

LO MEJOR DE VOS



QUEDA PARA SIEMPRE



Prudential

Para este 3er Reporte de Sustentabilidad, tomamos como punto de partida que lo mejor de vos te identifica, te representa.

Por eso, en conjunto con un grupo de colaboradores de Prudential y los creativos de Gota creamos un emblema, una insignia, que identifica a Prudential y a sus 4 pilares estratégicos de sustentabilidad, y que busca representar lo mejor que tiene y a cada uno que forma parte.



Lo mejor de vos queda para siempre, y lo mejor de Prudential también.

CAPÍTULO 1

Mensaje del Presidente & CEO de Prudential Seguros 5

CAPÍTULO 2

LA EMPRESA

2.1. ¿Quiénes somos?	10
2.2. Prudential en el mundo	10
2.3. Prudential en Argentina	10
2.4. Principios básicos	11
2.5. Unidades de negocios en Argentina	11
2.6. Nuestros productos	12

CAPÍTULO 3

PROCESO DE ELABORACIÓN DEL REPORTE 2018-2019

3.1. Nuestro camino comprometido con la RSE y la sustentabilidad	16
3.2. Tercer Reporte de nuestra gestión sustentable	18
3.3. Matriz de materialidad	19

CAPÍTULO 4

NUESTRA GESTIÓN SUSTENTABLE

4.1. Estrategia de RSE & Sustentabilidad	22
4.2. Pilares estratégicos de gestión sustentable	23
4.3. Compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible	25
4.4. Gobernanza y gestión de la sustentabilidad	28
4.5. Nuestros grupos de interés	29
4.6. Espacios de trabajo para la gestión de la sustentabilidad	30

CAPÍTULO 5

FORTALEZA FINANCIERA

5.1. Prudential Seguros en números	32
5.2. Gobernanza: la transparencia como eje de nuestro gobierno corporativo	34
5.3. Ética e Integridad: nuestra manera de hacer negocios	37
5.4. Prevención de la corrupción	42
5.5. Política de defensa y fomento de la competencia	45
5.6. Prevención del fraude y lavado de dinero	45
5.7. Gestión de riesgos	46
5.8. Proveedores	47

CAPÍTULO 6

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

6.1. Nuestros clientes en números	53
6.2. El seguro de vida: instrumento de protección para nuestros clientes	54
6.3. Innovación y nuevos desarrollos	55
6.4. Responsabilidad sobre los productos	59
6.5. Servicio de atención al asegurado	62
6.6. Confidencialidad y privacidad de la información	66
6.7. Acciones de marca, comunicación y posicionamiento	67

CAPÍTULO
7

ENFOQUE EN EL TALENTO

7.1. Nuestra gente en números	71
7.2. Nuestros ejes con enfoque en el talento	74
7.3. El talento, la base de nuestro negocio	75
7.4. Nuevos talentos: reclutar, participar y acompañar	75
7.5. Diversidad e inclusión	78
7.6. Comportamiento ético, canales de diálogo y clima interno	81
7.7. Ambiente de trabajo saludable y seguro	83
7.8. Formación y capacitación	86
7.9. Gestión del desempeño y desarrollo de carrera	94
7.10. Reconocimientos e incentivos	97
7.11. Política de remuneraciones	101
7.12. Conciliación personal-profesional	101
7.13. Eventos de integración	104

CAPÍTULO
8

IMPACTO RESPONSABLE

8.1. Nuestro impacto responsable en números	108
8.2. Impacto en la comunidad	109
8.3. Impacto en el medio ambiente	113

CAPÍTULO
9

DISTINCIONES Y RECONOCIMIENTOS

121

CAPÍTULO
10

TABLA DE INDICADORES GUÍA GRI STANDARDS, ISO 26.000 Y O.D.S.

124

MENSAJE DEL PRESIDENTE & CEO DE PRUDENTIAL SEGUROS



Celebro la publicación del tercer Reporte de Sustentabilidad de nuestra compañía que nos permite rendir cuentas a todos los grupos de interés acerca de nuestra gestión económica, social y ambiental del período comprendido entre julio de 2018 y junio de 2019, en línea con el reporte financiero y la memoria contable de Prudential en Argentina.

Todos los contenidos reflejan los avances de la estrategia de sustentabilidad totalmente ligada a nuestra misión de negocios de "brindar seguridad financiera y paz de espíritu a nuestros clientes". Esta es nuestra motivación: **acercar protección a la mayor cantidad de personas y familias de nuestro país.** Acompañar a los clientes, promover el bienestar de cada colaborador, garantizar el mejor trato a proveedores e involucrarnos con las problemáticas sociales de las comunidades, son algunas de las formas que nos hacen trascender como personas y como organización.

En este último período, continuamos innovando para desarrollar los mejores canales de venta y atención a clientes con el menor impacto ambiental. Inauguramos nuevas agencias y remodelamos otras, avanzamos en la venta de seguros online y estamos comenzando a incentivar a los clientes en hábitos saludables y el cuidado

de la salud, siendo un hito destacado el inicio de nuestra alianza con **Vitality**, una plataforma global que, a través de datos e información de los usuarios, ayuda a que las personas vivan de manera más saludable.

Estas iniciativas fueron acompañadas con la capacitación y el compromiso de cada asesor Life Planner®, de nuestros colaboradores y de cada bróker y productor de seguros que trabaja con nosotros, siempre teniendo presente la premisa de **conciencia aseguradora**, idea que trasciende el vínculo con nuestros asegurados para alcanzar a todos los grupos de interés. En esa misma línea, y con un fuerte compromiso con las futuras generaciones, continuamos con el Programa "Cuidando lo mejor de vos" y "Prudential Seguros va a la Universidad". Ambas iniciativas se han consolidado como un valioso espacio para generar conciencia sobre la protección y el cuidado de la vida entre las generaciones más jóvenes.

Nada de esto sería posible sin el compromiso de cada uno de los que formamos parte de Prudential Seguros. A todos ellos van nuestros esfuerzos para generar el mejor lugar de trabajo. Pretendemos que cada uno pueda disfrutar su día a día laboral, con todos los recursos necesarios, beneficios y el apoyo de la organización con el propósito de no perder de vista lo más importante: su realización profesional y personal. Y que, a la vez, puedan canalizar sus inquietudes respecto de las comunidades en las que nos desempeñamos a través del Programa de Voluntariado.

Desde hace más de 140 años a nivel mundial, estamos guiados por nuestros valores y el cumplimiento ético para mantener y cumplir cada promesa y expectativa de los grupos de interés. Somos una compañía en la cual nuestros clientes confían y lo demostramos con cada una de nuestras acciones y decisiones.

Con ese espíritu, los invito ahora a sumergirse en la lectura de esta nueva edición del Reporte de Sustentabilidad, **sabiendo que lo mejor de cada uno queda para siempre y lo mejor de Prudential Seguros también.**

Mauricio Zanatta
Presidente & CEO
Prudential Seguros

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.



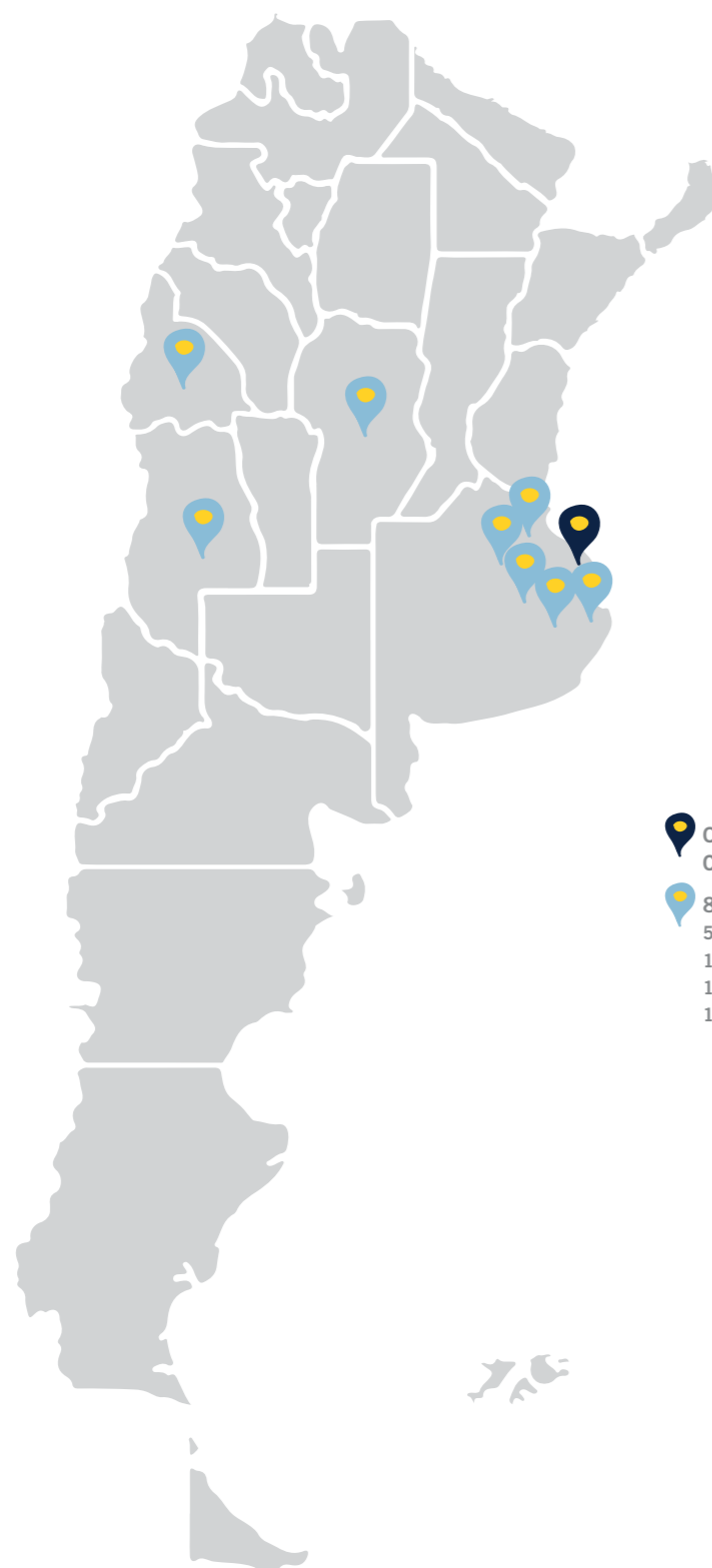
Países con presencia de colaboradores, clientes individuales y corporativos.

