el año 2017, un proceso junto a nuestra fuerza de ventas para comenzar a utilizar la tablet como herramienta digital que acompañe en el proceso de ventas con nuestros clientes.

**AL DÍA DE LA FECHA, EL 20% DE NUESTRA FUERZA DE VENTAS UTILIZA LA TABLET COMO SOPORTE PARA EL PROCESO DE VENTA.**



#### 6.3.1.2. CALCULADORA DE NECESIDADES

En el periodo reportando, sumamos en nuestro sitio web una “calculadora de necesidades”, **una herramienta que calcula el monto de dinero necesario para proteger el futuro de una familia.**

A través de respuestas a preguntas simples, la plataforma reúne la información y determina la cantidad de dinero para cubrir necesidades que una familia debería tener en cuenta a la hora de contratar un seguro de vida. Una vez concluido el análisis, se brinda la oportunidad al posible asegurado de ser contactado por un profesional Life Planner® para que lo asesore posteriormente en función de la información obtenida.

**EN EL PERÍODO REPORTADO, INGRESARON A LA CALCULADORA ONLINE 3.535 USUARIOS ÚNICOS. DE ESOS USUARIOS, 53 COMPLETARON EL PROCESO Y ENVIARON SUS DATOS A ATENCIÓN AL ASEGURADO, RESULTANDO EN 8 VENTAS.**



### 6.3.1.3. ACCESO A CUENTAS

El objetivo es que el cliente acceda a través de nuestro sitio Web a la información online de sus pólizas, gestionando los certificados de su póliza, y pueda conocer el estado de sus pagos y obtener las comunicaciones enviadas. De esta manera, **todas las comunicaciones con el cliente son a través de la Web, reemplazando el envío físico.**

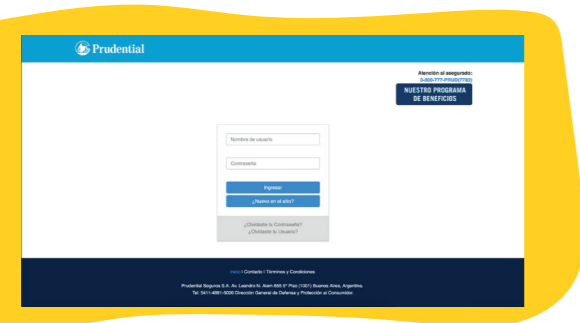
En 2018, implementamos la póliza electrónica y su aceptación a través del sitio de clientes

**Resultados de Impacto 01 de julio 2017 a 30 de junio 2018:**

Al 30 de Junio de 2018, **se registraron en el Sitio de Clientes 5.481** usuarios, número que representa el 14,90% de nuestra cartera activa.

Aproximadamente **68.000 fueron las cartas subidas al sitio**, esto implica un ahorro de \$1.450.000.

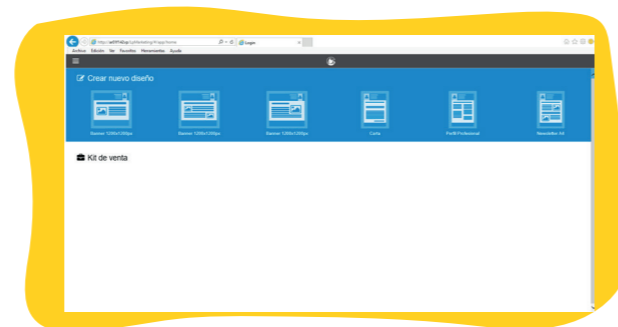
**LA INVERSIÓN EN LA HERRAMIENTA ACCESO A CUENTAS AL MOMENTO REPORTADO FUE DE \$2.488.461,80**



### 6.3.1.4. APLICACIONES CON MATERIALES DE MARKETING Y ENTRENAMIENTO

En mayo de 2017, a través de la nueva aplicación, nuestros profesionales Life Planner® pueden **acceder en formato digital a los materiales de marketing e institucionales de Prudential Seguros y a todos los materiales de entrenamiento** relacionados a su carrera profesional.

En el periodo reportado, el **76%** de nuestros profesionales Life Planner® ha utilizado las aplicaciones



Con el desarrollo de esta nueva aplicación, la compañía trabaja para alcanzar su objetivo “Camino a Papel Cero”. Los materiales se descargan en la tablet en formato PDF y nuestra fuerza de ventas los comparte en las reuniones con sus clientes y los envía por e-mail. **De esta manera, la compañía ha dejado de imprimir nuevos folletos de marketing entregables al cliente, centralizando todo el material en formato digital.**

**LA INVERSIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTA APLICACIÓN AL MOMENTO REPORTADO FUE DE \$ 426.617**

### 6.3.1.5. SOLICITUD ELECTRÓNICA

**El objetivo es integrar los datos de la solicitud electrónica con el sistema core de la compañía, eliminando procesos manuales de carga de datos.**

En septiembre del 2016, la Gerencia de Operaciones Vida Individual implementó la primera etapa de este desarrollo para que la carga de la solicitud de seguro sea electrónica. En la etapa 1 del proyecto, que fue el desarrollo e implementación de la E-Application, se invirtieron \$1.150.000. Durante 2017 se desarrolló la integración entre la E-application y Visual Time (sistema core de la compañía). A partir de Febrero 2018 todas las nuevas solicitudes de seguro ingresan en forma automática al sistema.

**LA INVERSIÓN ACUMULADA DESDE EL INICIO DEL PROYECTO ASCIENDE A \$ 7.010.000.**

Con este nuevo desarrollo evitamos tener que volver a digitalizar la solicitud en Operaciones y evitamos la doble carga de datos, optimizando el proceso de emisión.

### 6.3.1.6. PÓLIZA ELECTRÓNICA

**Reemplazamos la póliza en papel por una digital.** Para alcanzar este objetivo, la Gerencia de Operaciones Vida Individual ha trabajado en un proyecto que constó de distintas etapas:

El proyecto de E-Policy fue implementado el 18 de junio del 2018 para todos los nuevos negocios generados por la Compañía. A partir de dicha fecha, las pólizas se generan en formato PDF y se pone el archivo a disposición del cliente en la página de Acceso a Clientes de la Compañía. Hasta el período reportado, **LLEVAMOS SUBIDAS 97 PÓLIZAS.**

**Por otra parte, también desarrollamos la aceptación de la póliza a través de la página web de acceso a clientes**, de esta forma las pólizas pueden aceptarse vía web y el profesional Life Planner® también puede elegir a qué clientes ir a visitar para realizar la entrega presencial, optimizando las reuniones y el tiempo destinado a esta reunión.

**Al período reportado, se aceptaron por la web 17 pólizas. Todas las pólizas que provienen de nuevos negocios se emiten en formato digital.**

## 6.3.2. VIDA GRUPO

### 6.3.2.1. BROKER ONLINE

Durante el periodo reportado, el desarrollo de la herramienta broker online ha implicado diferentes etapas para su implementación.

Durante el periodo reportado se implementó un nuevo cotizador de accidentes personales y se realizaron otras mejoras. Y seguiremos trabajando en el desarrollo de la herramienta para brindar un mejor servicio al cliente.

**Resultados de Impacto al 30 de junio 2018:**

**41 PRODUCTORES Y BROKERS DE SEGUROS SE HAN REGISTRADO POR PRIMERA VEZ EN BROKERS ONLINE, DURANTE EL PERIODO REPORTADO, LO QUE REPRESENTA UN 26% SOBRE EL TOTAL DE USUARIOS BROKERS VIGENTES.**



## CONVENCIÓN INTERNACIONAL DE BROKERS Y PRODUCTORES DE SEGUROS.

Evento anual al que asisten aquellos brokers y productores de seguros que han alcanzado los objetivos de negocio vida colectivo. Se realizó en noviembre de 2017 en Dublin, Irlanda.

### 6.3.2.2. IMPLEMENTACIÓN DE NUEVOS SISTEMAS

#### SISE:

Luego de estos años de operar en el mercado en estos ramos y, con el crecimiento de nuestra cartera, Prudential Seguros decidió realizar una inversión y cambiar el sistema que administra nuestras pólizas por un sistema más moderno, flexible y que logre mayor agilidad a la hora del lanzamiento de nuestros productos para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Invertimos 8 meses en relevamiento, testeo e implementación del sistema involucrando a diferentes áreas de la Compañía: Sistemas, Operaciones, Finanzas, Actuarial, Control de Gestión, además del proveedor.

#### WorkFlow de emisión:

En Septiembre 2017 se implementó un Workflow que integra los pedidos de emisión que eleva el área Comercial y recibe Operaciones para proceder a la emisión de la póliza. Este sistema interactúa con el sistema administrador de pólizas, ganando en agilidad y confiabilidad de información.

Permite realizar seguimiento de calidad de las emisiones y medición de tiempos, con el fin de cumplir con los estándares de la compañía.

Este WorkFlow almacena los legajos digitalizados de las pólizas, eliminando así la impresión de los mismos. La compañía ha invertido 6 meses en relevamiento, testeo e implementación.

### 6.3.3. SEGUROS DE VIDA VENTA DIGITAL:

**En 2018, lanzamos un canal de venta digital de seguros de vida llamado Klimber, una plataforma tecnológica a partir de la cual nos propusimos revolucionar la venta de los seguros de vida, brindando la posibilidad de contratar un seguros de una manera fácil y dinámica.**

La plataforma, utiliza una tecnología disruptiva, basada en Machine Learning, que permite ofrecer un mejor servicio, adaptado a las necesidades de los usuarios. De esta manera, se logra que muchas más personas puedan acceder a la cobertura que realmente necesitan, de manera simple y en sólo unos minutos.

#### ¿POR QUÉ LA PLATAFORMA KLIMBER ES DIFERENTE?

- Es el primer seguro de vida que se comercializa de manera 100% online en Argentina.
- Se puede contratar desde cualquier dispositivo y recibir asistencia en línea del chat durante todo el proceso de compra.





## 6.4. RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS



### Tema Material:

Comunicación y Contratos Claros y Transparentes  
Criterios Sociales en el Diseño y Venta de Producto  
Gestión de Calidad

En Prudential Seguros desarrollamos, comercializamos y gestionamos responsablemente nuestros productos enfocándonos en los clientes y sus necesidades, por ello, cumplimos nuestras promesas y actuamos con integridad en todo momento.

A continuación, presentamos prácticas desarrolladas que reflejan nuestro compromiso y responsabilidad sobre los productos ofrecidos a clientes:

### 6.4.1. ACUERDO DE SERVICIO Y GESTIÓN DE SINIESTROS

Prudential Seguros cuenta con acuerdos de servicio de calidad tanto para la unidad de negocio vida individual como para vida grupo, que garantizan el cumplimiento del contrato con nuestros clientes, responder a nuestros asegurados en el menor tiempo posible y la eficaz gestión del pago del siniestro con los beneficiarios.

**Acuerdo de Servicio Vida Individual:** Dictamen de siniestros en 48 hs, desde la recepción completa del legajo. Nuestros profesionales Life Planner® acompañan a la familia en todo momento para que la gestión del siniestro no sea una preocupación.

**En el periodo reportado, la compañía recibió 113 denuncias de siniestros de sus operaciones de Vida Individual.**

**Acuerdo de Servicio Vida Grupo:** Pago de siniestros en tres días, desde la recepción completa del legajo.

**En el periodo reportado, la compañía recibió 520 denuncias de siniestros de sus operaciones de Vida Grupo.**

### 6.4.2. AUDITORÍAS EN LA VENTA DE PRODUCTOS MASIVOS / SPONSORS

La unidad de negocios Vida Grupo Masivos comercializa sus productos a través de los sponsors. Desde marzo 2015 a la actualidad, antes de emitir las pólizas, realizamos **una auditoría de las llamadas realizadas por los sponsors chequeando la aceptación por parte del cliente y que el producto haya sido efectivamente vendido.** De esta manera, protegemos la reputación de la marca en cada mercado.

Resultados del Impacto de esta práctica en el período reportado:

**EN EL PERÍODO REPORTADO, SE HAN RECIBIDO 9.679 VENTAS, SIENDO AUDITADO EL 70% DE LAS MISMAS.**

**GRACIAS A ESTA PRÁCTICA, 829 VENTAS NO FUERON EMITIDAS (8,5% DEL TOTAL) Y NO RECIBIMOS MULTAS EN EL PERÍODO REPORTADO.**



### 6.4.3. UNDERWRITING: FLEXIBILIZACIÓN DE LOS REQUISITOS

**El proceso de suscripción del seguro de vida considera miles de variables de riesgo.** Generalmente, estas variables se dividen en varias categorías, incluyendo la edad, las medidas físicas (altura / peso, lectura de la presión arterial, pruebas de líquidos corporales actuales y electrocardiograma), historial médico y/o de enfermedad, comportamientos de riesgo y riesgo financiero.

El área de Underwriting de nuestra Gerencia de Operaciones Vida Individual, como así también la Gerencia de Actuarial, mantienen una sólida función de investigación y desarrollo en la que los directores y aseguradores médicos monitorean los cambios en el comportamiento demográfico o aquellos en los que la medicina pueda tener un impacto en los resultados de mortalidad y morbilidad y hacer cambios en las guías de aseguramiento según sea apropiado.

Por eso, en algunas ocasiones los requisitos de las pólizas pueden generar exclusión. Es importante tarifar adecuadamente en cuanto a los riesgos que tiene la vida de esa persona.

A partir de este análisis, **flexibilizamos algunos requisitos que reflejan los criterios sociales incorporados en el diseño y venta de nuestros productos. Esto demuestra las mejoras relativas a los temas de salud y seguridad de los clientes en torno a los productos.**

#### **TELEUNDERWRITING:**

Fuimos la primera compañía de seguros en implementarlo en Argentina en 2013. Consiste en un servicio que ayuda al área de Underwriting para alcanzar apropiadamente la clasificación del riesgo.

En Noviembre de 2017 se extendió la gestión de Teleunderwriting para incrementos de clientes en pólizas existentes (hasta entonces exclusivo para nuevas pólizas). De esta forma, cuando un cliente solicita un incremento de cobertura en su póliza vigente, según la edad y monto, puede ser evaluado mediante la declaración de salud tomada en forma telefónica desde el área de Underwriting. Esto evita realizarle al cliente un nuevo examen médico.

#### **POLÍTICA DE CÚMULO DE CAPITAL:**

En noviembre 2017 se incrementaron los topes de montos no médicos (de Usd 250.000 a Usd 300.000) y extendió el rango de edad (de 45 a 49 años) para simplificar los requisitos de asegurabilidad. A partir de esta actualización, los casos que se encuentran en la franja de mayor concentración de clientes, pasan a suscribirse sólo con declaración jurada de salud o tele-underwriting (entrevistas de suscripción por teléfono) en lugar de exámenes médicos.

#### **MATRIMONIO IGUALITARIO:**

Siempre mantuvimos una política inclusiva, habilitando la asegurabilidad sin restricciones, a grupos familiares en los que la pareja/matrimonio son personas del mismo sexo.

#### **VIGENCIA DEL EXAMEN MÉDICO / INFORME DE INSPECCIÓN:**

A partir del año 2013, se extendió la vigencia, es decir, el período de validez tanto de los exámenes médicos (de 3 a 6 meses) como de los informes de inspección (de 6 meses a 1 año).

#### **HISTORIAS CLÍNICAS DEL CLIENTE POR E-MAIL:**

A partir del 2016 se formalizó la posibilidad de enviar en copia/fotocopia, no solo los estudios médicos provistos por el propuesto asegurado, sino también las historias clínicas gestionadas con sus médicos tratantes.

#### **COBERTURA ADICIONAL ENFERMEDADES CRÍTICAS POR EXTRA PRIMA:**

A partir del 2015, se extendió la viabilidad de ofrecer esta cobertura adicional a casos con extra primas mayores que tenían mayor riesgo de vida (la extra prima máxima habilitada pasó de ser Clase B, a Clase D), generando así un mayor número de clientes habilitados para acceder a este beneficio.

#### **FLEXIBILIZACIÓN DEL PRODUCTO "PRUDENTIAL FUTURO":**

En septiembre del año 2015, se implementaron distintas facilidades para la comercialización de este producto: se eliminaron los requisitos de asegurabilidad para dependientes económicos (hijos y amas de casa), se flexibilizó el límite de affordability, es decir, el cálculo de los ingresos del cliente de acuerdo al seguro que va a pagar, y por último, se amplió la extra prima máxima aceptada para este plan (hasta Clase D y extra prima plana del 2x1000).

#### **MARIHUANA:**

En febrero del 2014 y tras un minucioso trabajo de análisis e investigación, la compañía flexibilizó la política de requisitos de selección aplicable a personas con antecedente de consumo de marihuana. Esto redundó en una clasificación de los riesgos ajustada según la antigüedad del antecedente, cantidad de consumo y edad del propuesto asegurado, es decir aquella persona que está aspirando a tener un seguro de vida. También se implementó un nuevo cuestionario de drogas para completar por el solicitante.



**Tema Material:**  
Servicio de Atención al Cliente  
Manejo de Quejas y Reclamos  
Gestión de Calidad

## 6.5. SERVICIO DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

Prudential Seguros cuenta con un área de Servicio de Atención al Asegurado.

Atiende y administra las consultas y reclamos; pedidos de información y asesoramiento en general que presenten los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios y/o derechohabientes.

### CONTAMOS CON LOS SIGUIENTES CANALES DE ATENCIÓN:



Línea telefónica  
0800-777-PRUD (7783)



Correo electrónico  
[atencionalasegurado@prudential.com](mailto:atencionalasegurado@prudential.com)



Contacto Web  
[www.prudentialseguros.com.ar](http://www.prudentialseguros.com.ar)



Correo postal  
Av. Leandro N. Alem 855, 5° piso – CABA



Facebook:  
[/PrudentialSeguros](https://www.facebook.com/PrudentialSeguros)



### 6.5.1. GESTIÓN DE CALIDAD

En Prudential Seguros, trabajamos con el firme objetivo de garantizar la calidad del servicio brindado:

- ▶ Las consultas realizadas por nuestros clientes a través de las distintas vías son respondidas dentro de las 24 / 48 hs.
- ▶ En los casos que no tengamos respuesta para solucionar o responder sus inquietudes, informamos al cliente y mantenemos el contacto continuo;
- ▶ Orientamos a nuestros clientes sobre la carga del pago por Seguro de Vida en AFIP y SIRADIG;
- ▶ Mantenemos informado a los profesionales Life Planner® sobre cualquier contacto o gestión que realizan sus clientes;
- ▶ Garantizamos la confidencialidad de los datos durante todo el proceso de resolución de consultas, quejas y reclamos;
- ▶ Para la seguridad de nuestros clientes, realizamos grabación de todas llamadas entrantes y salientes; Disponemos de asesores telefónicos de lunes a viernes en la franja horaria de 8.30 a 18.30hs
- ▶ Ofrecemos canales de contacto como e-mail y web de acceso 24hs todos los días del año; Por teléfono realizamos los siguientes cambios para agilizar los tiempos y brindar un mejor servicio: cambios de domicilio, aportes adicionales y cambios de frecuencia o fecha de débito.

### CONSULTAS RESUELTAS POR LA GERENCIA OPERACIONES VIDA INDIVIDUAL A CLIENTES EXTERNOS EN EL PERIODO REPORTADO:

2017						2018					
jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun
448	573	556	505	482	523	652	382	546	382	432	443

**SERVICIO ATENCIÓN AL ASEGURADO VIDA COLECTIVO**

**2.775 CONSULTAS RESUELTAS**

**200 QUEJAS Y RECLAMOS RELEVADAS Y RESUELTAS**

### 6.5.2. QUEJAS Y RECLAMOS






La Resolución 464/2018 exige la creación de un **Servicio de Atención al Asegurado** para atender las consultas y reclamos de los clientes.

Con el fin de optimizar la prestación de servicios de cobertura y calidad de atención al consumidor y actuar como nexo entre la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) y los asegurados.

### QUEJAS Y RECLAMOS RELEVADAS Y RESUELTAS POR LA GERENCIA VIDA INDIVIDUAL EN EL PERIODO REPORTADO:

	07.2016 06.2017	07.2017 06.2018
<b>RECLAMOS DE SERVICIO</b>	51	50
<b>RECLAMOS DE VENTA</b>	12	20
<b>TOTAL</b>	63	70

### CANTIDAD DE RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PERÍODO (POR CANAL) Y CANTIDAD DE RECLAMOS RESUELTOS EN EL PERÍODO (POR CANAL):






PERIODO	07.2017 06.2018					
<b>RECLAMOS ATENDIDOS</b>	24	40	0	6	0	
<b>RECLAMOS RESUELTOS</b>	0	60	0	0	0	



SE RECIBIERON 2.775 CONSULTAS DE NUESTROS CLIENTES.

LOS RECLAMOS RECIBIDOS FUERON 200 Y EL 100 % DE LOS MISMOS FUERON RESUELTOS EN LOS TIEMPOS ESTIPULADOS.