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

PRUDENTIAL FINANCIAL EN NÚMEROS AL 31.12.2018

 Más de 140 años de presencia	 Más de 50.000 colaboradores	 Presencia en 40 países alrededor del mundo	 USD 1.377 billones de activos bajo gestión
 USD 4 billones de seguros de vida vigentes en todo el mundo	 410.711.702 acciones en circulación	 1.260.049 accionistas registrados	

PRUDENTIAL EN ARGENTINA



-  Oficina central en CABA
-  8 Agencias:
 - 5 en Buenos Aires
 - 1 en Mendoza
 - 1 en Córdoba
 - 1 en San Juan

PRUDENTIAL SEGUROS EN NÚMEROS

19 AÑOS DE PRESENCIA EN EL PAÍS			
	07.2018 06.2019	07.2017 06.2018	07.2016 07.2017
COLABORADORES	383	360	357
FACTURACIÓN	\$3.364 millones	\$1.822 millones	\$1.394 millones
PATRIMONIO NETO	\$1.979 millones	\$944 millones	\$826 millones
DISPONIBILIDADES E INVERSIONES	\$18.842 millones	\$8.597 millones	\$5.057 millones

UNIDAD DE NEGOCIO VIDA INDIVIDUAL			
	07.2018 06.2019	07.2017 06.2018	07.2016 07.2017
PÓLIZAS VIGENTES	43.209	45.634	45.629
NUEVOS NEGOCIOS EMITIDOS	5.596	6.754	6.824
PARTICIPACIÓN EN MERCADO DE SEGUROS VIDA INDIVIDUAL (DATO A JUNIO 2019)	18,64%	16,35%	16,71%

UNIDAD DE NEGOCIO VIDA COLECTIVO			
	07.2018 06.2019	07.2017 06.2018	07.2016 07.2017
PÓLIZAS VIGENTES	2.051	1.987	1.429
NUEVOS NEGOCIOS EMITIDOS	1.092	1.905	1.103
VIDAS ASEGURADAS	242.253	244.117	185.407
PARTICIPACIÓN EN MERCADO DE SEGUROS VIDA COLECTIVO (DATO A JUNIO 2019)	1,03%	0,77%	0,70%

CANAL VENTA DIGITAL DE SEGUROS DE VIDA		
	07.2018 06.2019	07.2017 06.2018
VIDAS ASEGURADAS	64	24



2.1 QUIÉNES SOMOS

Prudential ayuda a personas y empresas a cuidar y 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 nace en 1875 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 y tiene operaciones en Estados Unidos, Asia, Europa y América Latina.

www.prudential.com



"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.

2.3. PRUDENTIAL EN ARGENTINA

Prudential se estableció en Argentina el 16 de septiembre de 1998 como parte del despliegue internacional de la compañía hacia mercados en desarrollo, conformando así 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.

www.prudentialseguros.com.ar

2.4. PRINCIPIOS BÁSICOS

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. Fue creada en 2013 con la expectativa de cubrir las necesidades de las empresas en lo que respecta a la 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 se desarrolló el canal de venta de Affinity para diseñar productos de seguros adaptados a los requerimientos del nuevo esquema de distribución.

En el 2018 lanzamos el seguro de saldo deudor y, junto con él, seguros de vida simples y sencillos, orientados a clientes de nivel socioeconómico C3-D1, a través de los cuales, reforzamos nuestra misión de ayudar a que cada vez más clientes logren seguridad financiera y paz de espíritu.

CANAL DE VENTA DIGITAL

KLIMBER

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.

www.klimber.com

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 brindada. Cada asesor Life Planner® tiene en cuenta los objetivos, los sueños y el perfil financiero de cada persona 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

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.



Los asegurados de Prudential Seguros que participen del programa que lanzará junto a Vitality recibirán beneficios con foco en la salud, el bienestar y la actividad física.

En febrero 2018, Prudential Seguros anunció un acuerdo con Vitality, plataforma tecnológica líder a nivel global que utiliza el poder de los incentivos, los datos y la economía del comportamiento para ayudar a las personas a llevar una vida más sana y así protegerla y extenderla. El modelo Vitality ya ha sido integrado a diversas compañías de seguros en más de 20 países y cuenta con más de 8.9 millones de usuarios.

El programa Vitality usa datos obtenidos por medio de consultas médicas, en las cuales se realizan mediciones de presión arterial, glucosa, colesterol y peso, que sirven para establecer factores de riesgo de salud y para determinar un plan de bienestar. En la misma línea, la aplicación móvil Vitality brinda datos sobre la actividad física de los miembros del programa y sobre sus mejoras respecto de su salud, lo que permite dar reconocimientos semanales a aquellos participantes que cumplan con determinados objetivos. Conforme se cumplan metas específicas, se obtienen puntos para actividades orientadas a desarrollar hábitos sanos y se cuenta con un estatus Vitality -Bronce, Plata, Oro y Platino-. Cuanto más alto sea dicho estatus, más beneficios se obtienen.

Esta alianza le brindará a Prudential Seguros la posibilidad de transformarse en el proveedor exclusivo de Vitality en Argentina. Contará con permisos de comercialización y otorgamiento de licencias de Vitality a otras aseguradoras o intermediarios del mercado. Durante este ejercicio conformamos el equipo interno a cargo del Programa y se informará sobre su implementación en el próximo periodo reportado.

Conocé más sobre Vitality: www.vitalitygroup.com

2.6.2 SEGUROS PARA EMPRESAS

Acompañamos a las organizaciones ofreciéndoles la posibilidad de proteger su capital más valioso: los empleados. Tenemos soluciones adaptadas 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.

▶ SEGUROS 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 permite proteger el 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.

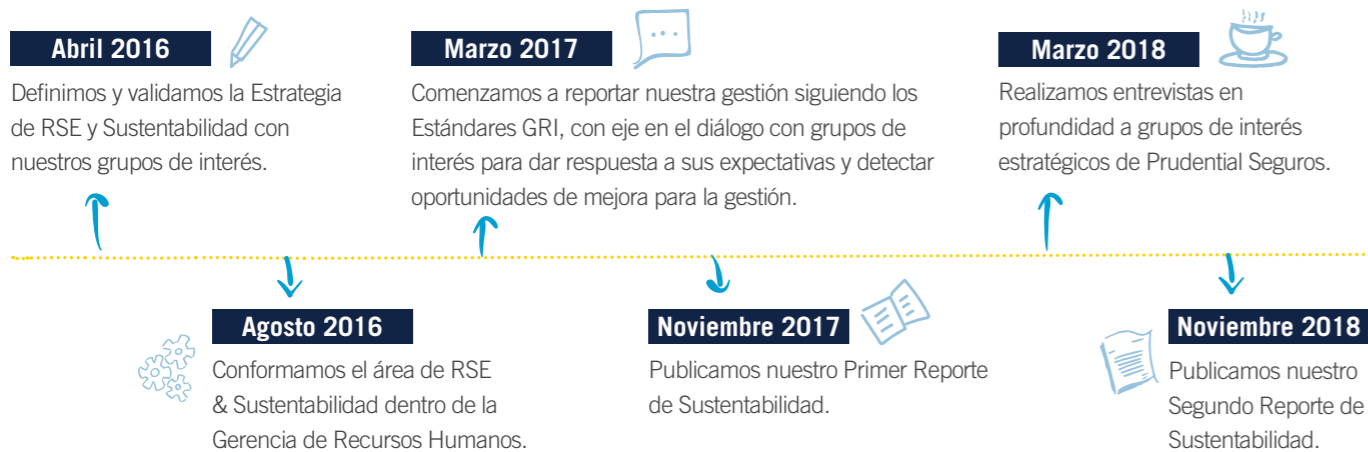
3

PROCESO DE ELABORACIÓN DEL REPORTE 2018-2019





3.1. NUESTRO CAMINO COMPROMETIDO CON LA RSE Y LA SUSTENTABILIDAD



A nivel corporativo, desde 2011, Prudential Financial rinde cuentas de su gestión sustentable a sus grupos de interés con alcance para su casa matriz y sus operaciones subsidiarias en Estados Unidos y en el mundo.