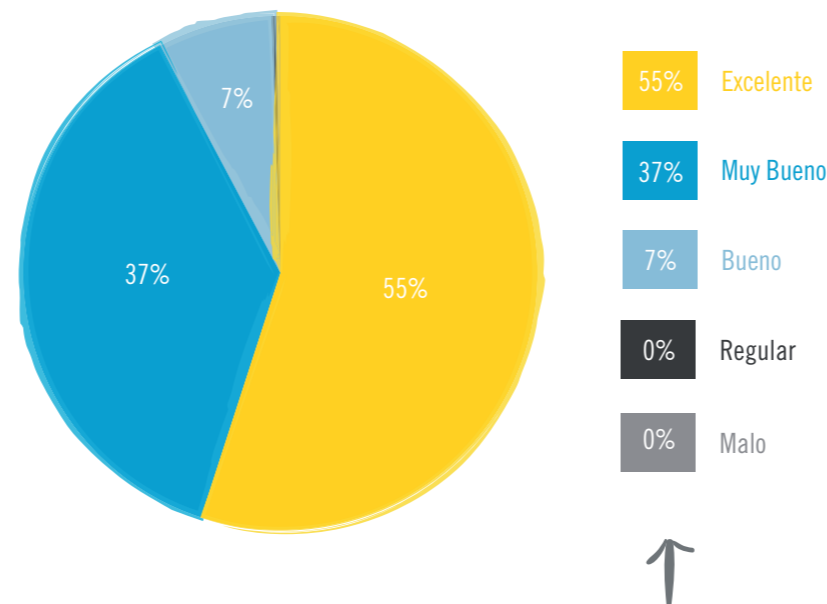
### 6.5.3. ACCIONES ADICIONALES PARA BRINDAR UN MEJOR SERVICIO A LOS CLIENTES:

- 
**Encuestas a clientes existentes por incrementos/conversiones:** Se realizan encuestas telefónicas a clientes existentes que hacen recompras (nuevas póliza, incrementos y conversiones) para verificar la calidad del servicio y el buen entendimiento de los productos;
- 
**Encuestas de bienvenida a nuevos clientes:** Se encuesta de manera online a nuevos clientes para evaluar la calidad del proceso de venta con el fin de detectar espacios de mejora.
- 
**Contactos para actualizar la base de datos de clientes:** Regularmente realizamos envíos de mails y llamados telefónicos a fin de mantener la base de contactos actualizada para mantener activa comunicación con nuestros clientes;
- 
**Proceso de reasignación de pólizas:** Ante la desvinculación o renuncia de alguno de nuestros profesionales Life Planner®, hemos desarrollado un proceso de reasignación con el objetivo que nuestros clientes tengan siempre, además de la posibilidad de contactarse con el área de Servicio de Atención al Asegurado, una cara visible con quien tener contacto directo ante cualquier necesidad;
- 
**Campañas:** Para los clientes que no tienen un profesional Life Planner® designado, realizamos una vez al año, una iniciativa de contacto para relevar necesidades de asesoramiento puntuales o necesidades de actualización de cobertura.

### MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:

Tanto en las encuestas de incrementos-conversiones como en la de nuevos clientes, medimos la satisfacción en cuanto al servicio brindado por Prudential.

Los resultados unificados tomando el período reportado (julio 2017 a junio 2018) son los siguientes:



Las calificaciones que arrojan como resultado "regular y malo" son derivadas al profesional Life Planner® con copia a sus superiores correspondientes para que puedan realizar un seguimiento de los casos particulares.

## 6.6. CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN



Tema Material:  
Seguridad y Privacidad de Datos de los Clientes

El éxito de Prudential Seguros depende de la confianza de nuestros clientes y empleados en el uso apropiado de la información confidencial que nos confían. La divulgación no autorizada o inapropiada de información confidencial puede originar responsabilidad para el empleado y la compañía o ubicarla en desventaja comercial.

Los empleados deben respetar todas las políticas de la compañía que competen a esta materia, los procedimientos y requisitos de la actividad, como así también las leyes y reglamentaciones vigentes al establecer, acceder y conservar información del cliente.

Contamos, dentro de la Gerencia de Sistemas, con el **área de Seguridad Informática** que vela por el cumplimiento de los procedimientos y políticas de seguridad de la información. Realiza anualmente capacitaciones en formato e-learning en todos los niveles de la organización y a terceros con los cuales trabajamos alcanzando a prestadores médicos, consultores, proveedores, etc. Durante el periodo que informamos no se realizó capacitación ya que la misma se programó para agosto 2018.

Asimismo, no hemos recibido durante el ejercicio ningún reclamo de incidente de seguridad de la información por parte de nuestros clientes.





## NUESTROS CLIENTES Y EMPLEADOS SON MUY VALIOSOS AL IGUAL QUE SU DERECHO A LA PRIVACIDAD:

- Debe asegurarse el acceso a la información confidencial. La información a la que se puede acceder mediante su computadora debe estar protegida, al igual que los expedientes de clientes u otra información de los mismos. Los empleados deben proteger la información confidencial;
- La información puede utilizarse sólo para los fines comerciales de Prudential Seguros;
- Los clientes pueden solicitarnos no utilizar sus datos personales con el fin de informarles sobre otros productos o servicios que ofrece la compañía o un tercero. Antes de intercambiar información con este fin, Prudential Seguros debe asegurarse que el cliente no haya solicitado que no se revele dicha informa

## 6.7. CONCIENCIA ASEGURADORA

Tema Material:  
Conciencia Aseguradora

En Argentina, debido a diversos factores culturales, sociales y económicos, la noción de seguro de vida es aún limitada. En este contexto, **Prudential Seguros se propone ser generadora de “Conciencia Aseguradora”**, entendida como los hábitos y costumbres necesarios para prolongar la vida saludable.

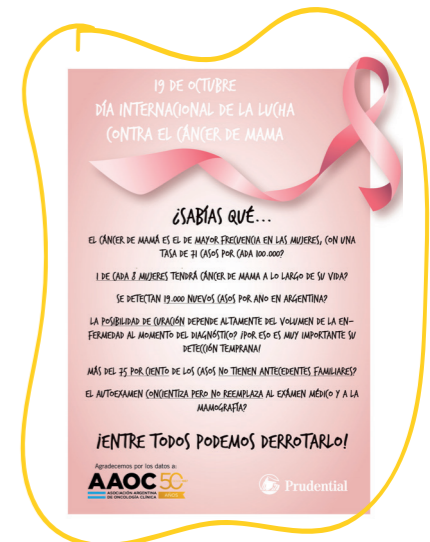


En el periodo reportado, en el marco de la Semana del Seguro y la Prevención (17 al 21/10) y del Día Mundial de la Lucha contra el Cáncer de Mama (19/10) realizamos por **segundo año consecutivo una Acción de Concientización del Cáncer de Mama ligada a la Cobertura Enfermedades Críticas**, invitando a los colaboradores y clientes a sumarse a la cruzada contra el cáncer de mama y a tomar conciencia sobre la importancia de su prevención y detección temprana. Esta acción se enmarcó en la estrategia de sustentabilidad y se relaciona directamente con la cobertura de enfermedades críticas que ofrecemos a nuestros asegurados.



Para la ejecución de la acción, hemos brindado un **entrenamiento sobre la enfermedad para nuestra fuerza de ventas** que también contó con un panel con profesionales Life Planners® que compartieron con colegas sobre cómo abordar la venta de la cobertura de enfermedades críticas.

Asimismo, propusimos a colaboradores y clientes de vida individual usar una cintita rosa como símbolo de su apoyo a esta causa. También compartimos consejos para la prevención del cáncer de mama. Trabajamos junto a la **Asociación Argentina de Oncología Clínica** a través de piezas de mailing y contenidos para redes sociales y whatsapp para que la fuerza de ventas invite a sus asegurados a tomar conciencia sobre la importancia del chequeo médico anual y el tratamiento oportuno a tiempo.



## 6.8. ACCIONES DE MARCA, COMUNICACIÓN Y POSICIONAMIENTO

Con el objetivo de promover un mayor conocimiento de la marca, en el periodo reportado Prudential Seguros llevó adelante las siguientes acciones con los asegurados actuales y/o potenciales.



**¡ESTAMOS HACIENDO HISTORIA JUNTOS!**

¡EL PRÓXIMO LUNES LANZAMOS NUESTRA PRIMERA CAMPAÑA PUBLICITARIA!

PODRÁS VER LA PUBLICIDAD EN:

**ESPN** **ESPN+** **TyC Sports**

**26** **FOX SPORTS** **TN** **A24**

O ENCONTRALA EN NUESTRO CANAL OFICIAL DE **YouTube**

 Prudential

### 6.8.1. CAMPAÑA PUBLICITARIA

Prudential Seguros lanzó, por primera vez desde la apertura de sus oficinas en el país, una campaña publicitaria.

Llevada a cabo por la agencia DDB, la campaña está basada en el lema **“LO MEJOR DE VOS QUEDA PARA SIEMPRE. UN SEGURO DE VIDA TAMBIÉN”** y está compuesta por un comercial de televisión, llamado “Querido Juan”, publicidad no tradicional y una fuerte presencia en medios digitales.

Esta campaña forma parte de nuestra estrategia de hacer más conocida la marca Prudential en Argentina y, a su vez, busca reforzar la conciencia aseguradora en la sociedad.



## 6.8.2. ACCIONES DE MARCA



### 6.8.2.1. SPONSOREOS INSTITUCIONALES

En línea con el objetivo de posicionar la marca en el mercado objetivo, Prudential Seguros avanzó con el sponsorship institucional del San Isidro Club (SIC), uno de los clubes de rugby más reconocidos del país, que representa a su vez los valores de pasión, trabajo y respeto mutuo que la compañía quiere transmitir hacia sus asegurados y potenciales clientes.



### 6.8.2.2. ACCIÓN DE INVIERNO: PRESENCIA EN CENTROS DE ESQUÍ

Prudential Seguros estuvo presente en los principales centros de esquí del país (Cerro Catedral, Cerro Bayo y Las Leñas), en los que ofreció, tanto servicios al esquiador y espacios de carga de celulares, como así también descuentos exclusivos para sus asegurados de pólizas individuales y colaboradores.



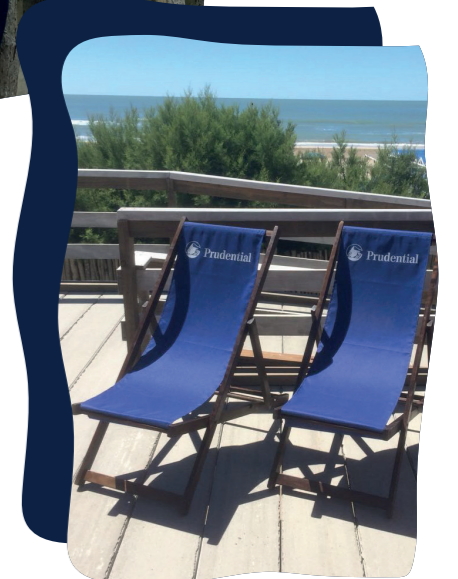
### 6.8.2.3. ACCIÓN DE VERANO: PRESENCIA EN PARADORES Y EMBOLSÁ PINAMAR

Durante el mes de enero, realizamos actividades de marca en las playas de Pinamar, Cariló y Punta del Este.

En Pinamar y Cariló, además de contar con presencia de marca en los Paradores El Pájaro y Neruda y brindar beneficios para clientes de seguros individuales y colaboradores, se realizó por segundo año consecutivo la acción “Embolsá Pinamar”. El objetivo fue posicionar a Prudential Seguros como una marca sustentable, promoviendo la protección del planeta y construyendo conciencia aseguradora.


Para desarrollar la acción, se trabajó en alianza con distintas organizaciones, generándose oportunidades laborales para personas con discapacidad y haciéndose eco de la Ordenanza Municipal 4102/12, que establece la prohibición de la entrega y/o venta de bolsas plásticas en supermercados.

**Prudential Seguros trabajó para el desarrollo de la acción en alianza con:**



### 6.8.3. PROGRAMA DE BENEFICIOS: BE PRUDENTIAL

Ofrecemos una plataforma de beneficios con descuentos exclusivos a sus clientes de seguros individuales y colectivos, a la que también pueden acceder los colaboradores.

En dicha plataforma, denominada  **BEPRUDENTIAL** actualmente, **cuenta con 5.359 usuarios registrados**, entre clientes y colaboradores.



### 6.8.4. SITIO WEB DE PRUDENTIAL SEGUROS

Nuestro sitio Web constituye el canal de comunicación con los grupos de interés de la compañía (clientes actuales y potenciales, brokers, medios de comunicación, etc). El sitio web cuenta con un acceso para que clientes individuales accedan a información básica de su póliza y para que los brokers y productores de seguros operen online.



### 6.8.5. REDES SOCIALES

Nuestra estrategia en redes sociales tiene como objetivo dar a conocer la compañía y, a la vez, interactuar de una manera más cercana con los clientes actuales o potenciales. A través de dichas redes, se comparten contenidos sobre productos comercializados, novedades de la compañía y temáticas relacionadas a RSE & Sustentabilidad, al tiempo que se contestan consultas de diversa índole.

### ACOMPañAMIENTO EN REDES SOCIALES EN EL PERIODO REPORTADO:

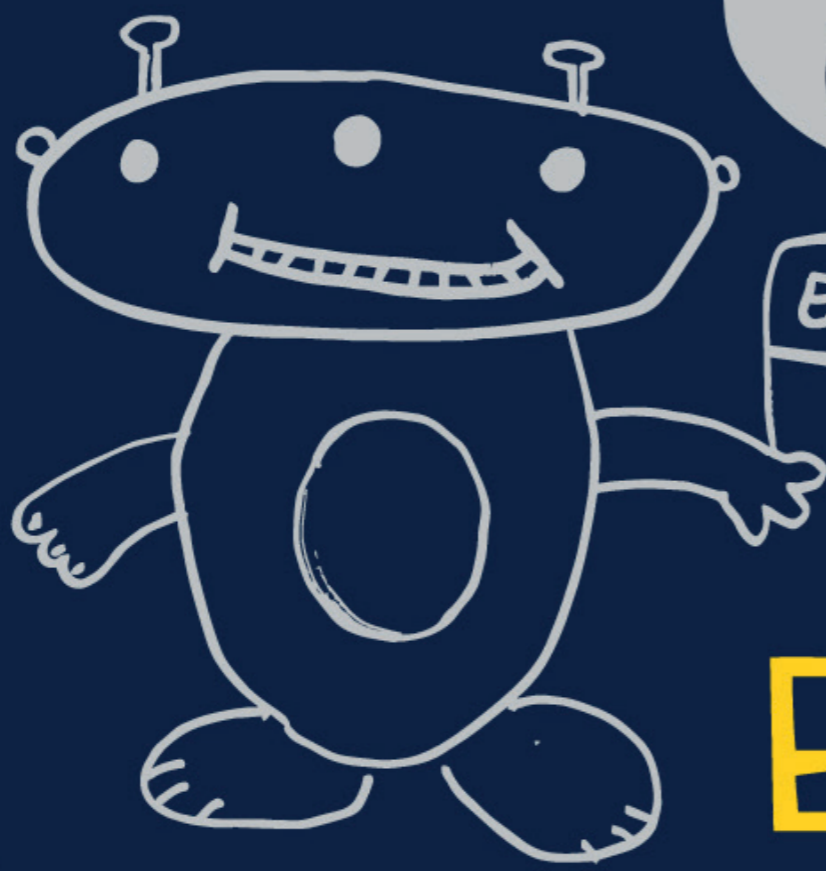
**¡ALCANZAMOS A MÁS DE 2 MILLONES DE PERSONAS!**

-  FACEBOOK
-  LINKEDIN
-  YOUTUBE



CAPÍTULO

7



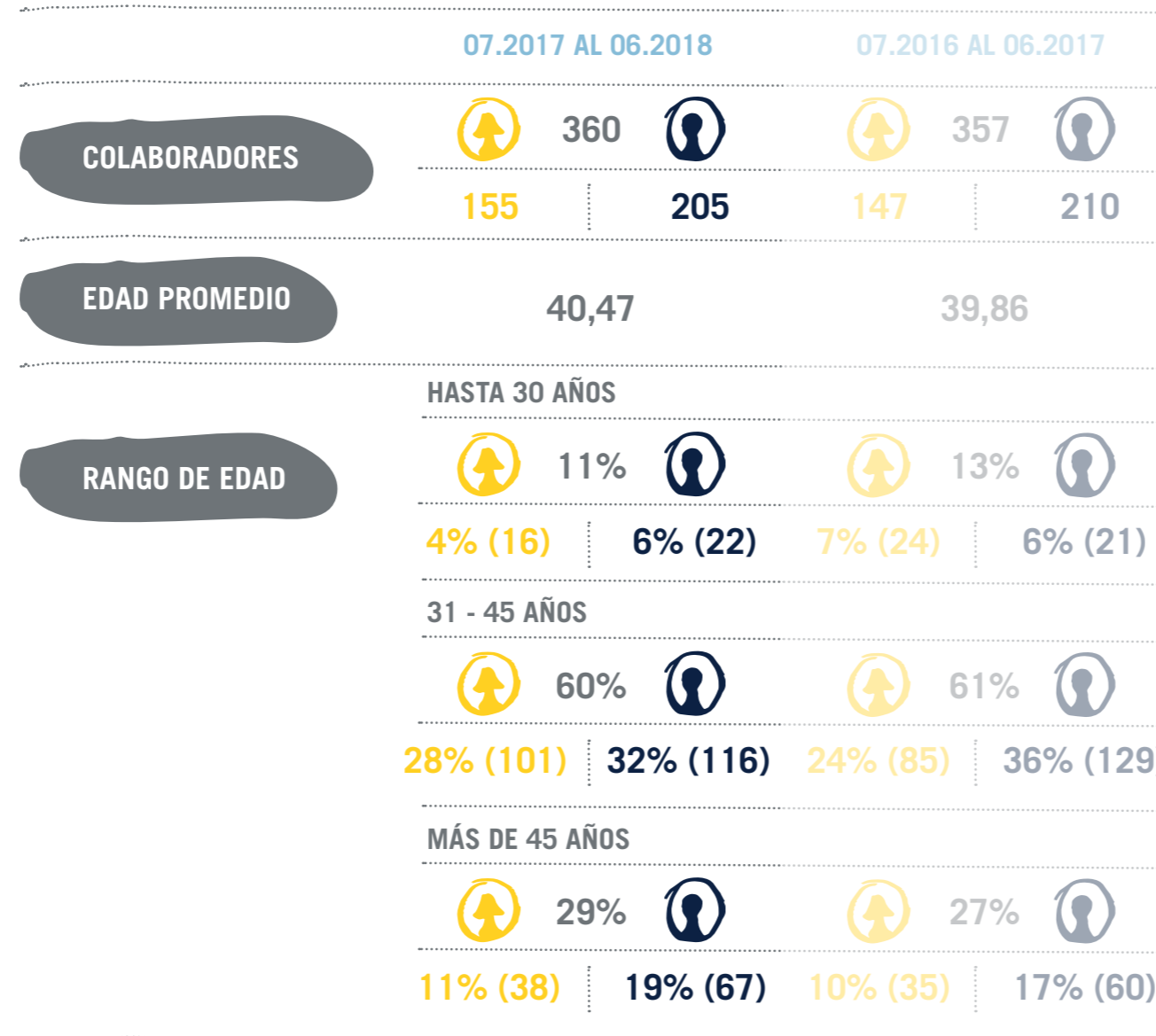
ENFOQUE *en el*  
TALENTO

## 7.1. NUESTRA GENTE EN NÚMEROS

LA DIVERSIDAD Y EL PROFESIONALISMO DE NUESTROS EQUIPOS DE TRABAJO CONSTITUYEN LA BASE DE NUESTRO TALENTO.



Tema Material:  
Empleo y Protección Social  
Diversidad e Inclusión



\* **Aclaración:** Se incluyen en estos datos los colaboradores de la compañía, no teniendo en cuenta a los colaboradores terciarizados que son 25 colaboradores, 12 (48%) mujeres y 13 (52%) hombres, ni tampoco los pasantes que totalizan 9, 100% mujeres..