REPORTE 2011



REPORTE 2012



REPORTE 2013



REPORTE 2014



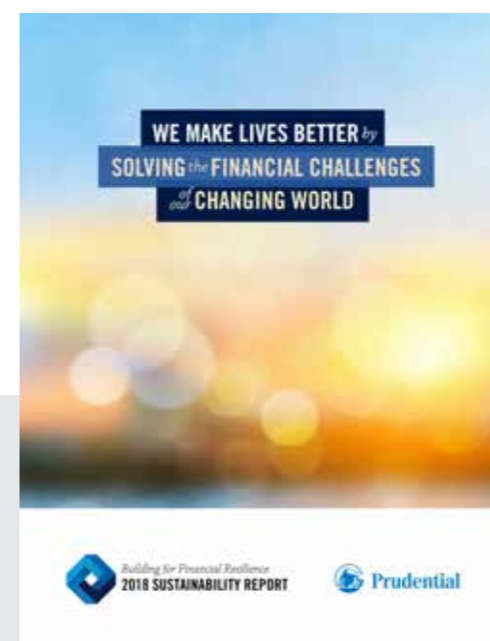
REPORTE 2015



REPORTE 2016



REPORTE 2017



REPORTE 2018

3.2. TERCER REPORTE DE NUESTRA GESTIÓN SUSTENTABLE

A nivel local, continuamos siendo la única operación internacional de Prudential en reportar su gestión responsable. Esta publicación, constituye el Tercer Reporte de Sustentabilidad de Prudential Seguros. Informa los impactos económicos, sociales y ambientales del año fiscal correspondiente al período 01 de julio de 2018 al 30 de junio de 2019. Está alineado a la presentación del balance contable y financiero de la compañía. Ha sido elaborado siguiendo la **Guía G4 Standards del Global Reporting Initiative (GRI) cumpliendo el criterio "In accordance", alcanzando la opción "Exhaustiva"**.

Para su elaboración, conformamos un **Comité Operativo** integrado por colaboradores de distintas áreas de la compañía. Sus contenidos finales fueron validados por el Comité Directivo.

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.



REPORTE 2016-2017



REPORTE 2017-2018

MIRÁ CÓMO DISEÑAMOS EL REPORTE



El presente reporte, se puede descargar y/o consultar desde el sitio web: www.prudentialseguros.com.ar



Cualquier consulta y/o sugerencia debe ser dirigida a: pruprotege.argentina@prudential.com

3.3. MATRIZ DE MATERIALIDAD

IDENTIFICACIÓN

Para seleccionar los temas materiales se han analizado:

- Documentos sobre tendencias globales del sector,
- Investigaciones de la industria y mejores prácticas del sector,
- Suplemento sectorial de GRI de servicios financieros,
- Los reportes de sustentabilidad de Prudential Financial,
- Entrevistas en profundidad a stakeholders estratégicos,
- La opinión de los integrantes de Prudential en Argentina.

De esta manera fue posible definir el listado de 29 aspectos materiales del negocio.

PRIORIZACIÓN

Se realizó una encuesta online a grupos de interés con el propósito de priorizar este listado de aspectos materiales.

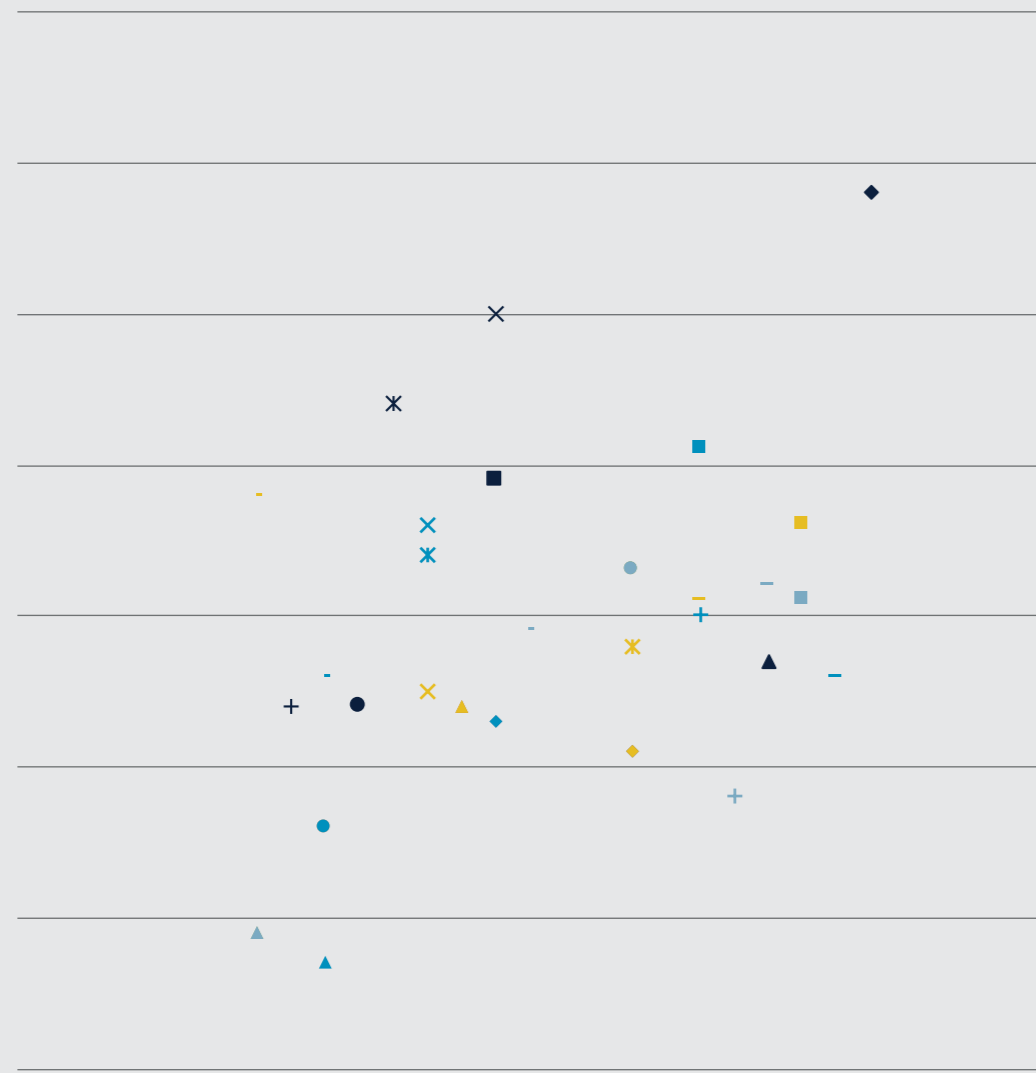
VALIDACIÓN

Estuvo a cargo de la Alta Dirección de la compañía.



A partir de todo este proceso de análisis del contexto de sustentabilidad y el diálogo con grupos de interés, conformamos la matriz de materialidad que incluye los aspectos materiales relacionados con los 4 pilares de nuestra estrategia de sustentabilidad:

Relevancia para los Grupos de Interés



Relevancia para Prudential

- ◆ 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

Fortaleza financiera

Enfoque en el talento

Orientación al cliente

Impacto responsable



NUESTRA GESTIÓN

SUSTENTABLE



4.1. ESTRATEGIA DE RSE & SUSTENTABILIDAD

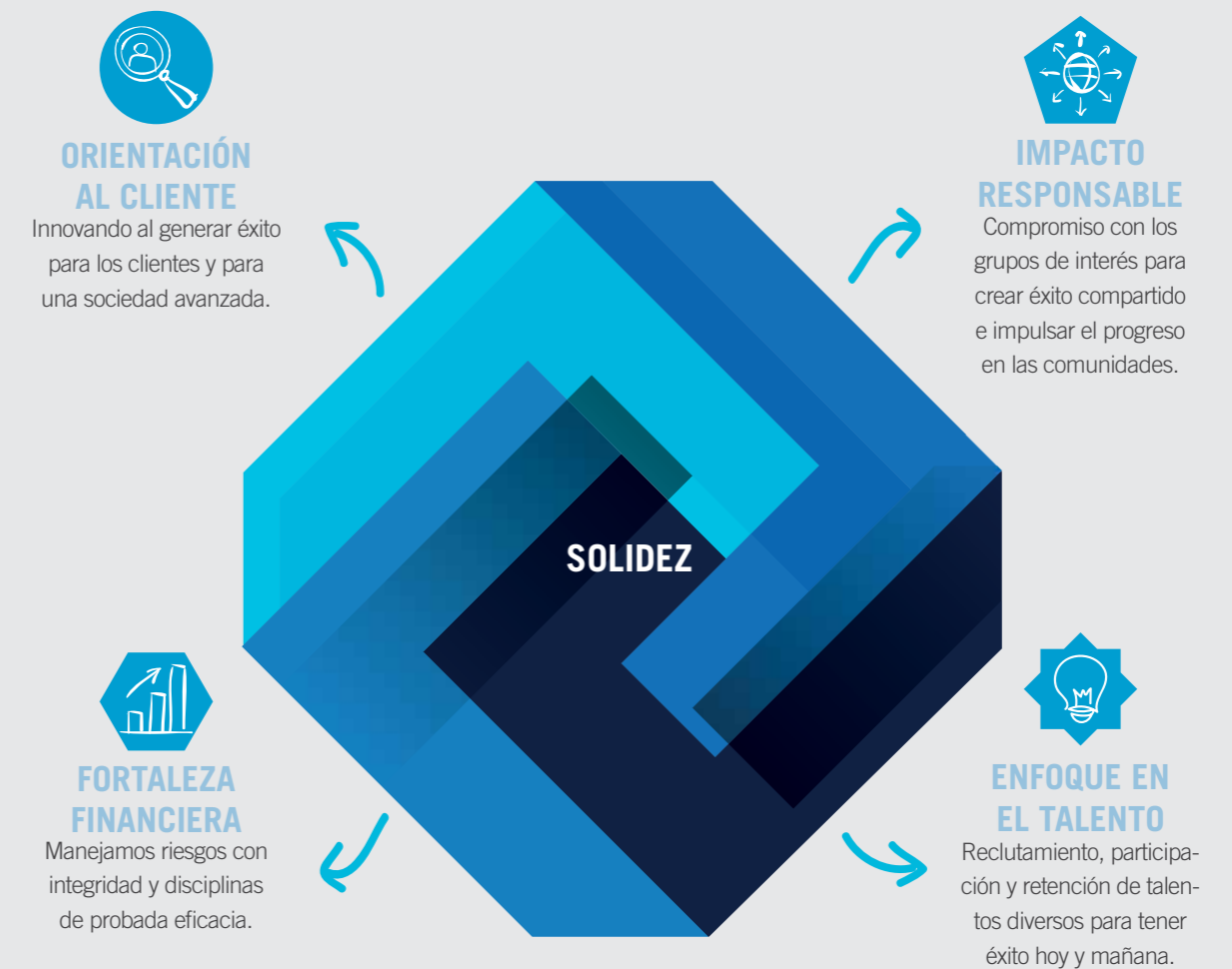
La estrategia de sustentabilidad se encuentra intrínseca en nuestra misión de negocios: "brindar seguridad financiera y paz de espíritu a nuestros clientes". Anhelamos poder acercar protección a la mayor cantidad de personas y familias de nuestro país.

Estamos convencidos que seremos exitosos en alcanzarla en la medida en que podamos crear valor económico, social y ambiental sobre la base de nuestros estándares éticos y las relaciones de calidad con nuestros grupos de interés.

Nuestra estrategia de RSE & Sustentabilidad se propone:

- ✦ Fidelizar a los clientes;
- ✦ Atraer y retener a los mejores talentos de la industria;
- ✦ Atender y adelantarse a regulaciones en materia de sustentabilidad;
- ✦ Fortalecer la marca y su reputación;
- ✦ Generar los más altos niveles de confianza a los grupos de interés.

4.2. PILARES ESTRATÉGICOS DE GESTIÓN SUSTENTABLE



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.



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.



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.



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

La Organización de las Naciones Unidas aprobó los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 2030** que 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 las contribuciones del negocio. Para ello, realizó un proceso exhaustivo de conocimiento de los 17 ODS y sus 169 con el fin de identificar aquellos más prioritarios y relevantes para la compañía según:

- ✦ Los 4 pilares de la gestión de la sustentabilidad,
- ✦ Los impactos positivos y negativos generados por el negocio
- ✦ Los temas materiales y su relación con la Norma ISO 26.000.

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.



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		8.4
Competencia justa	Comité de Dirección, Proveedores	Prácticas justas de operación		8.5
Promoción de los DDHH	Todos	DDHH		8.8
Gestión de Riesgos	Todos	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
Lucha contra la corrupción	Comité de Dirección, Colaboradores, Comunidad, Proveedores	Prácticas justas de operación		16.6
				16.7





ORIENTACIÓN AL CLIENTE

ASPECTOS MATERIALES	GRUPO DE INTERÉS	ISO 26.000	ODS	METAS
Servicios de Atención al cliente	Clientes	Asuntos de Consumidores		12.2
Gestión de Calidad				12.8
Resolución de Quejas y Reclamos				
Comunicación y Contratos Claros y Transparentes	Clientes	Asuntos de Consumidores		13.1
Seguridad y Privacidad de Datos de los Clientes				13.3
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
Innovación en Nuevos Productos y Desarrollo	Clientes	Asuntos de Consumidores		16.12

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
Conciencia Aseguradora Microseguros	Comunidad	Participación activa y desarrollo de la comunidad		4.5
				4.6
				8.6
Acceso al empleo para personas en situación de vulnerabilidad				8.10
Inversión Social a Organizaciones Sociales				10.2
Consumo responsable de recursos naturales	Medio ambiente			
Educación ambiental	Medio ambiente, comunidad colaboradores, clientes	Cuidado del medioambiente		13.3

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:
- o Involucrarse en el desafío de alinear la estrategia de negocio a la triple línea de resultado.
 - o Validar la estrategia de RSE y Sustentabilidad para su inclusión en la agenda de los equipos de trabajo.
 - o Relevar y analizar las expectativas de los grupos de interés y la definición de los aspectos materiales.
 - o Mantener una comunicación constante con el Comité de Dirección para la revisión y aprobación del Reporte de Sustentabilidad.



COMITÉ OPERATIVO

Está compuesto por miembros de las distintas áreas de la compañía que participan del proceso de reporte de sustentabilidad, además de liderar las acciones de RSE y voluntariado en todo el país. Velan por la integración de la sustentabilidad en el modelo de negocio ejerciendo el rol de embajadores de RSE en sus equipos de trabajo.

Actualmente contamos con 8 Embajadores en agencias y 4 en las oficinas centrales.



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 actuar pueden afectar el normal desenvolvimiento de la empresa.

Trabajamos para establecer relaciones de confianza con cada uno de ellos, basándonos en altos estándares éticos y de transparencia, dos pilares fundamentales para nuestra gestión de negocios.

Consideramos como grupos de interés prioritarios a: 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.



Para responder las expectativas de nuestros grupos de interés, mantenemos un diálogo abierto y fluido con cada una de las partes interesadas. Identificamos sus necesidades para implementar iniciativas, en línea con sus demandas sobre nuestra operación, y los mantenemos informados sobre el desempeño de la compañía.





Tema Material:
Solvencia/Desempeño
Económico

CONTRIBUIMOS AL CRECIMIENTO DE LAS COMUNIDADES DONDE OPERAMOS

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

CONCEPTO	EJERCICIO	EJERCICIO	EJERCICIO
(EN MILLONES DE PESOS)	07/2018 – 06/2019	07/2017 – 06/2018	07/2016 – 06/2017
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (INGRESOS)	4.126	2.215,5	1.686,5
VALOR ECONÓMICO DIRECTO DISTRIBUÍDO	3.693,4	1.382,3	1.137,7
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	432,6	833,1	548,8
AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR EL GOBIERNO (1)	---	---	---

(1) Prudential Seguros no recibe ninguna ayuda ni contribución económica por parte del gobierno.

5.1. PRUDENTIAL SEGUROS EN NÚMEROS

NUESTRO DESARROLLO COMERCIAL Y CRECIMIENTO DEL NEGOCIO

CONCEPTO	EJERCICIO	EJERCICIO	EJERCICIO
(EN MILLONES DE PESOS)	07/2018 – 06/2019	07/2017 – 06/2018	07/2016 – 06/2017
ACTIVOS TOTALES	15.254,98	8.933,8	5.267,2
VENTAS TOTALES	3.364,81	1.822,4	1.394,5
PATRIMONIO NETO	1.979,36	944,7	826,0
GASTOS ADMINISTRATIVOS Y COMERCIALES	1.582,75	926,3	682,9
RESULTADO NETO	1.017,70	61,5	170,9
CAPITAL SOCIAL	420,50	420,5	420,5
DONACIONES	0,32	0,5	0,4

DISTRIBUCIÓN DEL VALOR ECONÓMICO GENERADO

CONCEPTO	EJERCICIO	EJERCICIO	EJERCICIO
(EN MILLONES DE PESOS)	07/2018 – 06/2019	07/2017 – 06/2018	07/2016 – 06/2017
PERSONAL	817,12	525,11	452,15
REMUNERACIÓN DIRECTA	590,17	391,13	332,80
BENEFICIOS	68,64	32,18	27,69
OTROS	73,26	44,22	91,66
RETRIBUCIÓN AL CAPITAL DE TERCEROS	---	---	---
INTERESES	---	---	---
RENTAS	---	---	---

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



Tema Material:
Ética y Transparencia
en el Negocio



El Comité de Dirección de Prudential Seguros es el principal órgano de Gobierno. Ejerce el monitoreo y evalúa 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. 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, velan 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”*.

Las preocupaciones importantes en materia de Sustentabilidad son reportadas por la Gerente de Recursos Humanos al Presidente y CEO. Asimismo, se comparten los planes de acción en las reuniones de Directores y Gerentes, integrantes del Comité Estratégico de Sustentabilidad.

Se consideran 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 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. Durante el último período se implementaron las medidas necesarias para el cumplimiento de la Resolución SSN N° 1119 publicada en noviembre 2018.

Los integrantes del Comité de Dirección han sido elegidos teniendo en cuenta sus competencias, habilidades, trayectoria y experiencia necesaria para velar adecuadamente los intereses de la compañía.

“Hacer lo correcto por las causas correctas debe ser el marco en el cual conducimos nuestro negocio con el público, nuestros clientes y nuestros colaboradores”.



Tema Material:
Involucramiento de la Alta Dirección en la Estrategia de Sustentabilidad.

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 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 variable calculada sobre la base de los resultados económicos financieros y de los objetivos de desempeño que incluyen metas de sustentabilidad. Además, 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.