### LIDERAZGO Y DIVERSIDAD DE GÉNERO:

1 mujer  
(20% del total del Comité Ejecutivo de Dirección)

6 mujeres  
(33% del total de las posiciones gerenciales)

19 mujeres  
(30% del total de los mandos medios)



## COLABORADORES SEGÚN UBICACIÓN GEOGRÁFICA, GÉNERO Y ROTACIÓN:



### BUENOS AIRES

07.2017 AL 06.2018

07.2016 AL 06.2017

DOTACIÓN TOTAL



INGRESOS



EGRESOS



### CÓRDOBA

07.2017 AL 06.2018

07.2016 AL 06.2017

DOTACIÓN TOTAL



INGRESOS



EGRESOS



### MENDOZA

07.2017 AL 06.2018

07.2016 AL 06.2017

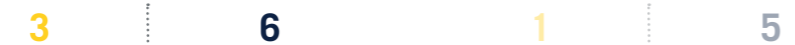
DOTACIÓN TOTAL



INGRESOS



EGRESOS



### SAN JUAN

07.2017 AL 06.2018

07.2016 AL 06.2017

DOTACIÓN TOTAL



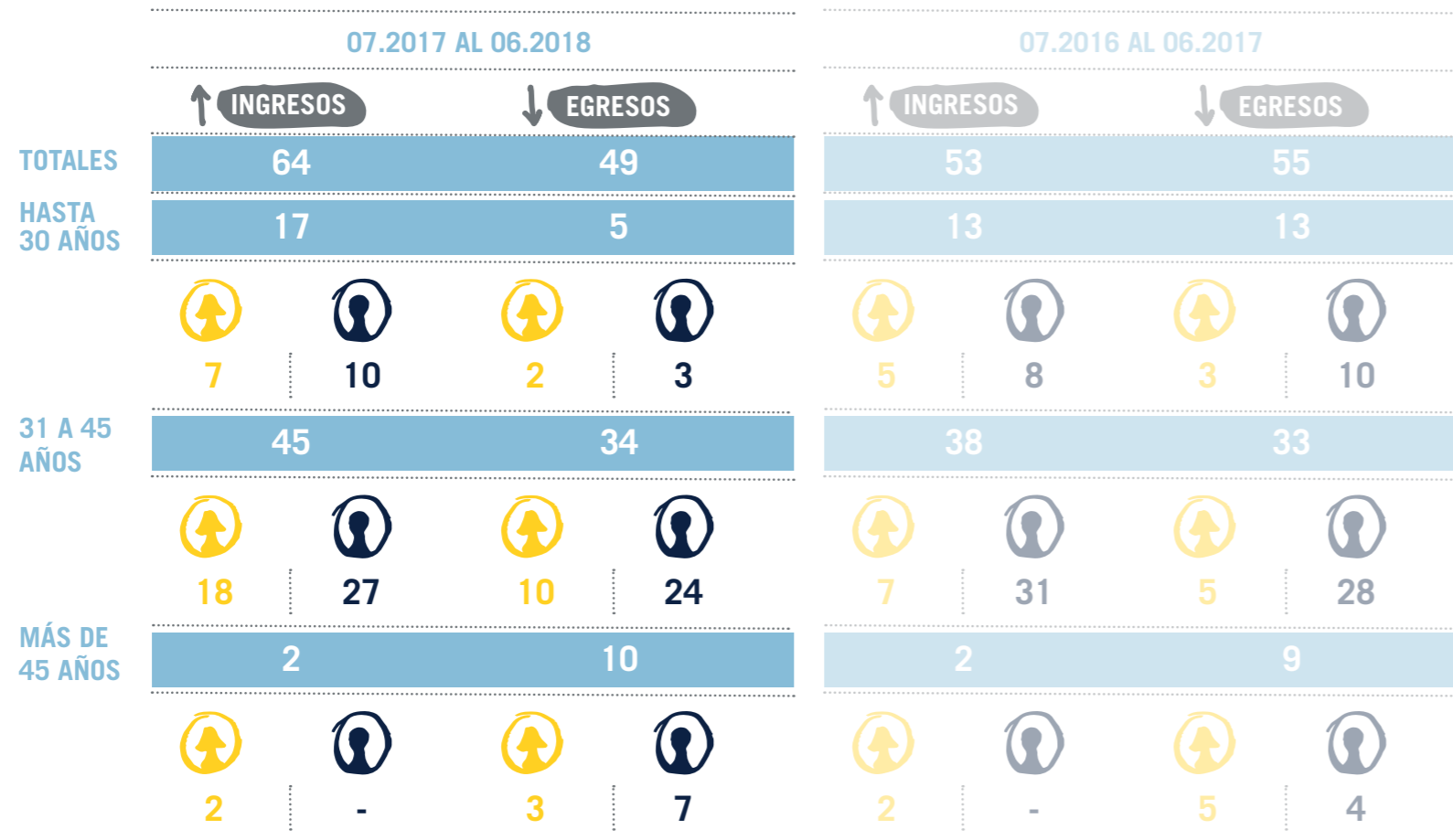
INGRESOS



EGRESOS



# ROTACIÓN DE COLABORADORES POR GÉNERO Y RANGO ETARIO



# OTROS INDICADORES

	07.2017 06.2018	07.2016 06.2017
<b>DOTACIÓN BAJO CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO</b>	267	270
<b>COLABORADORES AFILIADOS AL SINDICATO DE SEGUROS</b>	18	15
<b>COLABORADORES CON DISCAPACIDAD</b>	1	1
<b>COLABORADORES DE NACIONALIDAD EXTRANJERA</b>	6	5



## 7.2. NUESTROS EJES CON ENFOQUE EN EL TALENTO

El sentido de nuestro trabajo está estrechamente vinculado con la concepción de nuestro producto, ya que no vendemos sólo seguros de vida, sino “protección”. Este concepto está atravesado por cada uno de nuestros valores y se refuerzan en las distintas etapas del colaborador en la compañía.

Un concepto fundamental que afianza estos principios de trabajo es el de “familia”, porque nuestro producto tiene que ver con la protección de la familia y poder brindar las mismas oportunidades sea que el sostén de la misma pueda estar presente a lo largo de su vida como también que frente a circunstancias fortuitas no pueda hacerlo o quede incapacitado para ello.

Damos la oportunidad de contribuir con las comunidades donde operamos a través de **acciones de voluntariado corporativo**.

Brindamos a nuestros colaboradores beneficios para **equilibrar su vida personal y laboral**.

Fomentamos un ambiente de trabajo que aliente a todos los colaboradores a conducirse con **integridad, honestidad y justicia** en el cumplimiento de sus funciones.



Incorporamos **talentos diversos** para conformar los mejores equipos de trabajo y un programa de inducción para colaboradores casa central y fuerza de ventas.

Reconocemos el **esfuerzo, compromiso, resultados y el buen desempeño de nuestros colaboradores** casa central y fuerza de ventas.

Promovemos **oportunidades de desarrollo** e impulsamos la flexibilidad en la búsqueda del propio crecimiento profesional.

## 7.3. EL TALENTO, LA BASE DE NUESTRO NEGOCIO



Tema Material:  
Empleo  
Protección Social

En Prudential Seguros, fomentamos un ambiente de trabajo que aliente a todos los colaboradores a conducirse con integridad, honestidad y justicia en el cumplimiento de sus funciones.

**“HACER LO CORRECTO POR LAS CAUSAS CORRECTAS DEBE SER EL MARCO EN EL CUAL CONDUCCIMOS NUESTRO NEGOCIO CON EL PÚBLICO, NUESTROS CLIENTES Y NUESTROS COLABORADORES”.**

Fomentamos una cultura interna de puertas abiertas y vocación de servicio, que promueva un buen clima de trabajo, basado en valores, respeto y comportamientos como denominadores en común para impulsar el liderazgo interno y el desarrollo del talento. Una cultura de trabajo dinámica basada en objetivos que impulsa la flexibilidad y otorga espacio para que cada uno de nuestros colaboradores sea dueño de su propio desarrollo.

En Prudential Seguros formamos equipos diversos, y capacitamos en forma constante abriendo oportunidades de desarrollo y crecimiento, con beneficios para conciliar el trabajo y la vida personal como así también la oportunidad de contribuir con las comunidades donde operamos a través de acciones de voluntariado corporativo.

Los resultados de nuestro negocio se ven reflejados gracias a la consolidación de equipos de trabajo que se orientan al cliente, fomentan la confianza y toman las decisiones correctas basadas en el respeto, ofreciendo a nuestros clientes productos innovadores y calidad de servicio para la protección de las familias.

Asimismo, en Prudential Seguros ofrecemos a nuestros colaboradores una propuesta de valor que trabaja sobre diferentes ejes: beneficios, equilibrio entre la vida laboral y personal, capacitación y desarrollo, respeto a los derechos humanos, buen clima laboral y canales de diálogo abiertos.

## 7.4. NUEVOS TALENTOS: RECLUTAR, PARTICIPAR Y ACOMPAÑAR



Tema Material:  
Empleo y Protección Social  
Sensibilización y Formación de Colaboradores en materia de Sustentabilidad  
Formación y Desarrollo de Colaboradores

**EN PRUDENTIAL SEGUROS, CONTAMOS CON PROGRAMAS PARA RECIBIR Y ACOMPAÑAR A LOS NUEVOS COLABORADORES.**

### 7.4.1. RECLUTAMIENTO Y BIENVENIDA

— — —

En Prudential Seguros, coexisten dos políticas de Reclutamiento:

1. Proceso de Reclutamiento de la Fuerza de Ventas del negocio de Vida Individual. Un procedimiento que se realiza por referidos. Es responsabilidad de los Gerentes de Agencia reclutar a sus Gerentes de Venta y de estos últimos de reclutar profesionales Life Planner® para cada agencia.
2. La Gerencia de Recursos Humanos es responsable de los procesos de reclutamiento de las áreas de soporte y de la unidad de negocio Vida Colectivo de la compañía.

**EN TODOS LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO, SE BUSCA QUE EXISTA COHERENCIA ENTRE LAS EXPECTATIVAS DE LOS CANDIDATOS Y SUS PERFILES PROFESIONALES Y PERSONALES CON LOS VALORES CORPORATIVOS DE NUESTRA ORGANIZACIÓN.**



### 7.4.1.1. PROCESO DE RECLUTAMIENTO DE LA FUERZA DE VENTAS DEL NEGOCIO DE VIDA INDIVIDUAL.

El desarrollo de la carrera de profesionales Life Planner® es exclusiva de Prudential Seguros. Son profesionales altamente capacitados para diagnosticar y resolver problemas de protección financiera. Su asesoramiento no termina con la entrega de la póliza, ya que está junto al cliente en los momentos más significativos de su vida para que pueda modificar sus necesidades de protección, a fin de adaptar la solución a su nueva realidad.

**EN EL PERÍODO REPORTADO HAN INGRESADO A LA COMPAÑÍA 43 COLABORADORES, 40 DE ELLOS PARA DESARROLLAR SU CARRERA EN PRUDENTIAL SEGUROS COMO PROFESIONALES LIFE PLANNER® Y 3 NUEVOS COLABORADORES INGRESARON COMO GERENTES DE VENTA.**



La integración de las familias desde el inicio de la relación laboral: una práctica de gestión reconocida en la distinción “Hacia una Empresa Familiarmente Responsable” otorgada por la Fundación Proyecto Padres con el apoyo académico del IAE Business School.

El proceso de selección de nuestra fuerza de ventas incluye el involucramiento de la familia antes de su ingreso a la compañía a través de un encuentro informal con el cónyuge/pareja del candidato para asesor Life Planner®.

Durante la reunión, la familia conoce la compañía y recibe información sobre la carrera de profesional Life Planner®. El encuentro tiene el objetivo de establecer el compromiso por parte del jefe directo del asesor Life Planner® (denominado Gerente de Ventas) con la familia de la fuerza de ventas para convertirlo en un profesional Life Planner® exitoso y que alcance sus metas económicas, profesionales y personales

### 7.4.1.2. PROCESO DE RECLUTAMIENTO DE LAS ÁREAS DE SOPORTE Y UNIDAD DE NEGOCIO VIDA COLECTIVO

Proceso liderado por la Gerencia de Recursos Humanos, que de acuerdo al perfil requerido analiza la estrategia de reclutamiento.

Nuestra política de reclutamiento contempla las siguientes instancias:

- ▶ Entrevista con Recursos Humanos: esta instancia se realiza con el objetivo de conocer al candidato, presentar la compañía y conocer sus expectativas profesionales;
- ▶ Entrevista con la línea: en esta instancia, el candidato es entrevistado por el responsable de la búsqueda. En el caso que la posición lo requiera, se incluye en el proceso una instancia de evaluación técnica o examen del nivel de inglés;

▶ Entrevista con el Gerente del área o Director si aplica: el Gerente del área entrevista al/los finalista/s del proceso, y según sea la posición puede participar de la última entrevista el Director responsable al que reporta dicha Gerencia;

▶ Con el / los candidato / s finalistas se avanza en las instancias de exámenes pre ocupacionales y psi-cotécnico.

▶ Con la decisión de la línea, Recursos Humanos evalúa en términos de equidad la oferta salarial y las condiciones de ingreso confeccionando la carta oferta con la aprobación de la línea involucrada.

Buscamos el desarrollo de nuestros colaboradores y brindar oportunidades de crecimiento interno por eso, contamos con un **Proceso de Job Posting**. Se aplica en función del perfil buscado y se acuerda con la línea si es válido aplicarlo en el proceso a iniciar. Se comunica a toda la compañía detallando el puesto y la Unidad de Negocio para la cual se realiza la búsqueda.

**EN EL PERIODO REPORTADO, DE LAS 19 BÚSQUEDAS DE PERSONAL EFECTIVO REALIZADAS PARA NUESTRAS ÁREAS DE SOPORTE Y VIDA COLECTIVO, 13 (68%) DE ELLAS SE REALIZARON DE MANERA INTERNA, 4 (21%) POR JOB POSTING, 2 (11%) POR PROCESO DE EFECTIVIZACIÓN Y NO SE REALIZARON BÚSQUEDAS A TRAVÉS DE CONSULTORAS.**

# PROGRAMA DE PASANTÍAS

El Programa tiene el objetivo de brindar una práctica profesional en el área comercial de la compañía a jóvenes que están estudiando las carreras de: Administración de Empresas, Comunicación, Marketing / Comercialización.

Las principales responsabilidades de los jóvenes que participan del Programa son:

- ✓ Colaboración en el armado de propuestas a clientes
- ✓ Colaboración en tareas administrativas generales
- ✓ Administración y organización de cartera de clientes

De esta manera, a través del Programa buscamos atraer talento otorgando a los jóvenes una primera experiencia laboral.

## 7.4.2. PROGRAMA DE INDUCCIÓN

Nuestro Programa de Inducción se conoce como **“Two-Day Commitment”** y está destinado a todos los ingresos de la compañía, más allá de sus jerarquías o unidad de negocio.

Two-Day Commitment es un programa que se realiza en dos jornadas completas y lleva un total de 16 horas de inducción. Se planifica una agenda anual, reservando para este acontecimiento todos los primeros lunes y martes de cada mes.

Durante el día, cada Director tiene a su cargo la presentación formal de su Dirección y las Gerencias que la componen. Los nuevos ingresos también se adentran en la misión, visión y valores de Prudential Seguros, la estructura y organigrama, los productos que comercializamos, la estrategia y pilares de RSE & Sustentabilidad.



## 7.4.3. PROGRAMA DE INDUCCIÓN ESPECÍFICA

Una vez que el colaborador se incorpora a su nueva posición, es recibido por su superior directo/a quien será responsable de completar la inducción específica al puesto, donde se le transmiten los lineamientos específicos del área, sus procedimientos y los procesos que se vinculan con otras áreas de la compañía.

En el caso de nuestra fuerza de ventas de Vida Individual, los profesionales Life Planner® tienen un mes dedicado exclusivamente a capacitarse sin tener que realizar ventas. Luego realizan un Plan de Entrenamiento intensivo durante sus dos primeros años de carrera y luego re-entrenamientos periódicos en función de sus estadíos de carrera. Durante el mismo, nuestros asesores se forman y se capacitan para vender seguros de vida según las necesidades de cada cliente, comprenden la industria y aprenden en profundidad la forma de hacer negocios de nuestra compañía.

**ESTE PROCESO NOS CONVIERTE EN UNA COMPAÑÍA CON UN GRAN DIFERENCIAL EN LA INDUSTRIA DE SEGUROS Y EN EL MERCADO, FORMANDO LA MEJOR FUERZA DE VENTAS PARA BRINDAR CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN PERSONALIZADA AL CLIENTE, GARANTIZANDO LA MISIÓN Y LOS VALORES CORPORATIVOS DE NUESTRA MARCA.**

## 7.5. DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

**EN PRUDENTIAL, CREEMOS FIRMEMENTE QUE EL TALENTO VIENE EN TODOS LOS COLORES, GÉNERO, ORIGEN, RELIGIÓN, ORIENTACIÓN SEXUAL Y CAPACIDAD FÍSICA IMAGINABLE.**

### VISIÓN:

En Prudential, la diversidad y la inclusión son esenciales para atraer talento, forma parte de nuestra cultura, nuestro desempeño empresarial y nuestra identidad corporativa.

### LA DIVERSIDAD COMO PROPUESTA DE VALOR:

La Diversidad e Inclusión mejoran el éxito comercial de Prudential:

- Permitiendo atraer a los mejores candidatos;
- Aprovechando plenamente las capacidades de todos los colaboradores, fomentando nuestro talento y haciendo del mismo un diferenciador estratégico;
- Asegurarnos de conectarnos con todos los segmentos del mercado global;
- Fortaleciendo nuestra reputación y marca.

### ESTRATEGIA:

Impulsar la conciencia, los procesos, los compromisos y los resultados para asegurar que Prudential alcance su visión en Diversidad e Inclusión.

**Te invitamos a ver nuestro video de Diversidad e Inclusión con sus protagonistas trabajando en Prudential Seguros**

 **MIRÁ EL VIDEO**

### 7.5.1. LAS ACCIONES POR LA GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN EN PRUDENTIAL SEGUROS

...

En Prudential Seguros impulsamos acciones para atraer la diversidad en los equipos de trabajo e implementamos una gestión inclusiva para promover todas las formas de diversidad, basadas en la no discriminación y en el respeto.

Hace dos años, formamos parte de la **Red de Empresas por la Diversidad (R.E.D.)** un espacio de trabajo en la Argentina que desarrolla y promueve la diversidad y la inclusión dentro de las organizaciones empresariales, y las acompaña en la implementación de sus políticas. Es una iniciativa colectiva conformada por organizaciones empresariales, académicas y civiles, con sede en la Escuela de Negocios de la Universidad Torcuato Di Tella.

En junio de 2018 fuimos anfitriones y recibimos a las empresas que forman parte de la Red de Empresas por la Diversidad (R.E.D.) en nuestras oficinas centrales donde compartimos una jornada de intercambio de experiencias y prácticas sobre Diversidad e Inclusión.

En nuestra Management Meeting del mes de julio 2017, todos los líderes de Prudential Seguros escucharon un panel liderado por María José Sucarrat para reflexionar sobre la diversidad y la inclusión donde referentes de otras empresas miembro de la R.E.D. compartieron sus prácticas.



## EJES Y ACCIONES EN DIVERSIDAD E INCLUSIÓN:

### JÓVENES

- Programa de Pasantías;
- Programa de Formación en Búsqueda de Empleo para Hijos y Sobrinos de Colaboradores: talleres de Primer Empleo para los hijos y sobrinos de 16 a 21 años con el objetivo de acompañar la etapa de inserción laboral de los familiares de colaboradores de mayor franja etaria.
- Compartir las búsquedas laborales a las Organizaciones de la Sociedad Civil que apoyamos a través del Programa de Inversión Social para brindar oportunidad de un primer empleo formal a jóvenes becados por las fundaciones aliadas.

EN EL PERIODO REPORTADO, HEMOS INCORPORADO A DOS JÓVENES, UNA DE LA FUNDACIÓN RECIDUCA Y LA OTRA DE FUNDACIÓN FORGE. AMBAS SE DESEMPEÑAN ACTUALMENTE EN LAS ÁREAS DE OPERACIONES VIDA GRUPO.



### PERSONAS DE MÁS DE 45 AÑOS

- Atraer talentos y hacer participar de los procesos de búsqueda de empleo a personas mayores de 45 años que, por diversos motivos, se encuentran buscando trabajo.
- Ceremonia de agasajo y despedida junto a su familia y preparación para la jubilación: una vez que el colaborador llega a su etapa jubilatoria, la compañía lo asesora y acompaña en el proceso de presentación de documentación para inicio del trámite jubilatorio.



Formamos parte de los workshops y mesas de trabajo organizados por W20 con el objetivo de llevar recomendaciones acerca de las principales barreras de las mujeres en puestos ejecutivos.

### PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En Prudential Seguros, consideramos importante brindar oportunidades de inclusión laboral a personas con discapacidad, para lo que llevamos a cabo las siguientes acciones:

- Formación: Talleres de formación y sensibilización brindados a colaboradores sobre discapacidad;
- Compras Inclusivas: Impulsamos las compras inclusivas a emprendimientos productivos brindando oportunidades de empleo a personas con discapacidad;
- Inversión Social: Trabajamos en alianza junto con organizaciones de la sociedad civil, comprometidos con la temática.
- Oportunidades de aprendizaje y empleo a personas con discapacidad: Programa de Prácticas Educativas Jóvenes con Discapacidad Intelectual

En 2017 recibimos tres jóvenes con discapacidad intelectual y en 2018 se encuentran trabajando en nuestras oficinas centrales 5 jóvenes del **Curso de Formación para el Empleo de la Facultad de Psicología y Psicopedagogía de la Universidad Católica Argentina** los cuales realizaron prácticas educativas en nuestras oficinas, en puestos reales de trabajo, en las áreas de Operaciones Vida Individual, Operaciones Vida Colectivo, Recursos Humanos, Compras, Vida Colectivo.