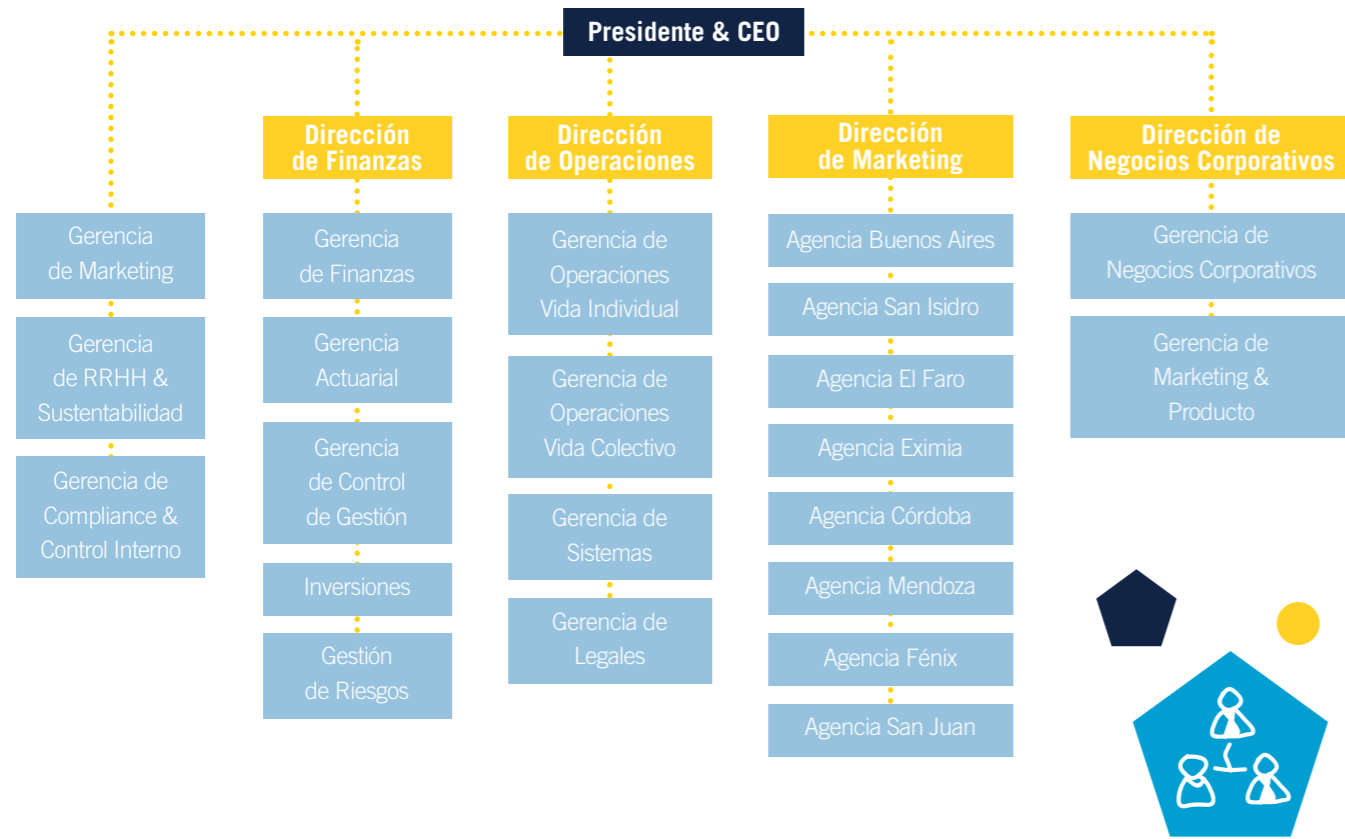
NUESTROS DIRECTORES Y GERENTES

El Presidente y CEO, los Directores y Gerentes de las áreas soporte todos los días viernes por la mañana, se reúnen en la **Executive Officers Meeting**, para compartir los avances de los proyectos en curso e información importante del negocio, que luego replican 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, Vida Grupo, Operaciones Vida Individual, Operaciones Vida Grupo, Sistemas y Compliance y Auditoría Interna.

A su vez, en la **Agency Managers Meeting** se reúnen mensualmente los Gerentes del área comercial y el CMO para compartir los resultados de ventas de las distintas agencias y estrategias comerciales, entre otras cuestiones.

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 a través de diversos canales de comunicación:

TOWN HALL

Es la instancia trimestral de presentación de resultados financieros e 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.

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.

MANAGEMENT MEETING

Es el encuentro de todos los líderes de Prudential, uno en julio y otro 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.

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 trimestral donde todos los integrantes de las oficinas centrales tienen la oportunidad de participar de un desayuno con el Presidente y CEO. Se realiza una convocatoria abierta mediante la cual los colaboradores se inscriben para participar y envían sus preguntas para ser respondidas durante el desayuno. Los resultados del encuentro se comparten en la intranet.



5.3. ÉTICA E INTEGRIDAD: NUESTRA MANERA DE HACER NEGOCIOS



Tema Material: Ética y Transparencia en el Negocio

PRUDENTIAL FINANCIAL INC.
RECONOCIDA ENTRE
LAS COMPAÑÍAS MÁS ÉTICAS
DEL MUNDO POR QUINTO
AÑO CONSECUTIVO



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.



5.3.1 CANALES DE DIÁLOGO Y CULTURA DE TRANSPARENCIA

HACER LO CORRECTO

ÉTICA

CUMPLIMIENTO

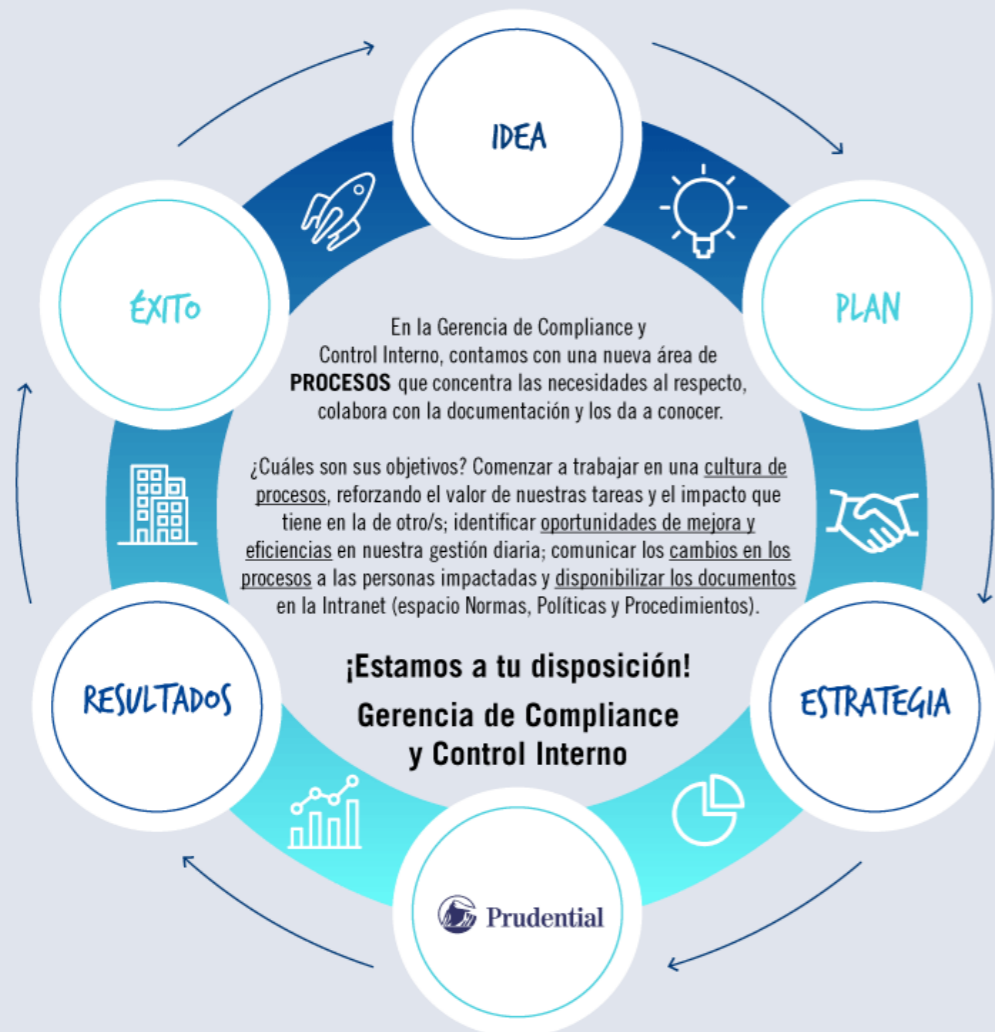
CUMPLIR LAS REGLAS

Contamos con una **Gerencia de Compliance y Control Interno** con reporte directo al Presidente & CEO. 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 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.

En el periodo reportado se creó en la Gerencia de Compliance & Control Interno una nueva área de **Procesos** que tiene por objetivo analizar procesos, mejorarlos asegurando de mantener un ambiente de control interno adecuado y de buscar eficiencias con una visión transversal a toda la compañía.



5.3.2 MANUAL DE ÉTICA

HERRAMIENTAS DE PREVENCIÓN, INFORMACIÓN Y CUMPLIMIENTO

Todos los accionistas, colaboradores y miembros del Directorio 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, plasmado en nuestro manual **"Tomando las Decisiones Correctas"**, refleja nuestros valores y los comportamientos esperados de cada colaborador 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 los colaboradores completó la capacitación.**



CAPACITACIÓN CONTRA LA DISCRIMINACIÓN Y EL ACOSO

Prudential tiene tolerancia cero ante la discriminación y el acoso en el lugar de trabajo. Para reforzar este compromiso, en junio del año 2019, lanzamos una capacitación online obligatoria a todos los colaboradores de todos los niveles jerárquicos para que realicen el curso Prevención de la Discriminación y el Acoso.

En dicha capacitación, los colaboradores aprendieron las diferencias entre discriminación y acoso. Pudieron conocer cómo actuar si observan o sospechan que existe algún comportamiento de este tipo en el lugar de trabajo.



5.3.4 CANALES DE DENUNCIA

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 los 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 y no sepa cómo resolverla, tiene la posibilidad de pedir el consejo de su Gerente, del Gerente de Recursos Humanos de Prudential Seguros y de la Gerencia de Compliance de Prudential Seguros y/o la Oficina de Ética Empresarial.

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 Empresarial de Prudential**. El sistema opera por teléfono, a través de la **línea gratuita de denuncias 0800-444-3653 y por Internet** a través de **www.prudential.ethicspoint.com**

Contamos con una **política contra represalias** que busca garantizar que las personas pueden denunciar libremente y que no será utilizado 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 2019, bajo el lema "Integridad ante todo, todos los días", se llevaron a cabo charlas sobre la 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, 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 calendario para reflejar la importancia de actuar de manera íntegra todos los días del año.



Nuestro Director de Operaciones participó de un panel sobre Ética y Negocios organizado por el Foro Ecuménico Social en la Facultad de Cs. Económicas de la UBA.