### IGUALDAD DE GÉNERO

- Programa Conciliación Familia-Trabajo;
- Iniciativas para mamás y papás en Prudential Seguros;
- Igualdad de Oportunidades de desarrollo y camino de carrera



## 7.6. COMPORTAMIENTO ÉTICO, CANALES DE DIÁLOGO Y CLIMA INTERNO



Tema Material:  
Empleo y Protección Social  
Comunicación y Diálogo con Colaboradores

**Fomentamos un ambiente de trabajo con política de puertas abiertas y alentamos a todos los colaboradores a conducirse con integridad, honestidad y justicia en el cumplimiento de sus funciones.**

En Prudential Seguros, contamos con canales de comunicación para fomentar una cultura de transparencia, los mismos fueron descriptos en el punto 5.2.3. del capítulo Fortaleza Financiera. A continuación, compartimos otros canales de diálogo con colaboradores no mencionados anteriormente:

### 7.6.1. LÍNEA DE DENUNCIAS ÉTICAS

Contamos con una **Línea de Denuncias Éticas a nivel nacional y a nivel Corporativo**. La Oficina de Ética Empresarial de la compañía (Enterprise Business Ethics Office) cuenta con líneas de ayuda globales y un recurso universal en línea para que los empleados de todo el mundo puedan obtener asesoramiento sobre asuntos éticos o para que informen preocupaciones éticas ante esta oficina con más facilidad. Puede encontrarse más información sobre este punto en la referencia 5.3.4. Mecanismos de Denuncias en el Capítulo Fortaleza Financiera.

### 7.6.2. ENCUESTA DE CLIMA

Actualmente la compañía a nivel internacional se encuentra en una transición en relación a nuestra herramienta denominada Employee Opinion Survey. Se trata de un cambio de estrategia en la forma que se medirá el nivel de satisfacción de nuestros colaboradores. Esta nueva herramienta será gestionada de manera interna y a través de una plataforma corporativa que le permitirá a nuestros líderes trabajar en forma directa con los resultados de sus equipos.

La última encuesta de clima realizada en mayo 2017 arrojó los siguientes resultados:

**74% DE SATISFACCIÓN 😊 82% DE PARTICIPACIÓN**

(Respondieron 281 colaboradores de un total de 342 que cumplían el requisito de más de 3 meses de antigüedad)

### 7.6.3. MAILING

A través de la **casilla de Comunicación Interna “Conectados”** se comparte la información relevante del negocio, las novedades de la compañía, los cambios organizacionales y de estructura y las novedades de cumpleaños, nacimientos, recategorizaciones y reconocimientos, etc.

A través de la casilla **“Prudential Protege”** se comparten todas las acciones relacionadas con las acciones de RSE & Sustentabilidad. Por último, el área de Entrenamiento de Fuerza de Ventas tiene su casilla propia donde comunica las acciones de entrenamiento exclusivas del área comercial.



### 7.6.4. INTRANET

Contamos con una intranet con disponibilidad de información útil para nuestros colaboradores y que, a la vez, es un medio moderno e intuitivo de navegación con novedades de la compañía acerca de las distintas áreas.

### 7.6.5. ENTREVISTAS DE SEGUIMIENTO NUEVOS INGRESOS

La Gerencia de Recursos Humanos realiza el seguimiento de los nuevos ingresos de la compañía a partir del cumplimiento de los 6 meses de ingreso a la compañía con el objetivo de conocer cómo se siente la persona respecto de la tarea que realiza, la relación con su jefe y su equipo de trabajo, así como también si se han cumplido las condiciones acordadas a su ingreso.

### 7.6.6. ENTREVISTAS DE EGRESO

La Gerencia de Recursos Humanos realiza las entrevistas de cierre para poder tener la visión de la persona que se va de la compañía respecto de su experiencia, de aquellas cosas que destaca de la empresa y aquellas en las que identifica áreas de mejora. Luego, con la información relevada se comparte con los Gerentes y Directores según sea el caso para que puedan tomar conocimiento de los comentarios recibidos.

## 7.7. AMBIENTE DE TRABAJO SALUDABLE Y SEGURO



Tema Material:  
Salud  
Seguridad en el Trabajo

Generamos espacios de trabajo saludables que incluyen la concientización y el desarrollo de espacios comunes higiénicos.

En el periodo reportado, llevamos adelante la renovación de nuestras oficinas centrales de casa matriz, Agencia El Faro y Agencia Córdoba realizando una **inversión de \$13.645.175,81** en las remodelaciones de espacios de trabajo.

Las nuevas oficinas fueron remodeladas con los objetivos de: modernizar la imagen de nuestros espacios de trabajo, lograr un uso más eficiente del espacio, renovar el equipamiento y prepararnos para una nueva forma de trabajo móvil. Como parte de nuestro nuevo diseño de las oficinas se crearon espacios con usos múltiples, un salón de espacio abierto, área de café, área de impresión y salas de reuniones y entrenamiento.

Se puso el foco en cumplir con objetivos orientados a la sustentabilidad: reducir la cantidad de papel utilizado, contar con iluminación LED para favorecer el ahorro del consumo de la energía, presmatic para ahorro de agua en lavabos y sistemas de reducción de inyección de agua en inodoros.

Con el artista Gustavo Reinoso se trabaja desde Abril 2015, el mismo diseñó el mural de acceso de Alem 855, con el quisimos buscar una identidad distinta a las tradicionales recepciones del mercado, la aceptación de la misma generó que se traslade a las distintas oficinas y además seguimos con los lineamientos del artista en las decoraciones de casa matriz y agencias. Cuando se rediseñaron las oficinas de casa matriz, se decidió nombrar las salas con personajes ilustres, los mismos fueron representados con el artista y se eligieron frases de los personajes acordes a nuestra unidad de negocio. Asimismo, en la inauguración de cada una de las nuevas oficinas hemos entregado a los colaboradores un cuaderno confeccionado por Movimiento Darte promoviendo la generación de compras inclusivas.

[▶ MIRÁ LAS NUEVAS OFICINAS CASA MATRIZ](#) [▶ CONOCÉ LA NUEVA AGENCIA EL FARO](#)



Nuevas oficinas centrales Av. Alem 822



Nuevas oficinas en Agencia Córdoba



Nuevas Oficinas Agencia El Faro

Todos nuestros espacios de trabajo están equipados con cocina con heladera y máquina de café, dispenser de agua, bebidas como leche, té, mate cocido, elementos para almorzar como cubiertos, platos y condimentos.

Todas las oficinas cuentan con un servicio de limpieza diario, aire acondicionado y calefacción, espacios amplios, ventilados y con luz natural.

En una de las oficinas centrales de Av. Alem 855, contamos con un área llamada "relax room" para que los colaboradores puedan distenderse y relajarse durante la jornada de trabajo.

Los elementos de escritorio cuentan con sillas ergonómicas. Asimismo, para casos especiales, se contempla mobiliario o adaptación del espacio.

Todas las oficinas tienen planes de evacuación con ejercicios de simulacros, están equipadas con matafuegos y todo lo que la normativa vigente requiere, como la señalización de salidas de emergencia. Todas las oficinas y Agencias son área protegida y cuentan con un servicio de emergencias. Todos los colaboradores cuentan con la cobertura de la ART.





## INDICADORES DE SALUD

	07.2017 06.2018	07.2016 06.2017
CANTIDAD DE ACCIDENTES REGISTRADOS	1	7
DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTE	2	351
TASA DE ACCIDENTES	0,28	1,96
DÍAS PERDIDOS POR ENFERMEDAD	2.533 días	2.289 días
TASA DE ENFERMEDAD	704 (días perdidos por persona)	641 (días perdidos por persona)

NOS OCUPAMOS DE MEJORAR LA SALUD INDIVIDUAL Y ORGANIZACIONAL, POR ESO, IMPULSAMOS UNA SERIE DE PROGRAMAS Y CAMPAÑAS QUE PROMUEVEN EL CUIDADO DE LA SALUD DE NUESTROS COLABORADORES:

## CAMPAÑA DE VACUNACIÓN CONTRA LA GRIPE

Cada año, en el mes de abril, realizamos la campaña de vacunación contra la gripe, mediante la cual personal de enfermería de nuestra prepaga estipula un calendario de visita a todas las oficinas de la compañía, llevando a cabo la vacunación con todas las personas inscriptas.

En abril 2018, se han aplicado un total de 154 vacunas con una inversión de \$43.340.-



## ACCIÓN PARA LA PREVENCIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA DEL CÁNCER DE MAMA

En la semana del seguro y su prevención, invitamos a los colaboradores usar una cintita rosa y a sumarse a la **cruzada contra el cáncer de mama** tomando conciencia sobre la importancia de su detección temprana.



## MES DE LA SALUD

En abril en el marco del mes de la salud invitamos a nuestros colaboradores a tomar conciencia sobre el cuidado de su salud compartiendo consejos y recomendaciones. Asimismo, todos los Gerentes y Directores realizan su chequeo médico anual.

## DEFIBRILADORES CARDÍACOS

Instalamos en todas nuestras oficinas y agencias del país desfibriladores y capacitamos a nuestros colaboradores en su uso y en RCP. Asimismo, ubicamos el kit de emergencia junto con el desfibrilador.



98

COLABORADORES

se sumaron a las campañas de donación voluntaria de sangre en la empresa

## CAMPAÑA DE DONACIÓN VOLUNTARIA DE SANGRE

En el mes de noviembre de 2017 y en mayo 2018, realizamos charlas para concientizar acerca de la importancia de donar sangre en nuestras oficinas centrales y en las agencias de Buenos Aires y el Interior.

Trabajamos en alianza junto al Centro Regional de Hemoterapia de la Fundación Swiss Medical, Fundación Banco de Sangre de Córdoba, Centro Regional de Hemoterapia de Mendoza y el Hospital de Niños Ricardo Gutiérrez, la Asociación Civil Dale Vida y el Hospital Nacional Posadas.

La compañía comunica, a través de la casilla de mail Conectados, cuando un colaborador requiere dadores de sangre para familiares. **Durante el período, 98 colaboradores donaron sangre en el marco de esta iniciativa**



### CONVENIO PARA LA ADHESIÓN A LA ALIANZA PROVINCIAL DE COOPERACIÓN PÚBLICO-PRIVADA POR LA DONACIÓN VOLUNTARIA Y HABITUAL DE SANGRE EN LA PROV. DE MENDOZA

Nos unimos a esta alianza promovida por el Centro de Hemoterapia Regional de Mendoza para aunar esfuerzos multisectoriales para concientizar a toda la población sobre la importancia de ser donantes voluntario y habitual de sangre.

### DISTINCIÓN MINISTERIO DE SALUD

El Ministerio de Salud de la Nación nos reconoció como Empresa Amiga de la Donación Voluntaria de Sangre, calificando en la categoría más alta del ranking con una asignación de 10 puntos.



## 7.8. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN



Tema Material:  
Formación y Desarrollo de Colaboradores

Nuestros programas de formación y capacitación están orientados a mejorar los conocimientos y el desarrollo de las habilidades necesarias para el crecimiento profesional de nuestros colaboradores y del negocio mismo. En Prudential Seguros, coexisten dos políticas de entrenamiento, formación y capacitación:

**1. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA LAS ÁREAS DE SOPORTE Y LA UNIDAD DE NEGOCIO DE VIDA COLECTIVO DE LA COMPAÑÍA A CARGO DE LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS.**

**2. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA LA UNIDAD DE NEGOCIO VIDA INDIVIDUAL DE LA COMPAÑÍA A CARGO DE LA GERENCIA DE MARKETING Y LAS PROPIAS AGENCIAS.**

### 7.8.1. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA LAS ÁREAS DE SOPORTE Y UNIDAD DE NEGOCIO VIDA COLECTIVO

**INVERTIMOS EN LA CAPACITACIÓN CONTINUA Y LA ACTUALIZACIÓN TÉCNICA DE NUESTROS PROFESIONALES EN LAS DIVERSAS ÁREAS DE DESEMPEÑO:**



LINKEDIN



	07/2017 AL 06/2018	07/2016 AL 06/2017
INVERSIÓN TOTAL EN CAPACITACIÓN Y DESARROLLO	\$ 1.434.147,00	\$898.342

#### HORAS DE FORMACIÓN SEGÚN JERARQUÍA:

JERARQUÍAS	HORAS TOTALES	PROMEDIO HS	HORAS TOTALES	PROMEDIO HS
ANALISTA / ADMINISTRATIVO / EJECUTIVO COMERCIAL	1878,5	16	2114	19
COORDINADOR / SUPERVISOR / GTE VIDA COLECTIVO	1437,5	41	1116	29
GERENTE	523	47	193	19
DIRECTOR	91	23	60	12
<b>TOTAL</b>	<b>3930</b>	<b>24</b>	<b>3482</b>	<b>21</b>

#### HORAS DE FORMACIÓN SEGÚN GÉNERO:

JERARQUÍAS	HORAS TOTALES	PROMEDIO HS	HORAS TOTALES	PROMEDIO HS
MUJERES	2335	21	2329	22
HOMBRES	1595	28	1153	19
<b>TOTAL</b>	<b>3930</b>	<b>24</b>	<b>3482</b>	<b>21</b>

## DESARROLLAMOS LOS SIGUIENTES PROGRAMAS:

### PROGRAMA DE DESARROLLO GERENCIAL – MANAGEMENT EN ACCION EN LA UNIVERSIDAD TORCUATO DI TELLA (UTDT)

Durante los meses de Abril y Mayo de 2018 llevamos a cabo este programa dirigido a Gerentes de Home Office , Gerentes de Vida Colectivo y Gerentes de Agencia de Vida Individual.

El objetivo fue trabajar con este grupo de 19 ejecutivos con una visión holística del negocio y promoviendo la integración de nuestros líderes. Las temáticas abordadas por el programa fueron: Negociación, Planeamiento Estratégico, Feedback y Coaching y Stress Management. Trabajamos con la Escuela de Educación Ejecutiva de la UTDT en el diseño del programa y participaron nuestros líderes a través de una propuesta de Focus Groups para ajustar los contenidos a los desafíos del negocio y del rol. **El programa completó 28 Hs de formación en aula alcanzando un alto nivel de satisfacción de 4,28 (en una escala de 1 a 5).**



### CAPACITACIÓN A DEMANDA:

Brindamos formación externa a nuestros colaboradores respondiendo a los requerimientos técnicos o necesidades de desarrollo particulares, tal es el caso de cursos de sistemas informáticos, de actualización en temas de prevención de lavado de dinero y activos, legales, compliance, cursos de herramientas de Office y herramientas blandas.

### PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN CORPORATIVA INTERNACIONAL:

Son programas que dicta la corporación. La sede de estas actividades es nuestra casa matriz situada en Newark. Son programas dictados para niveles de supervisión en adelante y están orientados a habilidades de Liderazgo, Coaching y Mentoring. Para la participación, se requiere la realización de manera previa de ciertos assessments sobre los que luego se trabaja durante el programa y la corporación asigna un coach que luego realizará el seguimiento de los temas vistos y de su aplicación por parte del participante. En ciertas áreas específicas, la casa matriz realiza eventos anuales donde se comparten las mejores prácticas sobre temas específicos y participan todos los colegas de diferentes operaciones, pero que también se capacita sobre aspectos de Gerenciamiento y Liderazgo.

### MES DEL TALENTO:

Programa que llevamos adelante todos los años desde el 2011 en el mes de agosto y cuyo propósito es trabajar desde el área de Talento en temas estratégicos, con un calendario de acciones que incluyen charlas inspiradoras y talleres abiertos.

En agosto de 2017, el eje de trabajo, estuvo dado por un tema central relacionado a nuestro negocio y la generación de conciencia aseguradora, buscando con esta propuesta identificar aquellas cuestiones que impactan en forma directa en el trabajo de nuestros colaboradores y desde qué lugar podríamos generar generar prácticas y hábitos para ser más exitosos y alcanzar mejores resultados, no sólo a nivel laboral sino a nivel personal.

Trabajamos con esta propuesta llamada **“Asegurando nuestro mayor capital: El Equipo Prudencial”** con el consultor Gastón Morales desde un enfoque de liderazgo y neurociencias. Las temáticas que formaron parte de las charlas y talleres fueron vinculadas con el ADN del bienestar, gestión del estrés y las emociones,

12 HORAS  
DE CAPACITACIÓN  
118 ASISTENTES





### PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN CON FOCO EN COLABORADORES

Se trabaja a partir de diferentes temáticas vinculadas a las competencias de Liderazgo (las siete competencias definidas por nuestra casa matriz) y por grupos jerárquicos. Proponemos que la participación a los cursos esté dada por un acuerdo de cada participante con su jefe por temas de capacitación y desempeño o bien por cuestiones vinculadas a desarrollo.

Con el programa **“Tu Marca Personal”**, diseñado para niveles analistas y administrativos, realizado en Octubre de 2017 se abordó el concepto de autodesarrollo como herramienta personal de crecimiento y conceptos de inteligencia emocional para lograr posicionamiento interno y facilitar el proceso de seteo de expectativas de desarrollo de carrera entre líderes y colaboradores.

El dictado de esta actividad estuvo a cargo del consultor Bernardo Bárcena.

Dentro de nuestras acciones de oferta abierta de capacitación, dando continuidad a las temáticas propuestas durante el período reportado 2016/2017 se llevó adelante el taller de Comunicación Efectiva para este mismo grupo a cargo de la consultora Germinal.

### PLATAFORMA DE CAPACITACIÓN E-LEARNING:

La plataforma e-learning de la corporación permite la realización de las capacitaciones obligatorias que forman parte del programa de inducción y que están orientadas a reforzar las conductas éticas de nuestros empleados así como la prevención del lavado de activos.

### PROGRAMA “LÍDERES DE CLIMA”:

Este programa implementado en el segundo semestre de 2017, estaba compuesto por 2 módulos de 16 horas de curso en aula, cuyo objetivo fue abordar las temáticas de Feedback, Conversaciones Difíciles y Desarrollo de Equipos de Trabajo. El dictado del programa estuvo a cargo del consultor Bernardo Bárcena.

En el periodo reportado, participaron un total de 24 mandos medios (Supervisores, Coordinadores y Gerentes Comerciales de Vida Colectivo).

**384 HORAS**  
**24 PARTICIPANTES**



### CAPACITACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE DESEMPEÑO Y COMPETENCIAS DE LIDERAZGO:

Esta actividad está dirigida a nuevos colaboradores y permite brindarles información sobre las diferentes etapas del proceso de Gestión del Desempeño de la compañía, las competencias organizacionales y la metodología de seteo de Objetivos.

**Durante 2018, participaron 9 colaboradores y líderes nuevos de diferentes gerencias, se dictaron 4 horas de capacitación.**

### CLASES DE INGLÉS:

Aplicamos nuestra política de clases de inglés donde los colaboradores pueden postularse a participar previa autorización de sus Supervisores y Gerentes. Recursos Humanos analiza cada solicitud en función de un cupo asignado por año y de las prioridades de posiciones que requieren el idioma para su puesto de trabajo.

Las clases se dictan en horario laboral (en la franja horaria del mediodía) y son cursos de 2 horas semanales. **Durante el periodo reportado han participado de las clases de inglés 36 colaboradores.**

### PROGRAMA EJECUTIVO DE SEGUROS DE PERSONAS AVIRA – UCA:

Desde Prudential evaluamos postulaciones de los equipos todos los años junto con los Gerentes (de acuerdo a potencial de desarrollo y desempeño destacado) para participar de este programa con el objetivo de poder brindar herramientas de desarrollo y conocimiento de la industria y del negocio.

Durante el periodo reportado, 1 colaboradora ha completado la Especialización en Legales (diciembre de 2017) y durante 2018 5 colaboradores de Prudential han completado el primer tramo del Programa de Especialización en Seguros de Personas (PESP). El programa emite un certificado de cursada y el costo de participación está a cargo de Prudential Seguros.

### CAPACITACIÓN TÉCNICA POR ÁREAS Y PRODUCTOS:

En las áreas técnicas, tienen acciones de capacitación específicas, dado que la adquisición del conocimiento específico del negocio es lo que permite gestionar casos, evaluar riesgos, realizar proyecciones y lograr un desarrollo de carrera interno; así como conocer con mayor detalle los productos que comercializan las diferentes unidades de negocio e informar sobre las nuevas iniciativas comerciales.

### EXÁMENES Y CERTIFICACIONES INTERNACIONALES:

Todos los años relevamos en las diferentes gerencias las personas identificadas para evaluar los requerimientos en la aplicación de exámenes internacionales y certificaciones. En este programa de capacitación, se evalúan las solicitudes para aplicar a los siguientes programas y exámenes:

#### a. Exámenes y Congresos LOMA:

Durante el periodo reportado, han rendido estos exámenes 5 colaboradores de manera satisfactoria. La compañía, además de coordinar la instancia de examen y la correspondiente inscripción, brinda el espacio y los recursos para la aplicación del examen.

#### b. Otros Exámenes y Certificaciones Internacionales – ALU (The Academy of Life Underwriting):

Destinados a a aplicación de exámenes y certificaciones en instituciones de reconocimiento internacional. Durante el período reportado, la compañía ha gestionado la aplicación de una colaboradora el examen “Medical Risk Assessment Professional 1 Examination”.

Clases de inglés



### 7.8.2. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN PARA LA FUERZA DE VENTAS UNIDAD DE NEGOCIO VIDA INDIVIDUAL

EN PRUDENTIAL SEGUROS, CONTAMOS CON UN PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL FORMANDO LA MEJOR FUERZA DE VENTAS PARA BRINDAR CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN PERSONALIZADA AL CLIENTE GARANTIZANDO LA MISIÓN Y LOS VALORES CORPORATIVOS DE NUESTRA MARCA.



	07/2017 AL 06/2018	07/2016 AL 06/2017
INVERSIÓN TOTAL EN CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PARA NUESTRA FUERZA DE VENTAS UNIDAD DE NEGOCIO VIDA INDIVIDUAL	\$ 1.472.386	\$1.084.388

#### HORAS DE FORMACIÓN SEGÚN JERARQUÍA:

JERARQUÍAS	HORAS TOTALES	PROMEDIO HS	HORAS TOTALES	PROMEDIO HS
GERENTES DE AGENCIA	195	28	56	8
GERENTES DE VENTA	1.149	48	1.386	46
PROFESIONALES LIFE PLANNERS®	9.889	63	8.494	55
<b>TOTAL</b>	<b>11.233 HS.</b>		<b>9.936 HS</b>	

#### HORAS DE FORMACIÓN SEGÚN GÉNERO:

JERARQUÍAS	HORAS TOTALES	PROMEDIO HS	HORAS TOTALES	PROMEDIO HS
MUJERES	2.886	67	902	22
HOMBRES	8.347	57	9.034	61
<b>TOTAL</b>	<b>11.233 HS.</b>		<b>9.936 HS</b>	



## DESARROLLAMOS LOS SIGUIENTES PROGRAMAS:

### ON TAP TRAINING:

Es la nueva modalidad de entrenamiento para profesionales Life Planner® On Tap, es decir, los nuevos asesores Life Planner® que se encuentran en sus primeros 24 meses de carrera. A través de este programa, reciben un entrenamiento intensivo de calidad durante todo ese tiempo, ajustado a las medidas de las necesidades individuales.

### TRAINING BUSINESS INSURANCE:

Capacitación que tiene como objetivo mejorar las habilidades para la venta de seguros corporativos de los profesionales Life Planner® con 6 meses de antigüedad o más.

### ADVANCED TRAINING PROGRAM (ATP):

Capacitación especialmente diseñada para profesionales Consulting y Senior Consulting Life Planner® que aborda temas de relevancia vinculados al mercado del seguro de vida.

### FIRST TRAINING PROGRAM (FTP):

Formación a cargo del Gerente de Agencia destinada al nuevo Profesional Life Planner®, se dicta en las agencias y tiene una duración de un mes.

### BASIC TRAINING PROGRAM (BTP):

Jornada de capacitación que debe cursar todo Profesional Life Planner® durante los primeros dos años de carrera. Se dicta todos los jueves en las agencias; consta de 26 unidades y 5 módulos bajo la temática "Tema Libre".

## WORKSHOPS:



### WORKSHOP 3W:

Tiene como objetivo reconocer a los asesores Life Planner® que sobresalen en su esfuerzo de proteger tres o más familias semanalmente, a través de un alto estándar de continuidad. Cada Workshop propone un nuevo destino, nacional o internacional, jornadas de entrenamiento y actividades recreativas para fortalecer los lazos del equipo.

Califican como miembros del Club 3W aquellos asesores Life Planner® que alcanzan una continuidad mínima de 30 semanas de 3 ventas semanales. Así como también aquellos Gerentes de Ventas y Agencia que cumplan con los requisitos.



**El XXVIII Workshop Club 3W tuvo lugar del 22 al 24 de Noviembre de 2017 en el Calafate, Santa Cruz al que asistieron 40 participantes.**



**El XXIX Workshop Club 3W tuvo lugar del 22 al 24 de Mayo de 2018 en Carmelo, Uruguay al que asistieron 24 participantes.**



### CLUB A+:

El objetivo del Workshop es compartir conocimientos, consejos y experiencias entre nuestros asesores Life Planner® más experimentados que hayan alcanzado la categoría Consulting o Senior Consulting. La participación de los mismos queda sujeta a cumplir con requisitos de persistencia de pólizas y negocios. El último workshop tuvo lugar en el Hotel Sofitel Cardales, La Reserva en el mes de Noviembre de 2017.



### LA MESA REDONDA DEL MILLÓN DE DÓLARES (MDRT):

Es la más importante asociación de profesionales de la industria del seguro de vida del mundo. Cerca de 25.000 profesionales de 66 diferentes países y más de 475 empresas forman parte de la misma. **En la última edición de junio de 2018 celebrada en Los Ángeles, California participaron 6 asesores Life Planner®.**



## 7.9. GESTIÓN DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO DE CARRERA



Tema Material:  
Formación  
Desarrollo de Colaboradores

En Prudential Seguros, promovemos una cultura de trabajo dinámica basada en objetivos que impulsa la flexibilidad y otorga espacio para que cada uno de nuestros colaboradores sea dueño de su propio desarrollo.

Como en el punto anterior, coexisten dos políticas de desarrollo de carrera:

- Desarrollo de Carrera para las áreas de soporte y la unidad de negocio de Vida Colectivo de la compañía a cargo de la Gerencia de Recursos Humanos;

- Desarrollo de Carrera para la unidad de negocio Vida Individual de la compañía a cargo de la Gerencia de Marketing. Respecto de la Fuerza de Ventas, existen dos caminos posibles de desarrollo, por un lado la carrera de Profesional Life Planner®, y por otro, las carreras Gerenciales.

### 7.9.1 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO PARA LAS ÁREAS DE SOPORTE Y LA UNIDAD DE NEGOCIO DE VIDA COLECTIVO

#### 7.9.1.1. SISTEMA DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO:

Cada colaborador establece entre 3 y 5 objetivos de trabajo para el año que luego serán consensuados y validados con su supervisor inmediato.

El sistema de fijación de objetivos permite establecer, metas de cumplimiento (asignando para cada objetivo un techo, un piso y una medida target), criterios de medición y un porcentaje de peso relativo. Este proceso se lleva adelante en el mes de febrero, se revisa en julio y se cierra en diciembre con la evaluación final de desempeño y objetivos.

#### 7.9.1.2. INSTANCIA DE FEEDBACK DE TRABAJO:

Durante los meses de junio y diciembre, se habilita la herramienta de Feedback de Trabajo mediante la cual cualquier colaborador puede dejar un feedback positivo o constructivo a un par, jefe o Gerente, de su área o de otra Gerencia/Agencia.

Todos los feedbacks son enviados a través de una herramienta disponible en la Intranet. Desde Recursos Humanos se consolida la información, garantizando el anonimato de todos los que han compartido su opinión sobre alguien y se envían los feedbacks recibidos a los supervisores directos de cada persona que ha recibido un comentario.



JERARQUÍA	07.2017 AL 06.2018		07.2017 AL 06.2018	
EJECUTIVOS	100%	100%	100%	100%
GERENTES	100%	100%	100%	100%
COORD / SUPERVISOR / GTE COMERCIAL VIDA COLECTIVO	94%	95%	95%	100%
ADM / ANALISTA / EJECUTIVO COMERCIAL VIDA COLECTIVO	99%	96%	91%	91%

Para el cálculo se consideran aquellos colaboradores que hayan sido evaluados al 31/12/2017 período en el que se cierre la evaluación de desempeño de la compañía.



### 7.9.1.3. PLANES DE DESARROLLO:

**Diseñamos planes de desarrollo de los niveles Directivos y de los Gerentes identificados como ocupantes de posiciones críticas.** Para cada uno de ellos se trabaja en el armado de un plan acorde a las necesidades, que luego será validado por Recursos Humanos Corporativo y será el eje de trabajo durante el año.

Respecto de las demás posiciones, trabajamos con **Planes de Desarrollo** basados en necesidades concretas así también bajo el concepto del autodesarrollo como pilar para el crecimiento, para que cada colaborador tenga herramientas para crecer, donde el principal interesado en este proceso es el colaborador.

Nuestra metodología de trabajo es la regla de 55, 25, 20. Y todo colaborador que aplique a un pedido de recategorización deberá acompañar este **proceso de su Plan de Desarrollo** lo que le permita trabajar en los requerimientos que le demandará la nueva posición. **En el periodo reportado, hemos llevado a cabo 19 reuniones de desarrollo acompañado a diferentes colaboradores a gestionar sus planes que luego serán validados con su supervisor.**

Por otro lado, trabajamos con herramientas de assessments y consultores especializados en nuestro Centro de Desarrollo:



Pru Development Center para contar con información más concreta al momento de trabajar con cada persona en su plan, basándonos en sus fortalezas y áreas de oportunidad.

**Durante el periodo reportado, 9 personas han realizado estas evaluaciones postulados para este proceso por sus gerentes y presentados ante el Comité Ejecutivo durante 4 sesiones de calibración.**

Luego de la evaluación, cada colaborador cuenta con el feedback de la consultora externa que y a partir de allí comienza a trabajar con su líder y con Recursos Humanos en el diseño de acciones concretas de acuerdo a los resultados alcanzados.

Nuestro Centro de Desarrollo tiene como fin darle continuidad a un proyecto de trabajo que hemos comenzado en el periodo anterior y cuyo fin es identificar talento interno que permita el éxito de nuestra estrategia de negocio.

Para Prudential Seguros, el desarrollo de sus colaboradores es una prioridad. Esto se ve reflejado a lo largo de una gestión sostenible, donde el conocimiento interno es altamente valorado.

**De la planta Gerencial actual, el 73% ha crecido dentro de la compañía atravesando diferentes planes de rotación interna y ocupando diferentes posiciones de analistas a subgerencias. El 27% restante ingresó con una posición gerencial provenientes de otras compañías.**

### 7.9.1.4. CAMINO DE CARRERA:

Es el plan de carrera que rige los procesos de recategorización formales de la compañía que se evalúan en cada año en los meses de marzo y septiembre. Tiene por objetivo:

- ▶ Ayudar a crear una cultura orientada hacia el desarrollo.
- ▶ Involucrarnos personalmente en el éxito profesional de nuestros colaboradores y de la compañía.

Nuestra organización promueve el desarrollo de carrera de sus colaboradores. El crecimiento en Prudential es progresivo y se basa en el desempeño demostrado, el dominio de las competencias y el compromiso del colaborador. Los Caminos de Carrera proveen las herramientas para que cada colaborador pueda mejorar su desempeño actual y se prepare para desempeñarse en nuevos roles o puestos.

Los Caminos de Carrera en Prudential Seguros son:

- ✦ Caminos de Carrera para Analistas: Analista Junior, Analista Semi Senior y Analista Senior.
- ✦ Caminos de Carrera de Management: Coordinador, Supervisor, Subgerente, Gerente y Director.
- ✦ Caminos de Carrera para Especialistas: Especialista, Consultor y Consultor Senior

Durante el período

**18 COLABORADORES HAN PROMOCIONADO**

a posiciones de Analistas, Mandos Medios y Subgerencias.

### 7.9.2. DESARROLLO DE CARRERA PARA LA FUERZA DE VENTAS UNIDAD DE NEGOCIO VIDA INDIVIDUAL

#### DESARROLLO DE POSICIONES GERENCIALES EN AGENCIA:

Cambio de Carrera es el programa para evaluar competencias de liderazgo y posibilidad de cambios de carrera para posiciones gerenciales en Agencias.

#### DESARROLLO DE CARRERA DE PROFESIONALES LIFE PLANNER®:

El Career Path tiene por objetivo establecer una categorización de los asesores Life Planner® de acuerdo a su experiencia en el negocio. Ese análisis se realiza a través de la medición de determinados resultados acumulados y vigentes.



## 7.10. RECONOCIMIENTOS E INCENTIVOS



Los resultados de nuestro negocio se ven reflejados gracias a la consolidación de equipos de trabajo que se orientan al cliente, fomentan la confianza y toman las decisiones correctas basadas en el respeto y ganando con integridad ofreciendo a nuestros clientes productos innovadores y calidad de servicio para la protección de las familias.

Por eso, en Prudential Seguros reconocemos el esfuerzo, compromiso, resultados y el buen desempeño de nuestros colaboradores de nuestras oficinas centrales y las unidades de negocio Vida Colectivo y Vida Individual.

En este sentido, debemos diferenciar las prácticas de reconocimiento por Unidad de Negocios, así como las aplicables a nuestras áreas de soporte.



## 7.10.1 RECONOCIMIENTOS E INCENTIVOS PARA LA FUERZA DE VENTAS DE LA UNIDAD DE NEGOCIO VIDA INDIVIDUAL

### 7.10.1.1. CEREMONIA LIFE PLANNER® CAREER PATH:

Esta práctica se realiza desde el comienzo de la actividad comercial, habiendo alcanzado en el periodo reportado 4 cambios de carrera de profesionales Life Planner®.

Cada vez que el profesional Life Planner® crece en su carrera y pasa de una categoría a la siguiente, se le realiza una ceremonia en la agencia a la cual pertenece y se invita a participar de la misma a sus familiares directos.

Es una ceremonia donde se distingue el desarrollo profesional de nuestros asesores Life Planner® y un momento único que comparten haciendo partícipe a sus familias también.



### 7.10.1.2. PRESIDENT TROPHY CONVENTION (PTC):

Es una convención de reconocimiento e incentivo hacia nuestra fuerza de ventas de vida individual que se realiza una vez al año a la que califican aquellos profesionales Life Planner® que cumplan con ciertos requisitos de resultados de ventas.

Los asesores Life Planner® son acompañados en el viaje por su familia para que puedan compartir y festejar este momento tan importante en la carrera profesional.

Todos los años califica aproximadamente el 30% de la fuerza de ventas y el evento congrega a más de 100 personas por año.

En el periodo reportado, la Convención se ha celebrado los días 8 al 11 de abril de 2018 en Nueva York y han asistido 34 profesionales Life Planner®, 5 Gerentes de Venta y 1 Gerente de Agencia, acompañados de 79 familiares de calificados.

### 7.10.1.3. PRUDENTIAL INTERNATIONAL INSURANCE CONFERENCE (PIIC):

Es una convención anual en la que se reconoce a los calificados de la fuerza de ventas de cada operación de Prudential alrededor del mundo. Los profesionales Life Planner® calificados viajan con sus familias para recibir el reconocimiento y festejar juntos los logros alcanzados.

En el periodo reportado esta Convención se celebró en el mes de julio de 2017 en Las Vegas (USA) y asistieron 4 profesionales Life Planner® de Argentina.





## FAMILIAS

La integración de las familias en el desarrollo de carrera y reconocimiento de su familiar como Profesional Life Planner®: una práctica de gestión reconocida en la distinción “Hacia una Empresa Familiarmente Responsable” del año 2016 otorgada por la Fundación Proyecto Padres con el apoyo académico del IAE Business School.

Asimismo, hemos compartido esta práctica en los Workshops organizados por el Centro de Conciliación Familia-Empresa del IAE Business School realizados en Mendoza y Córdoba durante el 2018.

Que las familias formen parten, disfruten y festejen los objetivos alcanzados por el familiar que se desempeña profesionalmente como asesor Life Planner® en Prudential Seguros, reflejando que estos logros profesionales serían inalcanzables sin el acompañamiento de la familia.

### 7.10.1.4. CLUB 3W:

Este programa tiene por objetivo reconocer a los asesores Life Planner® que sobresalen en su esfuerzo de proteger 3 o más familias semanalmente, a través de un alto estándar de continuidad.

Asimismo, este programa comprende la participación en dos Workshops que además de un viaje tiene un espacio destinado a actividades de entrenamiento.



Nuestra asesora Life Planner® Gabriela Farb ha sido distinguida por alcanzar 500 semanas consecutivas protegiendo a 3 familias argentinas.



### 7.10.1.5. KIYO SAKAGUCHI GOLDEN HEART AWARD:

Es un premio que se creó en marzo de 2002 en la memoria de Kiyo Sakaguchi, el creador del modelo Life Planner®. El premio está diseñado para reconocer a los profesionales Life Planner® que se destacan en su forma de hacer negocios y que mejor ejemplifica el verdadero espíritu de “Planificación de Vida”

En julio de 2017, en Prudential Seguros distinguimos a nuestro Consulting Life Planner® Juan Pablo González Canet, de Agencia San Martín, quien colabora como voluntario con la Fundación Escuelitas Rurales que recibe a través del premio otorgado UDS 10.000 para cumplir con su misión: brindar contención y bienestar a los niños de escuelas rurales ayudando a cubrir sus necesidades básicas y ejecutando proyectos de mejoramiento edilicio.

### 7.10.1.6. CONCURSO DE VENTAS:

Reconocemos a aquellos asesores Life Planner® que han alcanzado los objetivos de los concursos de venta reportando la cantidad de aplicaciones solicitadas y cumpliendo con el requisito de emisión estipulado.



Nuestro Negocio	Life Planner® del Mes - Mayo 2018	Prudential
5 JUNIO	<b>¡Felicitaciones Pablo!</b>  <p>Felicidades a Pablo Salerno, de Agencia San Isidro, por ser el profesional Life Planner® destacado del mes de mayo, con un total de 13 pólizas emitidas. FSS: Mercedes Serrano</p> <b>¡Excelente trabajo!</b>	

### 7.10.1.7. LIFE PLANNER® DEL MES:

Todos los meses distinguimos al Profesional Life Planner® que haya emitido la mayor cantidad de pólizas en ese período.

Desarrollo y Entrenamiento	Alto Rendimiento	Prudential
18 JULIO	<b>¡Felicitaciones Valentín!</b>  <p>Valentín Tafura Actuarial</p> <p>Felicidades a Valentín Tafura (Actuarial) por haber demostrado un gran desempeño y actitud destacada, lo que le valió el reconocimiento de Alto Rendimiento.</p> <b>¡Excelente trabajo!</b>	

### 7.10.2 RECONOCIMIENTOS E INCENTIVOS PARA LAS ÁREAS DE SOPORTE Y LA UNIDAD DE NEGOCIO DE VIDA COLECTIVO

Dentro de lo que entendemos como reconocimiento e incentivos al personal, existen dentro de la compañía diferentes prácticas que aplican a los colaboradores:

#### 7.10.2.1. PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO “GENTE DE VALOR”

Se implementa desde el año 2013 y se compone de 3 ejes:

**✦ Alto Rendimiento:** Reconoce y premia el logro de resultados destacados tanto en la labor diaria como en asignaciones especiales.

El premio consiste en la entrega de un reconocimiento al colaborador mediante el cual podrá optar por el canje de una experiencia o la elección de disponer un día libre.

En el periodo reportado, este premio ha sido otorgado a 11 colaboradores pertenecientes a 5 gerencias.

**✦ Personalidad del Año:** Reconoce y premia al empleado que se haya destacado por buen desempeño sostenido, actitud y valores, colaboración con otras áreas, trabajo en equipo, crecimiento y desarrollo profesional. El reconocimiento es anual, el colaborador elegido como “Personalidad del Año” será premiado con la asistencia como invitado a la President Trophy Convention con un acompañante todo pago por la compañía.

✦ **¡Hay Equipo!**: Reconoce y premia al trabajo en equipo, logro de resultados grupales destacados.

El premio consiste en la coordinación de una jornada outdoor, remeras grupales de felicitación y queda a elección del equipo ganador dónde realizar el evento con todo pago a cargo de la compañía.

#### 7.10.2.2. RECONOCIMIENTO A GERENTES OFICINA CENTRAL:

El Comité Ejecutivo reconoce por sus logros en el año y por la representación de los valores de la compañía a un Gerente. Quien obtenga este reconocimiento es invitado a participar de la PTC con un acompañante, todo pago por la compañía. La selección es realizada en forma directa por el CEO y en el periodo reportado fue elegido Leonardo Weisinger, Gerente Operaciones Vida Individual.

#### 7.10.2.3. ELECCIÓN DEL STAFF DE LA PRESIDENT TROPHY CONVENTION:



Todos los años, en la preparación del evento el área de Marketing y responsable del mismo, realiza la selección de 3 colaboradores de las áreas de soporte que formarán parte del staff de organización del evento y quiénes tendrán a su cargo la gestión de diferentes tareas tanto en los meses previos, como durante el evento.

Para ser parte del staff se busca que los integrantes demuestren poseer una “marcada vocación de servicio”, compromiso, trabajo en equipo, adaptación, capacidad de trabajo bajo presión, flexibilidad y proactividad. Esta práctica se lleva a cabo desde los inicios de la Compañía. La aprobación final del Staff está validada con el Presidente & CEO.

**Ser parte del Staff PTC tiene un gran impacto para los elegidos y es una práctica que permite generar compromiso y un gran sentido de pertenencia con la compañía por tratarse de una experiencia que permite “vivir” la cultura y compartir los logros con los calificados y sus familiares.**

## 7.11. POLÍTICA DE REMUNERACIONES



Tema Material:  
Empleo  
Protección Social

En Prudential Seguros ofrecemos a nuestros colaboradores compensaciones económicas justas, equitativas y competitivas.

**Contamos con un modelo de compensaciones basado en el Sistema de Grading y Comparación Salarial.**

Lo que permite el Sistema de Grading es el análisis de la equidad interna, que complementa el análisis de equidad externa versus el mercado. En Prudential Seguros, el valor de los salarios es igual tanto para hombres y mujeres. Asimismo, el foco está en la atracción y retención de talentos y poder vincular el salario con el sistema de gestión del desempeño, buscando un mayor compromiso de los colaboradores con los objetivos de la Compañía, como así también una focalizada actitud hacia los resultados.

En función de los resultados de la evaluación de desempeño y cumplimiento de objetivos, establecidos a través del Sistema de Gestión del Desempeño, contamos con un bono para todos los colaboradores efectivos con una antigüedad de al menos 6 (seis) meses al momento de la evaluación.