Nuestro Presidente & CEO participó del evento "Compliance: Desafío País" organizado por Visión Sustentable donde compartió en un panel junto a otros CEOs la visión del negocio y la importancia de actuar de manera ética.



5.3.6 CONFLICTOS 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 2019, todos los colaboradores, en todos los niveles, respondieron el "Cuestionario sobre Conflicto 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 en función de sus posiciones y/o responsabilidades. En el periodo reportado el cuestionario fue respondido en marzo 2019 por el 100% de los colaboradores.

5.4. PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

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.

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.

Hemos desarrollado normas y procedimientos internos destinados a prevenir actos de corrupción. Incluyen auditorías de diligencia debida, 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 sus estándares 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 la presentación anual de una descripción de las autoridades 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.

5.4.2 FORMACIÓN SOBRE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

En el periodo reportado el 100% de nuestros colaboradores y Comité de Dirección han completado los cursos de formación online.

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, desarrollamos un **programa de capacitación e-learning** de dos 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.

LEY DE RESPONSABILIDAD PENAL EMPRESARIA (LEY 27.401): FORMACIÓN A COLABORADORES

La Ley alcanza a personas jurídicas privadas, ya sean de capital nacional o extranjero, con o sin participación estatal. Por los siguientes delitos: Cohecho y tráfico de influencias nacional y transnacional; negociaciones incompatibles con el ejercicio de funciones públicas; concusión; enriquecimiento ilícito y balance e informes falsos agravados.

En caso de no cumplirse con la Ley se establecen las siguientes multas: 2 a 5 veces el beneficio indebido obtenido o que se hubiese podido obtener; suspensión de la actividad; suspensión para participar en concursos o licitaciones estatales; pérdida de beneficios estatales; disolución y liquidación y; publicación de sentencia condenatoria.

La Gerencia de Compliance & Control Interno ha desarrollado un entrenamiento con los lineamientos más importantes de la presente norma y adecuando, de acuerdo con los lineamientos recientemente publicados, el programa de integridad requerido por dicha ley.

El 100% de nuestros colaboradores ha realizado esta capacitación.

5.4.3 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 Compliance 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

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.

Nuestros colaboradores 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.**

5.6. PREVENCIÓN DE 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 detectar y abordar potenciales actividades de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo según los siguientes principios:

- **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.

El área de Prevención de Lavado de Dinero, lanza en forma anual un Plan de Capacitación, cuyo objetivo es que todos los colaboradores conozcan los temas de la legislación vigente y los procedimientos de la compañía.

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

Capacitación Anual sobre
PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Para dar cumplimiento a lo dispuesto por la Resolución UIF (Unidad de Información Financiera), lanzamos la Capacitación Anual sobre Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo del año 2018.

Este entrenamiento es **OBLIGATORIO** para todos los colaboradores. Debe ser realizado **ANTES DEL VIERNES 4 DE ENERO DE 2019.**

¡Sigue estos pasos!
1-Marca opción "Habilitar este contenido";
2- Aprieta F5 para poner en modo presentación;
3-En la última diapositiva, haz clic en "Finalizar Capacitación" para que quede registrada.

Ante cualquier consulta, contactarse con el área de Prevención de Lavado de Dinero y Financiación del Terrorismo.

Gerencia de Operaciones Vida Individual

Prudential

Capacitación Anual Obligatoria sobre
**PREVENCIÓN Y LUCHA
CONTRA EL FRAUDE**

Información **IMPORTANTE** para realizar correctamente la capacitación
¡SEGUÍ ESTOS PASOS!

- 1) Al abrir el archivo de la capacitación, marcá la opción "Habilitar este contenido";
- 2) Presioná F5 para poner en modo "Presentación";
- 3) En la última diapositiva, hacé click en "Finalizar capacitación" para que quede registrada.

Ante cualquier consulta, contactarse con Gestión de Riesgos:
Agustín Castro - Int. 3414.

Es firme el compromiso de "tolerancia cero" hacia todo acto fraudulento. Para ello, se cuenta con un Manual de normas sobre procedimientos y controles internos para combatir el fraude el cual ayuda a detectar, abordar y reportar potenciales actividades de fraude. También se colabora en entidades colegas mediante la participación activa en entidades como la Asociación AVIRA.

En diciembre 2018 la Capacitación de Prevención y Lucha contra el Fraude, en formato online, fue respondida por el 99% de los colaboradores activos.

5.7. GESTIÓN DEL RIESGO

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.

El Comité de Riesgos se reúne mínimamente de forma trimestral, para abordar los temas más sobresalientes informados mensualmente por el área de Gestión de Riesgos.

Proteger la información personal es una prioridad, 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 provistos por los clientes y/o empleados. Se 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:

100% de los colaboradores realizó la capacitación online "Privacidad de la información"

100% de los mandos medios de las áreas de finanzas y operaciones vida grupo participó, de manera presencial, en la "Capacitación Issue Management".

INVIRTIENDO RESPONSABLEMENTE

En línea con lo requerido por el Regulador, destinamos el 3% de nuestras 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.

5.8. PROVEEDORES

Tema Material:
Promoción de los Derechos Humanos.
Competencia Justa. Gestión del
Riesgo. Diversidad e Inclusión



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.

5.8.1 PROVEEDORES EN NÚMEROS

	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Cantidad de proveedores activos	422	233	191
Cantidad de compras y contrataciones (cantidad de operaciones)	421	122	111
Volumen total de compras [€]*	\$ 121.782.483,00	\$ 14.801.783,00	\$ 8.751.650,00
% de proveedores que firmaron el Código de Conducta y Ética para proveedores	100%	100%	100%
% de proveedores locales	100%	100%	100%
Inversión en compras inclusivas	\$1.316.046,87	\$578.067	\$242.000
% de compras inclusivas del total de compras realizadas por la compañía	1,08	3,90%	2,76%

*No se incluyen servicios, alquileres, y expensas de oficinas. Durante el periodo reportado el area de compras comenzó a incorporar nuevos rubros en su gestión.




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

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

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 compras 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 Darte, Red Activos, Media Pila, Juno, En Buenas Manos y Ondulé Juguetes, entre otras.

En marzo de 2019, por este compromiso con las compras inclusivas y la diversidad, Red Activos nos otorgó, por tercer año consecutivo, la distinción de “Empresas Impulsoras de Impacto Social” en la categoría Compromiso Continuo.

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%	\$1.316.046,87	1,08% Porcentaje de compras inclusivas del total de compras realizadas por la empresa.
PROVEEDORES LOCALES	INVERSIÓN EN COMPRAS INCLUSIVAS	



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.

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:

- 1 **Con el cliente:** Deficiencias en la prestación del servicio, incumplimiento de contrato;
- 2 **Regulatorios:** Incumplimiento de normas regulatorias o legislación vigente;
- 3 **Financieros:** Incremento de costos, pérdidas, contingencias;
- 4 **Reputacional:** Impacto en la marca o imagen de la compañía.

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.

OBJETIVOS

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

- 1 Asegurar que el riesgo de operar con proveedores externos esté correctamente evaluado y gestionado.
- 2 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 colaboradores 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 colaboradores, con el fin de actualizar toda la información correspondiente 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

Identificamos aquellos proveedores que prestan servicios críticos en nuestra compañía y en nuestro nombre a través del **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 07/2018 a 06/2019, no se rescindió a ningún proveedor por no cumplir con las evaluaciones correspondiente.

CAPACITACIÓN ANUAL OBLIGATORIA VENDOR GOVERNANCE

En cumplimiento con los requerimientos de PIH sobre políticas de Vendor Governance, lanzamos la **CAPACITACIÓN ANUAL**. Esta capacitación es obligatoria para todos los involucrados en la contratación de servicios a terceros.

Deberá ser cumplida **ANTES DEL 11/11/2019**.

Para realizar correctamente la capacitación, **SEGUI ESTOS PASOS:**

- 1) Al abrir el archivo de la capacitación, marcó la opción "Habilitar este contenido".
- 2) Presionó F5 para poner en modo "Presentación".
- 3) En la última diapositiva, hizo click en "Finalizar capacitación" para que quede registrada.

Prudential



6



**ORIENTACIÓN
AL CLIENTE**



6.1. NUESTROS CLIENTES EN NÚMEROS

UNIDAD DE NEGOCIO VIDA INDIVIDUAL

43.209	PÓLIZAS VIGENTES
5.596	NUEVOS NEGOCIOS EMITIDOS
18,64%	PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO DE SEGUROS VIDA INDIVIDUAL (DATO A JUNIO 2019)

UNIDAD DE NEGOCIO VIDA COLECTIVO

2.051	PÓLIZAS VIGENTES
242.253	VIDAS ASEGURADAS
1.092	NUEVOS NEGOCIOS EMITIDOS
1,03%	PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO DE SEGUROS VIDA COLECTIVO (DATO A JUNIO 2019)

CANAL DE VENTA DIGITAL DE SEGUROS DE VIDA

64	VIDAS ASEGURADAS
-----------	------------------

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 los clientes. A través de los años, Prudential cumple con su misión de brindar seguridad financiera y paz de espíritu a sus clientes.

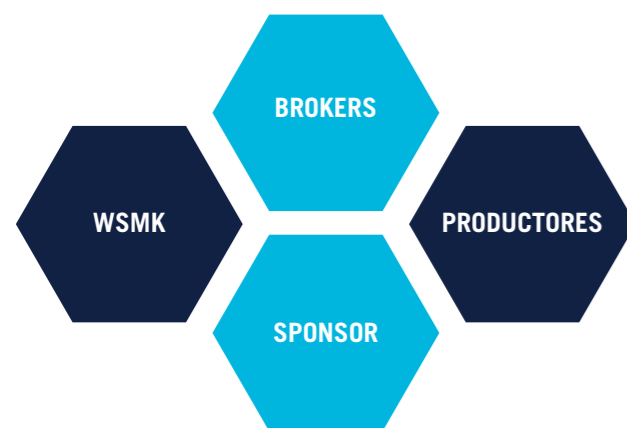
MODELO DE VENTAS

- 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 la necesidad de cada familia de proteger a sus seres queridos y asegurarles un futuro de tranquilidad. En el caso del negocio de **seguros de vida individual**, los profesionales **Life Planner®** tienen en cuenta objetivos, sueños y el perfil financiero de cada persona 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 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**. En el periodo reportado, a través de la plataforma se puede además, contratar un seguro de vida que paga ante un diagnóstico de enfermedad grave.

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.



En el periodo reportado, anunciamos un acuerdo con **Vitality**, plataforma tecnológica líder a nivel global que utiliza el poder de los incentivos, los datos y la economía del comportamiento para ayudar a las personas a llevar una vida más sana y así protegerla y extenderla.

Los asegurados de Prudential Seguros que participen del programa que lanzará junto a Vitality recibirán beneficios con foco en la salud, el bienestar y la actividad física.

Esta alianza le brinda a Prudential Seguros la posibilidad de transformarse en el proveedor exclusivo de Vitality en Argentina. Contará con permisos de comercialización y otorgamiento de licencias de Vitality a otras aseguradoras o intermediarios del mercado.

6.3. INNOVACIÓN Y NUEVOS DESARROLLOS



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

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

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

Las nuevas innovaciones y desarrollos alcanzados 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, a cargo de acompañar la transformación digital que vive el mundo de la comunicación, ha seguido realizando mejoras a las aplicaciones para nuestra fuerza de ventas, fortaleciendo el nuevo canal digital de comercialización con el objetivo de avanzar al **"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.

Entre las novedades del período reportado se destacan:

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.

Mantenemos a un 18% de nuestra fuerza de ventas utilizando la Tablet como soporte para el proceso de venta.



6.3.1.2. Calculadora de Necesidades

En nuestro sitio Web continuó funcionando una “calculadora de necesidades”, 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 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 6.157 Usuarios Únicos (vs. 3.535 el período anterior).

De esos usuarios, 74 completaron el proceso y enviaron sus datos a Atención al Asegurado, resultando en 11 ventas.

6.3.1.3. Acceso a Cuentas

El objetivo es que el cliente acceda a través de nuestro sitio Web a la información 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 el período reportado, implementamos la póliza electrónica y su aceptación a través del sitio de clientes. Estamos implementando también la APP de Acceso a Clientes, en la que podremos también aceptar los documentos de la póliza y realizar cambios de datos del cliente.

Resultados de Impacto 01 de julio 2018 a 30 de junio 2019:



- Al 30 de Junio de 2019, se registraron en el sitio de clientes 10.518 usuarios, número que representa el 30% de nuestra cartera activa.
- 102.700 cartas no se imprimieron, esto implica un ahorro en papel de 120.000 hojas y un ahorro en costos de \$3.013.850,00.

6.3.1.4. Aplicaciones con materiales de marketing y entrenamiento

Los 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 período reportado, el 86% de nuestros profesionales Life Planner® ha utilizado las aplicaciones. (vs. 76% del período anterior).

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 \$ 1.501.794.

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. 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.

Durante 2019, implementamos la integración entre E-application y Sales Report con el fin de agilizar y hacer más eficientes nuestros procesos. De esta forma, automatizamos la carga del reporte de ventas que se completa semanalmente en las agencias.

También lanzamos Jet Issue, una solución para responder al cliente de forma inmediata. Esta herramienta permite suscribir automáticamente para reducir los tiempos de emisión y generar eficiencias en las tareas diarias de la Gerencia de Operaciones de Vida Individual.

La inversión del último período fue de AR\$ 7.100.000, llevando un acumulado total de AR\$ 14.000.000.

Al período reportado, esta nueva herramienta Jet Issue permitió suscribir en forma automática un total de 245 solicitudes (enero-junio 2019).

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. 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 4.138 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 2.310 pólizas. Todas las pólizas que provienen de nuevos negocios se emiten en formato digital.

El 1 de febrero del 2019 se implementó el proyecto de e-Enmiendas, el cual consiste en la aprobación de las enmiendas generadas para casos de post issue a través de la Web de Acceso a Clientes. Al período reportado, se aceptaron por la web 50 enmiendas.

6.3.2 VIDA GRUPO

6.3.2.1. Broker Online

Durante el periodo reportado, el desarrollo de la herramienta broker online ha tenido avances significativos. Las mejoras implementadas fueron la actualización de nómina y un nuevo cotizador de accidentes personales, entre otras.

Resultados de Impacto al 30 de junio 2019:

32 productores y brokers de seguros se han dado de alta en Brokers Online, durante el periodo 01 julio 2018 al 30 junio 2019

En total en la plataforma contamos con 179 usuarios productores y brokers de seguros.



CONVENCIÓN NACIONAL E 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. La Convención Nacional se celebró en octubre de 2018 en Ushuaia, Tierra del Fuego y la Convención Internacional se realizó en noviembre de 2018 en Amsterdam, Países Bajos.



6.3.2.2. Implementación de nuevos sistemas

SISE 3G:

En agosto 2018, Prudential Seguros cambió el sistema administrador de pólizas por un sistema más moderno, flexible y con mayor agilidad a la hora del lanzamiento de los 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, Control de Gestión, Actuarial, Control Interno, 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 según los parámetros previstos. 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.

WorkFlow: Mejorando nuestros procesos
Con el objetivo de ser más ágiles y brindar un mejor servicio a clientes, se implementó un circuito de WorkFlow entre las áreas Comercial Vida Grupo y Actuarial. De esta manera, el área comercial carga el pedido de cotización de los seguros de vida colectivo, el área Actuarial recibe la solicitud, cotiza, y en ese mismo momento WorkFlow envía la cotización. Si el caso es emitido, el área Comercial envía a Operaciones Vida Grupo el pedido de emisión ya cotizado por el área Actuarial.

6.3.3. CANAL DE VENTA DIGITAL DE SEGUROS DE VIDA

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 seguros de una manera fácil y dinámica. En el periodo reportado, también ofrecemos a través de la plataforma un seguro de vida que te paga ante un diagnóstico de enfermedad grave.

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 Productos; y Gestión de Calidad

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

Contamos 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 clientes. Permiten responder a nuestros asegurados en el menor tiempo posible y con la eficaz gestión del pago del siniestro con los beneficiarios.

Acuerdo de Servicio Vida Individual: Dictamen de siniestros en 48 horas desde la recepción completa del legajo. Los 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 107 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 545 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 **10.715 ventas**, siendo auditado el **70%** de las mismas.

Gracias a esta práctica, **2.886 ventas no fueron emitidas (27 % del total), evitando 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.

En el año 2018 incluimos la opción de Teleunderwriting para pólizas de Vida Colectivo, beneficiando a grandes empresas a un proceso de suscripción simplificado para sus empleados.

Finalmente desde Julio de 2018, la gestión de Teleunderwriting es realizada en forma directa por Suscriptores de Riesgos del área de Underwriting. Esto redundó en mayor calidad de información relevada durante la entrevista telefónica, y en muchos casos reducción de requisitos adicionales (como informes médicos, copia de estudios, entre otros).

✓ Beneficio por Muerte Accidental para Extraprimas C & D

En el mes de junio de 2019 se comunicó – en conjunto con el área de Marketing – la posibilidad de ofrecer la cobertura de beneficio por muerte accidental a aquellos clientes que tengan una cobertura de vida extraprimada, hasta Clase D inclusive.

Siendo que hasta el momento esta opción solo estaba disponible hasta una extraprima Clase B, esta alternativa ofreció una mayor flexibilidad para el armado de soluciones adaptadas a la necesidad de cada cliente.

✓ 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 teleunderwriting (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, 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.

Nuevas acciones en el periodo reportado para mejorar la gestión

MATERIAL DE ENTRENAMIENTO PARA EL CAREER PATH

Durante el primer semestre de 2019 se trabajó en la actualización del Manual de Operaciones y presentaciones para los FTP. Esto forma parte del material de entrenamiento empleado por las Agencias y áreas correspondientes, para la formación continua de nuevos Life Planners®.

Siguiendo con el punto anterior, también hemos actualizamos la Guía de Suscripción publicada en Intranet, con lineamientos generales respecto al análisis de riesgos, y a la vez subimos una copia digital de la Guía de Preguntas por Patología, destinada a orientar a los Life Planners® para el abordaje de antecedentes médicos.

REPORTE DE MÉTRICAS DE LA GERENCIA DE OPERACIONES DE VIDA INDIVIDUAL A CASA MATRIZ

Desde el mes de marzo estamos trabajando en conjunto con Casa Matriz con el objetivo de definir, medir y reportar, métricas específicas sobre los circuitos y procesos de la Gerencia de Operaciones Vida Individual.

Esta información tiene por objeto tanto identificar y corregir cualquier desvío que pudiera existir, como a la vez habilitar la opción de comparar datos equivalentes a otras Operaciones de Prudential.

COLABORACIÓN PARA EL ARMADO DE PIEZAS DE MARKETING

Durante el año hemos colaborado con el área de Marketing para el armado de piezas comerciales específicas requeridas por la fuerza de ventas para propuestas puntuales. Tal fue el caso de una pieza analizada para potenciales socios de aviones privados, u otra específica de montañismo.

6.5. SERVICIO DE ATENCIÓN AL ASEGURADO



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

Contamos con un área de **Servicio de Atención al Asegurado** que reporta a la Gerencia de Operaciones Vida Individual. 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.

Asimismo, contamos con otros **canales de atención al asegurado** en el caso de haber **contratado un servicio por medio de tu empleador y/o empresa a través de un seguro colectivo**, que reporta a la Gerencia de Operaciones Vida Grupo.