Finalizado el proceso de desempeño, la compañía determina, en función de los resultados económicos y financieros del año, el **Factor Compañía**, un porcentaje que adiciona un plus al bono definido de cada colaborador.

Respecto al **modelo de remuneración de la Fuerza de Ventas**, su compensación está compuesta por un salario fijo y una remuneración variable vinculada a las comisiones por las ventas realizadas y por el mantenimiento de las pólizas en el tiempo.





## 7.12. CONCILIACIÓN FAMILIA-TRABAJO



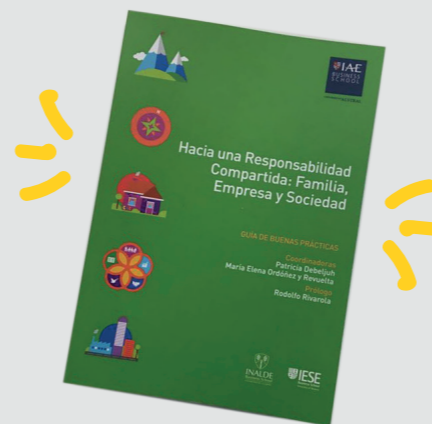
Tema Material:  
Conciliación Familia-Trabajo

El sentido de nuestro trabajo está estrechamente vinculado con la concepción de nuestro producto, no vendemos sólo seguros de vida, sino **“protección”**. Este concepto, está atravesado por cada uno de nuestros valores y se refuerzan en cada una de nuestras prácticas.

Para nuestra Compañía, de acuerdo a su negocio, y al concepto de la familia tan presente en nuestra misión, contar con **políticas de trabajo flexibles** es una prioridad, para que nuestros colaboradores puedan alcanzar un balance entre la vida laboral y personal, disfrutar de la vida y compartir junto a los que más quiere.



Nuestra práctica “Prudential Seguros y el Compromiso con las Familias de Nuestra Fuerza de Ventas” es parte de la **IV Guía de Buenas Prácticas “Hacia una responsabilidad compartida: familia, empresa y sociedad”** que cuenta con el aporte de reconocidos expertos del ámbito académico, social, público, de organismos internacionales y buenas prácticas de conciliación familia-trabajo de más 30 empresas con testimonios de sus propios líderes y colaboradores.



### 7.12.1. NUESTRAS POLÍTICAS DE CONCILIACIÓN:



#### Horario Flexible de Ingreso:

Otorgamos a nuestros colaboradores de las oficinas centrales, la posibilidad de flexibilizar el horario laboral de ingreso.



#### Trabajo Remoto:

Brindamos la posibilidad de **flexibilizar la semana laboral**, permitiendo trabajar en forma remoto desde el hogar hasta 2 (dos) días por semana. Para gozar de este beneficio es necesario:

- Ser personal efectivo de la compañía con una antigüedad de 1 año;
- Cumplir una jornada de trabajo completa (full time);
- Haber recibido en la última evaluación de desempeño, calificación igual o mayor a Colaborador Eficaz;
- Aplica a posiciones Senior, Mandos Medios, posiciones Gerenciales y de Dirección.



#### Vacaciones Días Hábiles:

Como beneficio para todos nuestros colaboradores, es política de la empresa **administrar los días de vacaciones en base a días hábiles**.



#### Viernes de Verano:

Otorgamos la posibilidad de compensar mensualmente horas de trabajo y gozar de **2 medio días viernes** al mes durante el período que va desde el 1ro de diciembre hasta el 31 de marzo de cada año.

Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad:

 **7**  
colaboradoras  
de licencia por  
maternidad

 **2**  
colaboradoras  
de licencia por  
paternidad



#### Viernes de Invierno:

Desde el 1ro de Julio hasta el 31 de agosto de cada año, nuestros colaboradores tienen la posibilidad de gozar de **2 medio días viernes**, compensando las horas de trabajo. Excepcionalmente, durante este período, podrá realizarse un viernes completo.



#### Medio día de Cumpleaños:

Aquellos colaboradores que cumplan años en día hábil podrán gozar de **medio día libre** para compartir con su familia y seres queridos (no transferible a otro día).



#### Primer Día de Clases:

Todos aquellos colaboradores que tengan hijos en edad escolar, disponen de la mañana o la tarde (según corresponda) para **acompañar a sus hijos al primer día de clases** y participar de la actividad propuesta por cada institución para ese día especial.



#### Miércoles de Frutas:

Durante todo el año, ofrecemos a nuestros colaboradores de las oficinas centrales **todos los días miércoles frutas**.



#### Festejo de Fechas Patrias:

Invitamos a nuestros colaboradores a celebrar las fechas patrias, repartimos escarapelas y el 25 de mayo compartimos pastelitos comprados a la Cooperativa La Cocina del Trabajo, empresa social de la Asociación Civil De La Nada.



#### Be Prudential – Programa de Beneficios:

Programa de Beneficios donde cada colaborador gestiona los beneficios que desea, que incluyen **descuentos en comercios de 20 categorías diferentes** como gastronomía, indumentaria, gimnasios, tecnología, turismo, seguros y educación.

Es importante destacar que el objetivo de esta acción (que además alcanza a clientes) es incluir a la familia del colaborador para que disfruten del programa de beneficios y descuentos.



#### Reincorporación paulatina por maternidad:

Otorgamos a las mamás la posibilidad de reducir su horario de trabajo y trabajar desde su casa, de acuerdo al siguiente esquema y con la consiguiente reducción salarial proporcional:

1er trimestre de reincorporación: Esquema de 6 horas diarias, con 3 días remoto y 2 días presenciales.

2do trimestre de reincorporación: Esquema de 7 horas diarias, con 3 días remoto y 2 días presenciales.

En el caso de que ninguna de las opciones sea aplicable, el gerente podrá sugerir a la empresa una modalidad que tenga este mismo espíritu de flexibilización.

Este beneficio se extiende hasta el año de nacimiento del bebé o de la adopción.



#### Licencia Extendida por Paternidad:

Otorgamos la posibilidad de extender la licencia por paternidad a **5 días hábiles**.



#### Licencia por Casamiento Días Hábiles:

Aquellos colaboradores que se casan disponen de **10 días hábiles de licencia**, en lugar de los 10 días corridos establecidos por ley.



#### Cobertura Medicina Prepaga:

Otorgamos a nuestros colaboradores una cobertura médica prepaga. El plan de cobertura es definido



#### Seguro de Vida – Beneficios para Empleados:

Beneficio para colaboradores con póliza de Prudential: Aquellos colaboradores que hayan adquirido una póliza a través del canal de Vida Individual, en el mes de diciembre se reintegra por medio del recibo de sueldo 1/12 parte de la prima anual pagada de las pólizas en las que el empleado sea tomador y asegurado simultáneamente.

**Actualmente, 226 empleados de la compañía poseen una póliza.**

Seguro de Vida Colectivo Voluntario: A través de nuestro producto de Seguro de Vida Colectivo, todos los empleados de la compañía cuentan con el beneficio (sólo por ser colaboradores y mientras continúen su relación laboral).

Seguro de Vida Cónyuge: Ofrecemos un seguro de vida para cónyuges de colaboradores, a través de la línea de productos de Vida Colectivo, mientras continúe la relación laboral.

## MES DE LA FAMILIA

En el mes de octubre, dictamos junto a la Fundación Padres dos talleres en los que participaron más de 70 colaboradores. Las temáticas abordadas fueron: “La visión positiva de los límites” y “Claves para el desarrollo del autoestima”.



### Política de Cursos de Posgrado y Descuentos en Formación:

Para promover el desarrollo y perfeccionamiento de nuestra gente, contamos con una Política de Cursos de Posgrado y, asimismo, les acercamos convenios corporativos con algunas entidades educativas de renombre para facilitar el acceso con descuentos a los programas y carreras.



### Plan de Compra de Acciones Internacional:

PSPP – Prudential Stock Purchase Plan– tal como se llama internamente, es un plan voluntario que presenta Prudential Financial, que ofrece la oportunidad de comprar acciones ordinarias con un 15% de descuento. Este plan le da al colaborador la oportunidad de ser accionista de Prudential Financial, Inc. -con un importante descuento- y de esta manera, beneficiarse con el éxito de la compañía. Pueden participar todos aquellos colaboradores efectivos con 12 meses de antigüedad independientemente de su jerarquía. Las contribuciones pueden ser entre un 1% y un 10% de las ganancias elegibles.

**Actualmente 116 colaboradores están participando del Plan**

## 7.12.2. ATENCIONES AL PERSONAL

Acompañamos a nuestros colaboradores en momentos importantes de sus vidas y les otorgamos una gratificación y compartimos con los demás colaboradores los hitos de sus vidas personales.

### NACIMIENTOS:

Brindamos un reintegro por presentación de la compra de productos por nacimiento.

### CASAMIENTOS:

Otorgamos una gratificación en dinero como regalo de casamiento.

### DÍA DE LA MADRE:

Obsequiamos 110 regalos para las madres de la compañía.

### DÍA DEL PADRE:

Obsequiamos 114 regalos para los padres de la compañía.

### DÍA DE LA SECRETARIA

Saludamos y obsequiamos en su día a las 3 asistentes del Directorio y 2 recepcionistas de nuestras oficinas centrales.

### PREMIOS ANIVERSARIO:

Durante la fiesta de fin de año, reconocemos la permanencia en la compañía a aquellos empleados que tienen 5, 10 y 15 años. Se les otorga un presente según los años en Prudential, junto con un diploma recordatorio del aniversario. A medida que estos aniversarios se van sucediendo cada colaborador recibe una tarjeta de saludo con la firma del CEO & Presidente..



## 7.13. EVENTOS DE INTEGRACIÓN

### BRING YOUR CHILDREN TO WORK:

Durante el mes de diciembre de 2017, más de 200 niños de 1 a 12 años, hijos de colaboradores de las oficinas centrales y las agencias, conocieron el lugar de trabajo de sus papás y compartieron una tarde de actividades bajo el concepto de sustentabilidad.

Los niños realizaron actividades con propósito vinculadas al arte y recibieron la visita de Papá Noel. Para las actividades trabajamos en Buenos Aires con la ONG Artecuroa pintando murales y cuadros que fueron donados al Hospital P. Elizalde artecurando salas del hospital; en Córdoba con Ondulé Juguetes confeccionando muñecos que fueron donados al Hospital Córdoba y en Mendoza y San Juan con la empresa social Juno donde los niños armaron colgantes para donar a geriátricos



### EVENTOS DE FIN DE AÑO:

En Prudential Seguros, festejamos el cierre del año y organizamos 3 eventos, uno por cada región geográfica:

**Evento de Fin de Año en Buenos Aires:** Realizamos un cocktail al que asisten alrededor de 220 colaboradores. Este evento es la ocasión para entregar los reconocimientos por aniversario, hacer un brindis y el cierre a cargo de nuestro Presidente & CEO quien da unas palabras alusivas;

**Evento de Fin de Año en Córdoba:** Nuestra fuerza de ventas de Córdoba participa de una fiesta interempresarial, ya que al tratarse de un grupo reducido, es una muy buena oportunidad para tener un evento de similares características al de Buenos Aires y Mendoza. Luego del festejo, en la Agencia se asigna una ocasión especial para hacer la entrega de los regalos aniversarios, a cargo del Gerente de Agencia.

**Evento de Fin de Año Mendoza:** En esta celebración, se reúnen nuestros colaboradores de la Agencia Mendoza y de la Oficina San Juan, que en diciembre de 2017 asistieron a una cena de fin de año.

**Cierre del Año y Brindis con el Comité Ejecutivo:** Realizamos un brindis de cierre de año previo a las fechas festivas de diciembre y aprovechar el evento para hacer sorteos de diferentes premios, como electrodomésticos y órdenes de compra. Participan de los sorteos todos los empleados efectivos de la compañía.



## FERIA DE NAVIDAD CON EMPRENDEDORES SOCIALES:

Invitamos a nuestros colaboradores de las oficinas centrales a recorrer una feria navideña, donde cuatro emprendedoras sociales de las Fundaciones Mujeres 2000 y Fundación PROEM expusieron sus productos e invitamos a los colaboradores a comprar productos inclusivos.



## ALMUERZO DE FIN DE AÑO POR ÁREAS:

La compañía invita a almorzar por áreas de trabajo a todos los colaboradores de las áreas de soporte en agradecimiento por el trabajo realizado durante el año. Generalmente lo organizan los mismos colaboradores con su líder y Prudential Seguros cubre el costo.



## OLIMPIADAS PRU:

Se trata de un evento anual a fin de año, donde asisten los brokers de seguros y el equipo de Vida Colectivo con el objetivo de despedir y celebrar el año. En 2017, compartieron una jornada en un día de campo.

## JUBILACIÓN:

Para aquellas personas que están por jubilarse, organizamos un agasajo especial como reconocimiento por los años trabajados y por el fin de la etapa laboral. Se invita también a la familia del / la colaborador /a.



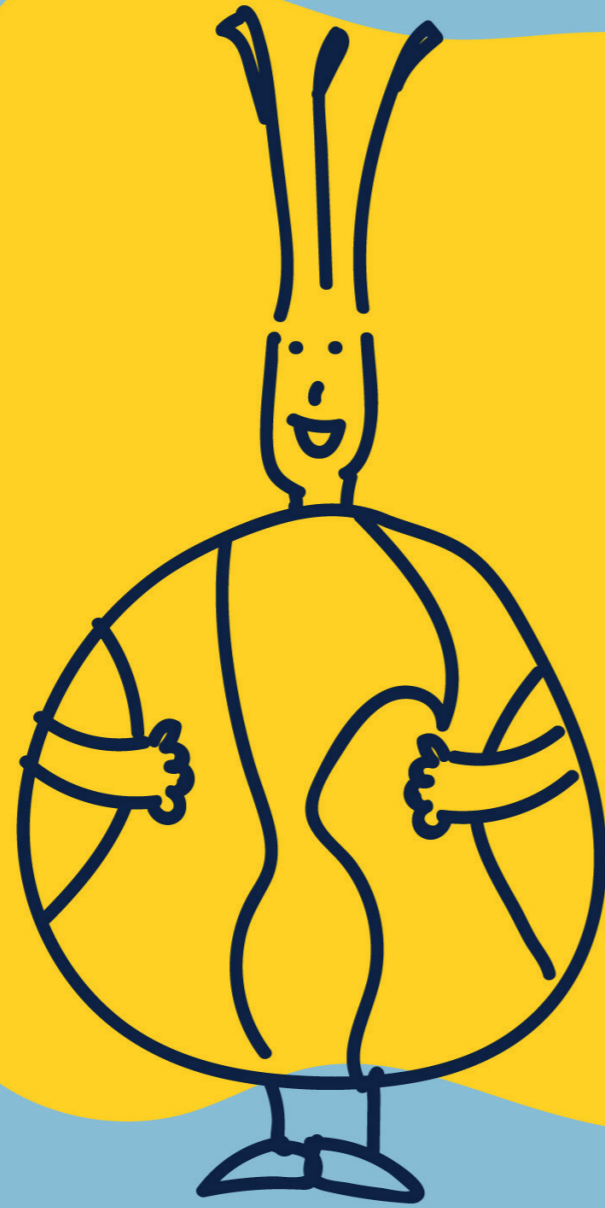
## VIVIMOS EL MUNDIAL

Alentamos a la selección en nuestras oficinas y agencias. Decoramos nuestras oficinas de celeste y blanco, miramos los partidos y compartimos juntos el mundial. Nuestros colaboradores participaron del Prode y en todos los partidos sorteamos remeras y pelotas de fútbol.



CAPÍTULO

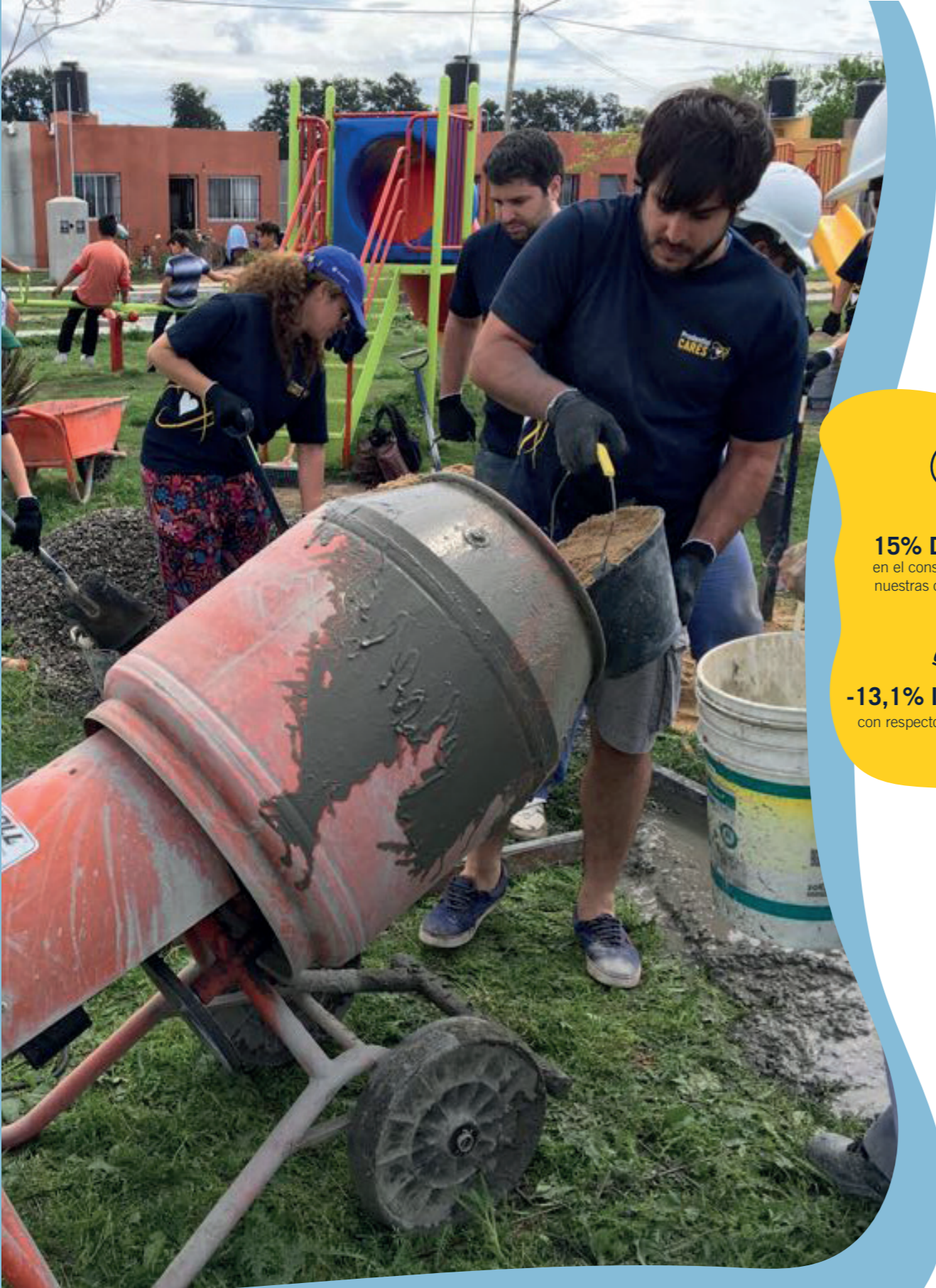
8



▶ ▶ ▶

# IMPACTO RESPONSABLE

▶ ▶ ▶



## 8.1. NUESTRO IMPACTO RESPONSABLE EN NÚMEROS

  
**15% DE AHORRO**  
 en el consumo eléctrico en nuestras oficinas centrales

  
**-13,1% IMPRESIONES**  
 con respecto al periodo anterior

255 colaboradores  
 (70% del total de empleados)  
 90 familiares  
 38 proyectos de voluntariado



345

**PERSONAS INVOLUCRADAS EN EL PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO**

253



172 colaboradores  
 (47% del total de empleados)  
 81 familiares  
 21 proyectos de voluntariado

863  
 horas totales

644  
 horas laborales

**HORAS DEDICADAS AL PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO**

675  
 horas totales

400  
 horas laborales

07/2017  
 06/2018

07/2016  
 06/2017

\$1.228.653,00.-\*

**PROYECTOS DE INVERSIÓN SOCIAL CON LA COMUNIDAD, INCLUYE LOS PROGRAMAS CONCIENCIA ASEGURADORA Y VOLUNTARIADO CORPORATIVO**

\$808.284,00.-

USD 10.000.-

**GRANT FUNDACIÓN PRUDENTIAL FINANCIADO CADA AÑO AL FINANCIAMIENTO PROYECTO DE INCLUSIÓN LABORAL "CENTRO DE OFICIOS" DE LA ASOCIACIÓN CIVIL PEQUEÑOS PASOS**

USD 10.000.-

24

**ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES SOCIALES ALIADAS**

20

\* Incluye inversión realizada en el periodo Julio 2017 a Junio 2018: Programas de inversión social con cinco organizaciones sociales, Inversión en el diseño e implementación de los nuevos programas de RSE con la comunidad: "Cuidando Lo Mejor de Vos" y "Prudential Seguros va a la Universidad", Premio Kiyo Sakaguchi Golden Heart Award, y ejecución de acciones de voluntariado corporativo en el periodo reportado.

Tema Material:  
Acceso a la Educación  
Prevención de la Salud  
Inclusión Laboral  
Acceso al Empleo



## 8.2. IMPACTO EN LA COMUNIDAD

El lema bajo el cual definimos nuestras acciones de RSE y Sustentabilidad es **PruProtege**: “buscamos acercar protección a la mayor cantidad de personas y familias de nuestro país”.

Trabajamos en tres ejes de trabajo para promover la movilidad social y prosperidad económica del país:

**FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN,  
PREVENCIÓN DE LA SALUD  
ACCESO AL EMPLEO.**

Contamos con un programa de voluntariado corporativo mediante el cual anualmente realizamos una convocatoria de proyectos.

A partir del 2018 nos propusimos impulsar y trabajar para ser generadores de conciencia aseguradora en las futuras generaciones a través de dos programas educativos con la comunidad: Cuidando Lo Mejor de Vos y Prudential Seguros Va a la Universidad.



### 8.2.1. PROGRAMAS DE INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA

En alianza con 6 organizaciones de la sociedad civil, acompañamos programas de inversión social privada en las zonas donde tenemos operación: Buenos Aires, Córdoba y Mendoza.





### 8.2.1.1. LOS PROGRAMAS DE INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA QUE EJECUTAMOS EN EL PERIODO REPORTADO SON:

✦ Programa de Capacitación (2 talleres de 8 encuentros cada uno) a 20 Emprendedores y acompañamiento de 10 emprendimientos familiares facilitando microcréditos junto a la Fundación Mujeres 2000 en Tigre.



✦ Programa de acompañamiento para la inclusión laboral de personas con discapacidad y el fortalecimiento de los procesos productivos junto a la empresa social Red Activos y del estudio creativo GOTA, de la Asociación Civil La Usina.

✦ Programa de acompañamiento mediante el otorgamiento de 7 becas para jóvenes de la Escuela Secundaria Madre Rafaela en San Fernando junto a la Fundación Reciduca.

✦ Programa de becas destinadas a 7 jóvenes para evitar la deserción escolar en nivel secundario por motivos económicos junto a la Fundación Fondo de Becas para Estudiantes, FON-BEC, en la provincia de Mendoza.



✦ Programa para generar espacios de formación para niños y jóvenes de la provincia de Córdoba junto a la Fundación Effetá.

✦ Programa de inclusión laboral a través de la apertura de un Centro de Oficios, que tiene por objetivo promover la salida al mercado de trabajo de jóvenes mediante el aprendizaje de distintos oficios. El proyecto se implementa junto a la Asociación Civil Pequeños Pasos en la localidad de Loma Hermosa en San Martín, Provincia de Buenos Aires.

Este proyecto es un programa de articulación público-privada y parte de su financiamiento proviene de un fondo de USD 10.000 otorgado en 2017 y 2018 por la Fundación Prudential de Estados Unidos.

Además, a través del Premio Kiyu Sakaguchi Golden Heart Award otorgado a la Fundación Escuelitas Rurales, brindamos acceso al agua, instalamos paneles solares y equipamos la camioneta que recorre la zona rural contribuyendo al bienestar de los niños de escuelas rurales



## 8.2.2. PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Nuestro Programa de Voluntariado Corporativo se implementa a través de una Convocatoria de Proyectos de Voluntariado, que promueve el involucramiento de los colaboradores y sus familias en actividades solidarias para paliar problemáticas de comunidades vulnerables y cercanas a nuestra zona de influencia. Los colaboradores presentan iniciativas de voluntariado relacionadas a nuestros ejes de trabajo con la comunidad: educación, salud y empleo.

Proponemos a nuestros colaboradores distintas actividades de voluntariado, respondiendo de esta manera a la diversidad de sus intereses para ayudar. Entre los principales proyectos se encuentran: pintura y refacción, apoyo escolar, dictado de talleres de formación, campaña de donación voluntaria de sangre, colectas, entre otras actividades.

A través de nuestro Programa de Voluntariado Corporativo, en el período reportado hemos

**COLABORADO CON 24 ORGANIZACIONES SOCIALES**

Mediante el involucramiento de nuestros colaboradores en

**38 PROYECTOS DE VOLUNTARIADO.**

 **MIRÁ EL VIDEO DE COMO AYUDAMOS**

Por segundo año consecutivo, nos sumamos a Give & Gain 2018, para celebrar la semana internacional de voluntariado corporativo bajo la modalidad "a tu manera" para potenciar el trabajo que realizamos en la comunidad.

**Give & Gain DAY**

### 8.2.2.1. LOS PROYECTOS DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO EN EL PERIODO REPORTADO FUERON:



#### A TRAVÉS DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO FORTALECEMOS LA EDUCACIÓN

Organizaciones aliadas:

- Fundación Effetá
- Propuesta D.A.L.E.
- Creactivar Redes Comunitarias
- Fundación 180° Educar Para el Cambio
- Fundación Vivienda Digna
- Fundación Córdoba Mejora



#### A TRAVÉS DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO APOYAMOS LA SALUD

Organizaciones aliadas:

- Fundación Aikén, Buenos Aires
- Asociación Civil Siloé, Buenos Aires
- Centro Terapéutico Alas, Mendoza
- Fundación Manos Abiertas, San Juan



#### A TRAVÉS DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO PROMOVEMOS EL ACCESO AL EMPLEO

Organizaciones aliadas:

- Fundación Forge
- Fundación Reciduca
- Asociación Civil Mujeres 2000



#### A TRAVÉS DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO REALIZAMOS COLECTAS

- Proyecto Mochi
- Fundación Dale Tu Mano
- Hogar Cañuelas
- Fundación Hacienda Camino
- Asociación Civil Siloé
- Hogar Bernardino Rivadavia

### 8.2.3. PROGRAMAS EDUCATIVOS

#### Tema Material:

Conciencia Aseguradora  
Microseguros

En nuestro país, por diferentes cuestiones culturales, la noción de contar con un seguro de vida es limitada.

En el Plan Nacional Estratégico del Seguro 2012-2020 (PlaNES), la Superintendencia de Seguros de la Nación ha definido como uno de los principales ejes de trabajo el desarrollo de una mejor Cultura Aseguradora en la población.

Este tema es destacado como importante por nuestros grupos de interés en la matriz de materialidad y, al mismo tiempo, el Objetivo 8 de Desarrollo Sostenible en la Meta 8.10 especifica “fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para alentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos”.

**Nuestro principal desafío es generar conciencia aseguradora en nuestra comunidad.** En el periodo reportado, hemos desarrollado dos nuevos programas educativos alineados a nuestro compromiso con las futuras generaciones en pos de generar conciencia aseguradora y de cuidar la vida:



#### 8.2.3.1. PROGRAMA “CUIDANDO LO MEJOR DE VOS”

El programa educativo persigue el propósito de trabajar junto a las futuras generaciones y generar conciencia sobre la protección y el cuidado de la vida aportando a los alumnos contenidos vinculados con la protección, hábitos saludables y valores, por medio de estrategias didácticas diseñadas especialmente para dicho fin.

El programa consiste en un taller lúdico didáctico, orientado a alumnos de cuarto, quinto y sexto grado de escuelas primarias públicas y privadas, especialmente este primer año trabajamos en escuelas donde la compañía tiene operación.

Logramos involucrar a los colaboradores para la convocatoria de escuelas, articulamos con dos municipios para compartir contenidos que valoramos y queremos que los niños aprendan, y llevamos la marca Prudential Seguros a las escuelas para que los chicos tomen conciencia a través del juego de la importancia de cuidar su vida.

Para la implementación del programa educativo hemos trabajado con un grupo de especialistas de la educación que nos han ayudado a estructurar los contenidos y a alinear las temáticas que deseábamos transmitir a los niños con fundamentación pedagógica y que acompañaran las enseñanzas de la escuela. Asimismo, la implementación estuvo a cargo de un proveedor externo quien dispone de los talleristas y lleva adelante la actividad recreativa.

A través del programa, buscamos dejar capacidad instalada. Por eso, los niños reciben un cuadernillo y pueden ingresar a nuestro sitio Web para seguir respondiendo preguntas y jugando en familia. Trabajamos con los docentes y hemos elaborado una guía de planificación docente para que continúen viendo en el aula los contenidos del programa educativo.

De esta manera, **generamos conciencia social a través de nuestro programa educativo de RSE con una mirada sustentable pensando en las futuras generaciones.**

En el período reportado, hemos desarrollado la planificación del Programa con el objetivo de llegar a 1.000 alumnos en escuelas de provincia de Buenos Aires cercanas a la zona donde Prudential Seguros tiene operación. Su implementación y resultados se informarán en el próximo Reporte de Sustentabilidad ya que comenzó a desarrollarse en las escuelas a partir del mes de agosto 2018.



PRUDENTIAL SEGUROS VA A LA *universidad*

¡Hacé click para descubrir tus necesidades de protección!

### 8.2.3.2. PROGRAMA “PRUDENTIAL SEGUROS VA A LA UNIVERSIDAD”

El Programa “Prudential Seguros Va a la Universidad” se enmarca en la estrategia de Responsabilidad Social Empresaria de Prudential Seguros.

Realizamos un encuentro taller bajo la modalidad de conversación moderada por “Innovar Sustentabilidad”, a través del cual se trata de compartir con alumnos y docentes contenidos que Prudential Seguros valora y desea transmitir a la población educativa universitaria, generando un espacio de aprendizaje y conciencia social.

**El Programa persigue el propósito de trabajar junto a las futuras generaciones de universitarios y generar conciencia sobre la protección y el cuidado de la vida.**

De esta manera, dialogamos e interactuamos con la comunidad universitaria junto con profesionales y directivos de la Compañía las siguientes temáticas:

#### Conciencia aseguradora:

Invitamos a los alumnos a reflexionar sobre la importancia de cuidar la vida y la importancia de la planificación financiera. Los alumnos podrán calcular qué valor tiene su vida a través de la utilización de un dispositivo Web.



#### Oportunidades laborales para trabajar en nuestra compañía.

En el período reportado, hemos desarrollado una calculadora de necesidades junto con Red Activos y su estudio Creativo GOTA, donde los jóvenes pueden descubrir sus necesidades de protección y el contenido de los talleres. El programa comenzó a desarrollarse a partir del mes de agosto 2018 por lo que sus resultados serán comunicados en el próximo ejercicio del Reporte.



## 8.3. IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE



#### Tema Material:

Uso Sostenible de Recursos y Energía  
Educación Ambiental  
Criterios Ambientales en el Diseño y Venta de Productos  
Conformidad Ambiental de Productos

En Prudential Seguros estamos comprometidos con la preservación y la protección del medio ambiente. Nuestra estrategia denominada “Camino a Papel Cero” comprende distintas iniciativas para reducir nuestro impacto ambiental que se engloban en dos grandes ejes:



**USO SOSTENIBLE DE RECURSOS Y EDUCACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES**



**CONFORMIDAD AMBIENTAL DE PRODUCTOS**





### 8.3.1. USO SOSTENIBLE DE RECURSOS Y EDUCACIÓN AMBIENTAL

Estamos comprometidos en combinar rendimiento económico y cuidado del ambiente, haciendo un uso eficiente de los recursos en nuestras instalaciones y actividades diarias:



#### USO RESPONSABLE DEL AGUA

En nuestras oficinas centrales y en las remodelaciones de las nuevas agencias hemos instalado sistemas presmatic para ahorro de agua y sistemas de reducción de inyección de agua en inodoros con el objetivo de fomentar un uso responsable del agua.

**EN EL MARCO DEL MES DEL MEDIO AMBIENTE, INVITAMOS A NUESTROS COLABORADORES A UNA ACTIVIDAD DE CINE DEBATE SOBRE TEMÁTICAS AMBIENTALES JUNTO AL PATAGONIA ECO FILM FEST CON EL OBJETIVO DE GENERAR CONCIENCIA SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA PROTECCIÓN DEL AMBIENTE.**



#### EFICIENCIA ENERGÉTICA

Fomentamos el consumo racional de la energía.

En nuestras oficinas centrales, **se reemplazó el 100% de los artefactos de luz por luminarias led.** Además **se realizó la sectorización de los circuitos eléctricos, lo que permite iluminar sólo los sectores ocupados,** disminuyendo el tiempo de encendido de las luces. También hemos modificado los horarios de limpieza de manera de mantener las luces apagadas durante la noche.

**GRACIAS A ESTOS CAMBIOS, HEMOS REDUCIDO UN 15% EL CONSUMO ENERGÉTICO EN NUESTRAS OFICINAS CENTRALES EN EL PERIODO REPORTADO.**

Asimismo, en la renovación de nuestras nuevas agencias de El Faro y Córdoba hemos cambiado la iluminación a LED para favorecer el ahorro del consumo de la energía.

Realizamos una inversión de \$115.000 en artefactos para iluminación led.

Desarrollamos campañas internas y en redes sociales para la sensibilización, difusión y promoción de buenas prácticas ambientales entre nuestros colaboradores y medimos el consumo de energía en todas nuestras instalaciones.





## DISMINUCIÓN DEL USO DEL PAPEL

Invertimos e implementamos distintas prácticas con el objetivo de reducir y reciclar papel:

**Impresoras con PIN:** Todas nuestras instalaciones cuentan con impresoras con PIN, evitando de este modo la impresión y fotocopiado excesivo por parte de nuestros colaboradores protegiendo, de esta manera, la privacidad de la información del personal y de nuestros clientes. En el período reportado, el área de Compras comenzó a sensibilizar en oficinas centrales y agencias enviando todos los meses a los líderes la cantidad de impresiones en sus equipos. Asimismo, el área junto con sustentabilidad está planificando el lanzamiento de una campaña con un objetivo de reducción de uso de papel para continuar generando conciencia y disminuyendo el uso de papel.

PERIODO	07/2017 06/2018	07/2016 06/2017	≠
Cantidad de resmas total utilizadas dentro del periodo (según compras)	2.697	2.231	-20,88%
Cantidad de impresiones total realizadas dentro del periodo (según contador de impresoras)	2.073.970	1.833.904	-13,09%



## RECICLADO

**Reciclado de Papel:** Contamos con un servicio de papel confidencial para su destrucción y posterior reciclado.

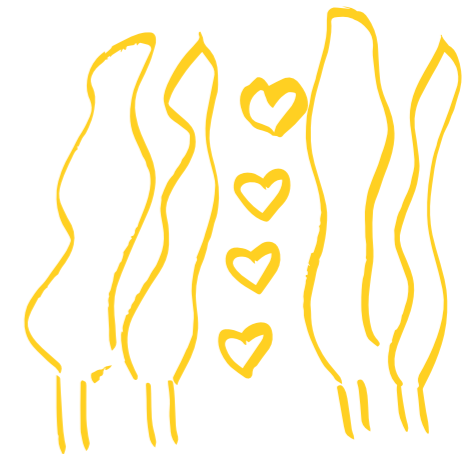
En alianza con Shred-It, proveedor de dicho servicio, reciclamos papel de nuestras operaciones.

**Reciclado de Tapitas para la Fundación Garrahan:** Invitamos a nuestros colaboradores a ayudar a los niños que se atienden en dicha institución y preservar a su vez el ambiente. En el periodo reportado hemos establecido en las oficinas centrales un lugar específico para el acopio de las tapitas plásticas.

**Eliminación de Vasos de Plástico:** En todas nuestras instalaciones contamos con vajilla de losa y hemos eliminado los vasos de plástico descartable.

**Separación de Residuos:** Todas nuestras instalaciones cuentan con dos tipos de tachos para separar los elementos reciclables de los que no lo son y capacitamos a nuestros colaboradores sobre la correcta disposición final de los residuos.

**Reciclado a través de las donaciones de mobiliario de la compañía:** Reciclamos el mobiliario y los bienes en desuso de la compañía debido al recambio de los espacios de trabajo de



nuestras oficinas de Casa Central y las agencias.

Contamos con una **Política de Donación de Activos** que establece el siguiente procedimiento: El área de Compras & Facilities o el área de IT, según corresponda, debe identificar los activos objeto de donación, el área de Finanzas procede a nivel contable a la baja en el inventario de la compañía. Finalmente, el área de RSE & Sustentabilidad contacta y coordina con la Organización Social que recibe la donación.

En el período reportado, hemos donado activos de la compañía a las siguientes organizaciones de la sociedad civil: Fundación Efteté, Fundación 180° Educar para el Cambio, Fundación Vivienda Digna, Fundación Tzedaka, Fundación Proyecto Empezar, Fundación Reciduca, Asociación Civil La Usina, Fundación Jabad y Obispado de San Isidro.



### 8.3.1.2. CONFORMIDAD AMBIENTAL DE PRODUCTOS

Los servicios que brindamos no se materializan en ningún producto físico. La contratación del seguro se realiza mediante el proceso de “envío y entrega de la póliza” el cual supone un documento que implica la firma del cliente.

En ese documento, que a partir de junio de 2018 en Prudential Seguros es 100% digital (en lo que respecta a nuevos negocios) logrado a través de la implementación de póliza electrónica, se plasma la promesa de pago en caso de siniestro.

Las siguientes iniciativas que se describen a continuación implementadas por las áreas de operaciones de las dos unidades de negocio, han permitido eliminar los formatos físicos por los digitales:



#### INICIATIVAS UNIDAD DE NEGOCIO VIDA INDIVIDUAL:



##### Venta a través de la tablet:

Como herramienta digital que acompañe en el proceso de ventas de seguro de vida individual con nuestros clientes;



##### Solicitud Electrónica:

Consiste en que la carga de la solicitud de datos del cliente sea electrónica. Actualmente, se carga la solicitud de manera electrónica pero al momento del periodo reportado no hemos eliminado totalmente la utilización de papel ya que nos siguen enviando las solicitudes físicas.



##### Póliza Electrónica:

Consiste en reemplazar la póliza en papel por una digital. Esta implementación permite disminuir la cantidad de impresiones en la empresa y los envíos a través de servicios de logística, con la consecuente disminución de dióxido de carbono. Actualmente contamos con los datos de ahorro todavía ya que al momento reportado fueron pocos casos y no tenemos aún los costos actualizados para la impresión de pólizas.



##### Acceso a Cuentas Vida Individual y Broker Online para Vida Colectivo:

El objetivo es que el cliente y los brokers accedan a través de nuestro sitio Web a la información online de sus pólizas.



##### App con materiales de marketing y entrenamiento:

Herramienta que permite a nuestra fuerza de ventas de Vida Individual acceder en formato digital a los materiales de marketing e institucionales y a todos los materiales de entrenamiento. La compañía ha dejado de imprimir nuevos folletos de marketing entregables al cliente centralizando todo el material en formato digital.



##### Digitalización de documentos y solicitud de información al Cliente vía mail:

Todos los documentos que ingresan a Operaciones Vida Individual son digitalizados. Todos los sectores utilizan la imagen para trabajar y no el físico. Esto asegura el correcto direccionamiento de la información al sector que corresponde y también la confidencialidad de los datos de nuestros asegurados, dado que de acuerdo a la carátula con que se digitaliza la documentación, hay restricción de acceso a los distintos usuarios. El área de Prevención de Lavado de Dinero realiza el pedido de documentación faltante a los clientes vía mail evitando el envío físico. Por su parte, el cliente responde vía mail con la documentación escaneada.

A partir del 2016, se formalizó la posibilidad de enviar en copia/fotocopia, no sólo los estudios médicos provistos por el propuesto asegurado, sino también las historias clínicas gestionadas con sus médicos tratantes. Esto permitió agilizar los tiempos de emisión, reducir gastos de mensajería (por el retiro y traslado de los originales) en el periodo reportado por \$12.000 y finalmente el ahorro de papel de impresión.



##### Envío de cartas a la Web de Clientes:

A través del portal Acceso a Cuentas los clientes pueden acceder a las cartas con información sobre sus pólizas.

**EN EL PRIMER SEMESTRE 2018 SE ENVIARON 34.585 CARTAS ÚNICAMENTE POR VÍA WEB. ESTO IMPLICA UN AHORRO DE COSTOS DE IMPRESIÓN Y ENVÍO APROXIMADO DE \$ 700.000**



## INICIATIVAS UNIDAD DE NEGOCIO VIDA COLECTIVO:

😊 **Eliminación de vouchers físicos para pagos**  
A partir de julio 2018 se generó un nuevo circuito digital entre Operaciones Vida Individual & Finanzas a través del cual se envían las órdenes de pago junto con los datos correspondientes -transferencias y cheques- de manera 100% digital. Esto implica la eliminación del papel en el proceso (aproximadamente 12.000 hojas por año).

😊 **Devolución a través del canal:**  
A partir de abril 2018 las devoluciones de última prima y diferencias a favor por variación del tipo de cambio, se realizan a través del mismo medio de pago de donde se realizó el cobro original. La implementación de dicho proyecto supone dejar de emitir 2.000 cheques al año, lo que implica el ahorro de 6.000 hojas, el envío de los cheques por correo postal y una mejora significativa en los tiempos de devolución a los clientes.

Se calcula en costos de emisión de cheque y envío un ahorro aproximado de \$52.000 en el semestre. Asimismo, también hay un ahorro significativo en las horas destinadas a esta tarea pudiendo optimizar los procesos del área.

😊 **Envío de Certificados de Ingresos Brutos a través de Acceso a Cuentas:**  
A partir de marzo 2018 los certificados de IIBB generados para nuestros clientes se suben a la página web de acceso a clientes evitando la impresión y el envío postal. Actualmente el 60% de los certificados se suben solamente a la Web implicando un ahorro de aproximado de \$ 57.000 en el período Marzo-Junio 2018.

😊 **Envío de Pólizas por e-mail Accidentes Personales:**  
Todas las pólizas emitidas son enviadas a nuestro grupo de brokers y productores de seguros por e-mail.  
Resultados de Impacto 01 de julio de 2017 a 30 de junio de 2018:

**100%**  
**BROKERS Y PRODUCTORES DE SEGUROS**  
**RECIBEN LA PÓLIZA VÍA E-MAIL**

**2.025 polizas**  
**SE DEJARON DE IMPRIMIR**

😊 **Envío de Facturas por e-mail - Operaciones Vida Colectivo:**  
Todos los meses, el área de Operaciones Vida Grupo actualiza la información de cada póliza con la nómina de empleados vigentes y procede a facturarla, emitiendo las facturas correspondientes. Estas facturas, junto a las nóminas facturadas, son enviadas vía e-mail, evitando así la impresión en papel y el envío de las mismas.  
Resultados de Impacto 01 de julio de 2017 a 30 de junio de 2018:

**100%**  
**BROKERS Y PRODUCTORES DE SEGUROS**  
**RECIBEN LA FACTURA VÍA E-MAIL**

**9.000 facturas**  
**SE DEJARON DE IMPRIMIR**

😊 **Envío de Cartas a clientes por e-mail - Operaciones Vida Colectivo:**  
A nuestros clientes del canal masivos y, en caso de contar con su mail, le enviamos la póliza, certificado de cobertura y notificación de baja de su cobertura via email.

😊 **Digitalización solicitudes de emisión /documentos desde punto de entrada:**  
Con la implementación del WorkFlow de emisión, se guarda en forma digital el 100 % de los legajos de pólizas y sus documentos adjuntos.

😊 **Incentivo a captura de mail de asegurados para reducir el consumo de papel.**  
Adaptamos las solicitudes físicas para hacer más notorio el pedido de mail y resaltando los beneficios en lo referido a velocidad de recepción de la documentación vía mail. En forma paralela, diseñamos campañas de incentivos varios para vendedores a fin de reforzar el concepto. Como resultado de estas acciones, hemos alcanzado el 60% de clientes con mail en las campañas más relevantes



CAPÍTULO

9



▶▶▶  
**DISTINCIONES Y  
RECONOCIMIENTOS**



### DISTINCIÓN A ORGANIZACIONES PROMOTORAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Subsecretaría de Responsabilidad Social para el Desarrollo Sostenible del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación nos otorgó el reconocimiento en la categoría de acreditación por integrar la gestión de la sostenibilidad en el negocio y nuestros programas de responsabilidad social con la comunidad.



### VI EDICION PREMIO CONCIENCIA 2017

Nuestra campaña “Generando Conciencia Aseguradora” fue reconocida por el Premio Conciencia organizado por Grupo Sol Comunicaciones y Revista Bancos y Seguros, por fomentar y promover conciencia social en la comunidad.



### DISTINCIÓN MEJOR GESTIÓN DE SINIESTROS

Por segundo año consecutivo, la Unidad de Negocios de Vida Colectivo de Prudential Seguros fue distinguida por Aon Hewitt como la aseguradora con la Mejor Gestión de Siniestros del año 2017.



### DISTINCIÓN EMPRESAS IMPULSORAS DE IMPACTO SOCIAL

Recibimos por segundo año consecutivo la distinción otorgada por Red Activos, empresa social de La Usina, por ser una compañía que promueve las compras inclusivas y genera oportunidades para la inclusión de personas con discapacidad. En 2018, recibimos el reconocimiento en la categoría “Innovación Social” por el diseño de nuestro primer Reporte de Sustentabilidad



### CERTIFICADO DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO VOLUNTARE

El Certificado de Excelencia en la gestión del Voluntariado Corporativo es una acreditación de la excelencia en el modelo de gestión del Voluntariado Corporativo



### RECONOCIMIENTO PARTICIPACIÓN EN LA 6TA EDICIÓN DE LA SEMANA INTERNACIONAL DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO GIVE AND GAIN

(18 al 28 mayo 2018)

Fundación Compromiso reconoce el apoyo brindado por Prudential Seguros y su compromiso en involucrar a sus colaboradores en acciones solidarias a través de su programa de voluntariado corporativo.

CAPÍTULO

10

# TABLA DE INDICADORES



# TABLA DE INDICADORES GRI STANDARDS, ISO 26.000 Y O.D.S.

ESTE REPORTE HA SIDO ELABORADO DE CONFORMIDAD CON LA OPCIÓN EXHAUSTIVA DE LOS ESTÁNDARES GRI. ADEMÁS, REALIZAMOS LA CORRESPONDENCIA CON LOS PRINCIPIOS DE LA NORMA ISO 26.000

El Reporte de Sustentabilidad julio 2017-junio 2018 ha sido elaborado siguiendo las recomendaciones de la Guía GRI Standards de la Iniciativa de Reporte Global (GRI) cumpliendo el criterio “In accordance” de la misma, alcanzando la opción “Exhaustiva”. Asimismo, la estrategia de gestión de la compañía ha tomado como referencia las siete materias fundamentales establecidas por la Norma ISO 26.000 de Responsabilidad Social y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

Para la elaboración de la tabla de indicadores se ha utilizado como referencia la guía “GRI G4 Guidelines y la ISO 26.000: 2010 How to use the GRI G4 Guidelines and ISO 26000 in conjunction” y la guía SDG Compass.

Estándares GRI	ISO 26.000	Página
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>		
102-1 Nombre de la organización		12
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios		14-15
102-3 Ubicación de la sede central		10-12
102-4 El número de países en los que opera la organización y los nombres de los países en los que lleva a cabo las operaciones más significativas o relevantes para los temas tratados en el informe de sostenibilidad que se abordan en la memoria.		10-11
102-5 Propiedad y forma jurídica	6.3.10; 6.4.1-6.4.2;	Prudential Seguros en su forma jurídica es una Sociedad Anónima.
102-6 Mercados que sirve la organización	6.4.3; 6.4.4; 6.4.5;	10-12
102-7 Determine el tamaño de la organización	6.8.5; 7.8	11
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores		11-12
102-9 Describa la cadena de suministro de la organización		10-12
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		Durante el periodo no hubo cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la compañía ni cambios significativos en la cadena de suministro.
102-11 Principio o enfoque de precaución		35-40
102-12 Iniciativas externas		28
102-13 Afiliación a asociaciones		28
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4.7; 6.2; 7.4.2	4-8
102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales		22-23
102-16 Valores, principios, estándares y normas de la organización	4.4; 6.6.3	12-13
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		35-40

102-18 Estructura de Gobernanza		27-28
102-19 Delegación de autoridad		27-28
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales		27-28
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales		19
102-22 Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.		Antigüedad en el ejercicio en el órgano de gobierno de los cinco integrantes del Executive Committee: un integrante ocupa la posición desde el año 1999, otro ejecutivo desde el año 2013 y dos integrantes del Comité desde enero de 2017. El Presidente & CEO de Prudential Seguros ocupa su posición actual desde noviembre del año 2010.
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno		27-28; 30-34
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		
102-25 Conflictos de intereses		
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia		
102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		
102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		
102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales		
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	6.2; 7.4.3; 7.7.5	
102-31 Frecuencia con que el órgano superior de gobierno analiza los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.		
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		
102-35 Políticas de remuneración		Los elementos de la retribución de la alta gerencia están compuestos por: Salario Base, Salario Variable por desempeño, incentivos de largo plazo en acciones de la compañía. No aplican los reembolsos. No se otorgan primas o incentivos de contratación. Indemnizaciones por despido se rigen según lo que establece la Ley de Contrato de Trabajo. Se definen objetivos anuales y en función del alcance de esos objetivos se establece el pago de la remuneración variable. Se otorga a la Alta Gerencia la posibilidad de participar de un Plan de Pensión. Cada uno de los participantes puede aportar según defina hasta el 8% del excedente de SMSA y la compañía espeja el valor de la contribución para generar un fondo para acompañar a la Alta Gerencia en el momento del retiro.
102-36 Procesos para determinar la remuneración.		
102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración		Consideramos que esta información resulta de carácter confidencial para salvaguardar la seguridad y privacidad de nuestros colaboradores y el Comité de Dirección de la Compañía
102-38 Calcular la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización con la retribución total anual media de toda la plantilla.		El incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización es igual al incremento porcentual de la retribución total anual de toda la plantilla del país.
102-39 Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla		

102-40	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.		28
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	5.3	28; 64
102-42	Identificación y selección de grupos de interés		28
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés		28
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados		28
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	5.2; 7.3.2; 7.3.3; 7.3.4; 5.3; 7.5.3; 7.6.2	30
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema		22-28
102-47	Lista de temas materiales		20; 25-26
102-48	Reexpresión de la información		No hubo reexpresiones
102-49	Cambios en la elaboración de informes		Este segundo reporte utiliza los indicadores GRI en su versión G4 Standards
102-50	Periodo objeto de la memoria		18
102-51	Fecha del último informe		Reporte de Sustentabilidad 2016-2017
102-52	Ciclo de elaboración de informes		Las presentaciones se realizarán anualmente según año fiscal correspondiente.
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe		18
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI		Esta edición del Reporte de Sustentabilidad ha sido elaborado siguiendo las recomendaciones de la Guía en su versión G4 Standards de la Iniciativa de Reporte Global (GRI) cumpliendo el criterio "In accordance" de la misma, alcanzando la opción "Exhaustiva".
<b>ASPECTOS ECONÓMICOS</b>			
<b>201-Desempeño Económico</b>			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		19-20
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5	30-31
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido		
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno		
<b>202-Presencia en el Mercado</b>			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5	19-20
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3	Evaluación del enfoque de gestión		
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local lugares donde opera la organización	6.3.7; 6.3.10; 6.4.3; 6.4.4; 6.8.1-6.8.2	Todos los salarios de los colaboradores de Prudential se encuentran por encima del SMVM. El salario inicial estándar supera en un 55% el SMVM, vs el 96% del anterior periodo.
202-2	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local donde opera la organización	6.4.3; 6.8.1-6.8.2; 6.8.5; 6.8.7	El 100% de los altos directivos son locales. Es decir, residen en las zonas geográficas donde trabajan y nacieron en el país. Los Altos directivos son aquellos que ocupan posiciones de Gerencia, Directores y CEO.
<b>203-Impactos económicos indirectos</b>			

103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		19-20
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3;	30-31
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	7.7.5	30-31
203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		30-31; 72; 101
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	6.3.9; 6.6.6; 6.6.7; 6.7.8; 6.8.1-6.8.2; 6.8.5; 6.8.7; 6.8.9	30-31
<b>204-Prácticas de adquisición</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		19-20
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3;	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	7.7.5	41-44
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales		
<b>205-Anticorrupción</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		19-20
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6.6.1-6.6.2; 6.6.3; 6.6.6	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	6.6.1-6.6.2; 6.6.3	35-40; 44
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	6.6.1-6.6.2; 6.6.3; 6.6.6	
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	6.6.1-6.6.2; 6.6.3	Por Políticas de Confidencialidad este indicador no es reportado.
<b>ASPECTOS AMBIENTALES</b>		
<b>302- Energía</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		19-20
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
302-1 Consumo energético dentro de la organización		
302-2 Consumo energético externo	6.5.4; 6.5.5	100-101
302-3 Intensidad Energética		
302-4 Reducción del consumo energético		
302-5 Reducciones de los requisitos energeticos de los productos y servicios		Dado a la naturaleza de las operaciones de Prudential Seguros, este indicador no aplica para la organización.
<b>303- Agua</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		19-20
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		101
303-1 Extracción de agua por fuente	6.5.4	
303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua		Prudential Seguros realiza campañas de concientización ambiental entre sus colaboradores, proveedores y asegurados.
303-3 Agua reciclada y reutilizada		



<b>305- Emisiones</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		Para este ejercicio realizamos el primer cálculo de emisiones de alcance 2 y 3. Las emisiones de alcance 2 son las derivadas del consumo de energía eléctrica en la oficina central de Prudential. En el período tuvieron un valor de 227,53 ton de CO2 equivalente. El factor de conversión utilizado fue el provisto por la página web del Ministerio de Hacienda. Por su parte, las emisiones de alcance 3 consideradas fueron las derivadas de los vuelos nacionales e internacionales por viajes de trabajo. En total se realizaron 430 viajes resultando 129,72 ton de CO2 equivalente. Se utilizó el sistema de cálculo provisto por la página web de la Organización de Aviación Civil Internacional.
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
305-1 Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (Alance 1)	6.5.3;6.5.4; 6.5.5;	
305-2 Emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero al generar energía (Alance 2)	6.5.6	
305-3 Otras emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero (Alance 3)		
<b>307- Cumplimiento Ambiental</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		19-20
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		100-104
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	4.6	
307- 1 Incumplimiento de las leyes y regulaciones ambientales		No se han percibido sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental en el período reportado.
<b>ASPECTOS SOCIALES</b>		
<b>401- Empleo</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		19-20
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		65; 88
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		62-65
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	6.4.3; 6.4.4; 6.8.7	62-64
401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		88-93
401-3 Permiso parental		90
<b>402- Relaciones Trabajador Empresa</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		19-20
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		65
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		65
402-1 - Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	6.4.3	En relación al tipo de cambio organizacional, la compañía lo notifica en un plazo de tiempo razonable. Asimismo, contamos con un plan de continuidad de negocios ante situaciones de emergencia.
<b>403- Salud y Seguridad en el Trabajo</b>		

103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		19-20
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		65
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		72-74
403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad		BCP - Plan de siniestros. La compañía tiene un comité para la continuidad del negocio que contempla un plan de seguridad y salud para los empleados. El 100% tiene representación.
403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	6.4.6; 6.8.8	Los trabajadores de Prudential Seguros no realizan actividades que impliquen un riesgo de contraer enfermedades. Somos inspeccionados por la ART. Estamos en categoría 2; de "riesgo bajo".
403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos		No Aplica: No es función del Sindicato garantizar la seguridad sino de la Superintendencia de Riesgos de Trabajo. Somos inspeccionados por la ART. Estamos en categoría 2; de "riesgo bajo".
<b>404-Formación y enseñanza</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		19-20
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6.4.7; 6.8.5	65; 75
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		65;71
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	6.4.7	75-80
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	6.4.7; 6.8.5	75-80
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional desglosado por sexo y por categoría profesional	6.4.7	82
<b>405-Diversidad e igualdad de oportunidades</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		19-20
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6.2.3; 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3; 6.4.4	65; 69
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		65; 71
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	6.2.3; 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3	62-64
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	6.3.7; 6.3.10; 6.4.3; 6.4.4	No se establecen diferencias salariales por género.
<b>406-No discriminación</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		19-20
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6.3.6; 6.3.7; 6.3.10;	65
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.4.3	64;71
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		No se registraron incidentes de discriminación en el período reportado.
<b>407- Libertad de asociación y negociación colectiva</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		19-20
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		65
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.3.3; 6.3.4; 6.3.5; 6.3.8; 6.3.10; 6.4.5;	64
407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	6.6.6	No se produjeron actividades de la empresa en las que el derecho o la libertad de asociación o el derecho de acogerse a convenios colectivos puedan infringirse. Respecto de los proveedores existen cláusulas de responsabilidad laboral.

<b>408- Trabajo Infantil</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		19-20
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		41-44; 65
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.3.3; 6.3.4; 6.3.5; 6.3.7; 6.3.10; 6.6.6; 6.8.4	41; 65
408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos con trabajo infantil		No se han identificado centros y proveedores con un riesgo de explotación infantil en el período reportado. Nuestro código de conducta establece que la Compañía considera totalmente inaceptable el trabajo infantil o la explotación de otros grupos vulnerables
<b>409- Trabajo Forzoso</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		19-20
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		41-44; 65
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		41; 65
409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzado u obligatorio	6.3.3; 6.3.4; 6.3.5; 6.3.10; 6.6.6	No se han identificado centros y proveedores con un riesgo de trabajo forzado en el período reportado. Respecto de los proveedores existen cláusulas de responsabilidad laboral. Nuestro código de conducta establece que la Compañía espera que los proveedores, y quienes ellos subcontraten, respeten los derechos de sus empleados y cumplan la legislación pertinente, las disposiciones y las directivas de los países en los que operan. Ello incluirá salarios, beneficios y condiciones de trabajo.
<b>413-Comunidades locales</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		19-20
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		96
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.3.9; 6.5.1-6.5.2; 6.5.3; 6.8	95-100
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		95-100
413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	6.3.9; 6.5.3; 6.8	Prudential Seguros por la naturaleza de su negocio, no genera impactos negativos sobre las comunidades locales.
<b>414- Evaluación social del proveedor</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		19-20
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5	41-44; 65
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		41; 65
414-1 Nuevos proveedores que se seleccionaron utilizando criterios sociales	6.3.5; 6.6.1-6.6.2; 6.6.6; 6.8.1-6.8.2;	41-45
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas	7.3.1	
<b>415- Política Pública</b>		

103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		19-20
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6.6.1-6.6.2; 6.6.4	38
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		39
415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos		39
<b>416- Salud y Seguridad del cliente</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3;	19-20
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	7.7.5	48; 52-53
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		48-56
416-1 Evaluación de los impactos en la salud y la seguridad de las categorías de los productos y servicios	6.7.1-6.7.2; 6.7.4; 6.7.5; 6.8.8	No se registraron incumplimientos, multas ni incidentes durante el período reportado. El 100% de nuestros productos son evaluados en impactos en salud y seguridad.
416-2 Incidentes de incumplimiento relacionados con los impactos de productos y servicios relacionados	4.6; 6.7.1-6.7.2; 6.7.4; 6.7.5; 6.8.8	
<b>417- Marketing y etiquetado</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3;	19-20
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	7.7.5	52-56
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		52-56
417-1 Requisitos para la información y etiquetado de productos y servicios	6.7.1-6.7.2; 6.7.3; 6.7.4; 6.7.5; 6.7.9	Los productos comercializados y sus costos son aprobados por la Superintendencia de Seguros de la Nación en cumplimiento de las legislaciones y regulaciones vigentes. No se registran casos de incumplimientos en el período reportado.
417-2 Incidentes de incumplimiento en relación con la información y etiquetado de productos y servicios	4.6; 6.7.1-6.7.2; 6.7.6	
417-3 Incidentes de incumplimiento en relación con las comunicaciones de marketing	4.6; 6.7.1-6.7.2; 6.7.3; 6.7.4; 6.7.5; 6.7.9	
<b>418- Privacidad del cliente</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		19-20
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		56-57
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.7.1-6.7.2; 6.7.7	56-57
418-1 Número de reclamos fundamentados sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes		Prudential Seguros cumple con la ley 25.236 de datos personales y la base de datos se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Base de datos para su efectiva protección.
<b>419- Cumplimiento socioeconómico</b>		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		19-20
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6.3.6; 6.6.1-6.6.2;	52-56
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.8.1-6.8.2	
419- Incumplimiento de leyes y reglamentos en el área social y económica		



Agradecemos la colaboración del Comité Operativo del Reporte de Sustentabilidad 2017-2018 que participó activamente en la elaboración de este segundo informe.



## CONTANOS TU OPINIÓN

Tu opinión sobre el Reporte de Sustentabilidad 2017-2018 nos ayuda a seguir creciendo en nuestra rendición de cuentas.



Por eso, te invitamos a que nos escribas a:  
[pruprotege.argentina@prudential.com](mailto:pruprotege.argentina@prudential.com)

y nos cuentes tus sugerencias y expectativas sobre este documento; y a que también visites nuestro sitio web [www.prudentialseguros.com.ar](http://www.prudentialseguros.com.ar) para conocer más sobre la empresa, nuestras unidades de negocios y nuestras prácticas de sustentabilidad.

## PROCESO DE ELABORACIÓN DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2017-2018

Coordinación General

[RSE & Sustentabilidad Prudential Seguros](#)

[www.prudentialseguros.com.ar](http://www.prudentialseguros.com.ar)

Asesoramiento conforme a la Guía GRI Standards

[SMS - San Martín, Suarez y Asociados](#)

[www.sms.com.ar](http://www.sms.com.ar)

Producción y Diseño

[GOTA](#)

Estudio de Comunicación de La Usina Asociación Civil.



[www.somosgota.com](http://www.somosgota.com)



---

Prudential Seguros S.A.  
Atención al asegurado: 0800-777-7783  
Email: [atencionalasegurado@prudential.com](mailto:atencionalasegurado@prudential.com)

Vida Grupo  
Atención al asegurado: 0800-777-5080  
Email: [atencionalasegurado@prudential.com](mailto:atencionalasegurado@prudential.com)

 PrudentialSeguros  
 Prudential Seguros  
[www.prudentialseguros.com.ar](http://www.prudentialseguros.com.ar)

---

N° de Inscripción SSN: 26139 - Superintendencia de Seguros de la Nación: 0800-666-8400 [www.argentina.gob.ar/ssn](http://www.argentina.gob.ar/ssn)