CONTAMOS CON LOS SIGUIENTES CANALES DE ATENCIÓN:



SEGURO DE VIDA INDIVIDUAL

(en caso que hayas contratado un seguro a través de un asesor Life Planner ®)

Personas - Empresas
0-800-777-PRUD (7783)
Lunes a Viernes 9 a 18 hs.
atencionalasegurado@prudential.com

O bien podés contactarte con tu asesor Life Planner ®



SEGURO DE VIDA COLECTIVO

(en caso que hayas contratado un servicio por medio de tu empleador / empresa)

Grupos de Personas en Empresas
Accidentes Personales – Salud
0-800-888-5080
Lunes a Viernes 9 a 18 hs.
atencionvidagrupo@prudential.com

6.5.1. GESTIÓN DE CALIDAD

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 24hs
- 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, pedido de duplicado de póliza, aportes adicionales y cambios de frecuencia o fecha de débito.

Consultas resueltas por la Gerencia Operaciones Vida Individual a clientes externos

2018						2019					
jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun
534	696	339	623	413	427	591	586	492	472	488	431

En el periodo reportado, en promedio hemos resuelto 508 consultas por mes.

Consultas resueltas por la Gerencia Operaciones Vida Grupo a clientes externos

2018						2019					
jul	ago	sep	oct	nov	dic	ene	feb	mar	abr	may	jun
281	488	273	377	280	192	264	241	221	255	287	317

En el periodo reportado, en promedio hemos resuelto 290 consultas por mes.

6.5.2. QUEJAS Y RECLAMOS

De acuerdo a la Resolución SSN N°1138/2018, Prudential Seguros, cuenta con el Servicio de Atención al Asegurado (SAA), compuesto por un Responsable Titular y un Asistente, y cuyo propósito es atender los reclamos de los clientes y asegurados, brindar las explicaciones correspondientes y, en caso de ser necesario, resolver los casos planteados por los clientes.

Quejas y reclamos relevadas y resueltas por la Gerencia Vida Individual en el periodo reportado:

	01 JULIO 2018 A 30 JUNIO 2019	01 JULIO 2017 A 30 JUNIO 2018
Reclamos de Servicio	25	50
Reclamos de Venta	13	20
Total	38	70

Quejas y reclamos relevadas y resueltas por la Gerencia Vida Grupo en el periodo reportado:

	01 JULIO 2018 A 30 JUNIO 2019
Reclamos de Servicio	16
Reclamos de Venta	205
Total	221



Cantidad de reclamos atendidos en el periodo (por canal) y Cantidad de reclamos resueltos en el periodo (por canal) para cada una de las unidades de negocio:

Período 01/07/2018 a 30/06/2019	Linea Telefónica		Correo Postal	
	Seguro de Vida Individual	Seguro de Vida Colectivo	Seguro de Vida Individual	Seguro de Vida Colectivo
Cantidad de reclamos atendidos	18	221	2	0
Cantidad de reclamos resueltos	18	221	2	0

Período 01/07/2018 a 30/06/2019	Correo Electrónico		Contacto Web		Red Social Facebook	
	Seguro de Vida Individual	Seguro de Vida Colectivo	Seguro de Vida Individual	Seguro de Vida Colectivo	Seguro de Vida Individual	Seguro de Vida Colectivo
Cantidad de reclamos atendidos	17	524	0	0	1	0
Cantidad de reclamos resueltos	17	524	0	0	1	0

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

SEGURO DE VIDA INDIVIDUAL

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: relevamiento online a nuevos clientes para evaluar la calidad del proceso de venta con el fin de detectar irregularidades.

Contactos para actualizar la base de datos de clientes: con el fin de 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;

Medición de Satisfacción del Cliente:

SEGURO DE VIDA INDIVIDUAL

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 periodo reportado (julio 2018 a junio 2019) son los siguientes:

Calificación	2018 - 2019		2017 - 2018	
	Personas	%	Personas	%
Excelente	547	55%	410	55%
Muy bueno	344	35%	276	37%
Bueno	92	9%	53	7%
Regular	7	1%	2	0%
Malo	0	0%	1	0%
Total	990	100%	742	100%

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.

En agosto del 2018, realizamos una **capacitación anual obligatoria de Privacidad y Seguridad de la Información a colaboradores** resultando el **100% de los colaboradores** formados en la temática.

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 información.

ALGUIEN ESTÁ PENDIENTE DE NUESTROS DATOS.

DE NUESTRA TARJETA. DE NUESTRO TRABAJO. DE NUESTROS MOVIMIENTOS. DE NUESTRAS CHARLAS. DE NUESTRA FAMILIA. DE NUESTROS AMIGOS. DE NUESTRAS REDES SOCIALES.

¡CUIDAR LA INFORMACIÓN ES UN COMPROMISO DE TODOS!

¡Y EN PRU QUEREMOS PREVENIRTE!

EN LOS PRÓXIMOS DÍAS, TE LLEGARÁ UN E-MAIL CON UNA CONTRASEÑA PARA QUE REALICES UNA CAPACITACIÓN OBLIGATORIA DE PRIVACIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

¡TENÉS TIEMPO HASTA EL 30/09!

Prudential

¡SÓLO 15 MINUTOS! REALIZÁ LA EVALUACIÓN AL FINAL.

6.7. ACCIONES DE MARCA, COMUNICACIÓN Y POSICIONAMIENTO

Con el objetivo de promover un mayor conocimiento de la marca, llevamos adelante las siguientes acciones con los asegurados actuales y/o potenciales.



Tema Material:
Conciencia aseguradora;
Servicios de atención
al cliente.

6.7.1. CAMPAÑA PUBLICITARIA

Durante el período reportado, continuamos difundiendo **nuestra primera campaña publicitaria.**

Llevada a cabo por la agencia DDB, la campaña estuvo basada en el lema "Lo mejor de vos queda para siempre. Un seguro de vida también" y estuvo compuesta por un comercial de televisión, llamado "Querido Juan", publicidad no tradicional y con una fuerte presencia en medios digitales.

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



6.7.2. ACCIONES DE MARCA

6.7.2.1. Sponsors institucionales



En línea con el objetivo de posicionar la marca, avanzamos con los siguientes sponsors institucionales:

- 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.
- Acompañamos el Campeonato Four Ball Clásico 2019 del Córdoba Golf Club llevado a cabo el 12 de mayo 2019 en Villa Allende, Prov. de Córdoba.
- Fuimos sponsor en el 2do Foro de Riesgos de América Latina organizado por Marsh en junio 2019.

6.7.2.2. Acción de invierno: Presencia en centros de esquí



Estuvimos presente en los principales centros de esquí del país (Cerro Catedral, Chapelco y Las Leñas), ofreciendo descuentos exclusivos para los asegurados de pólizas individuales y colaboradores.



6.7.3. PROGRAMA DE BENEFICIOS: BE PRUDENTIAL

Ofrecemos una **plataforma de beneficios con descuentos exclusivos a clientes de seguros individuales y colectivos**. También pueden acceder los **colaboradores**.

En dicha plataforma, denominada **BePrudential (www.beprudential.com.ar)** actualmente, cuenta con **6.142 usuarios registrados**, entre clientes y colaboradores.

En el periodo reportado, hemos lanzado la nueva **APP BE PRUDENTIAL BENEFICIOS** para que clientes y colaboradores puedan descargar la aplicación desde su celular, registrarse y utilizar los beneficios disponibles.



6.7.2.3. Acción de verano: Presencia en Paradores, Embolsá Pinamar y Cuidando Lo Mejor de Vos



Durante el mes de enero, estuvimos presentes 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 tercer año consecutivo la acción **"Embolsá Pinamar"**.

Para desarrollar la acción **"Embolsá Pinamar"**, 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.

Trabamos para el desarrollo de la acción en alianza con:



6.7.4. SITIO WEB DE PRUDENTIAL SEGUROS

Es un canal de comunicación con los grupos de interés de la compañía. Cuenta con un acceso para que clientes individuales ingresen a información básica de su póliza y para que los brokers y productores de seguros operen online, cómo así también la posibilidad de comprar online un seguro de vida.

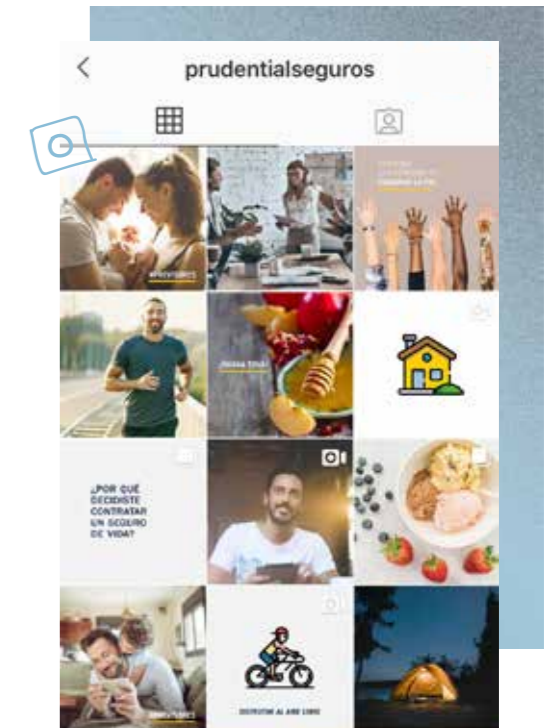


6.7.6. REDES SOCIALES

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. 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.

En el periodo reportado, **abrimos la red social Instagram** como nuevo medio de comunicación con nuestros grupos de interés.

Acompañamiento en redes sociales en el periodo reportado: ¡ALCANZAMOS MÁS DE 3.9 MILLONES DE PERSONAS!



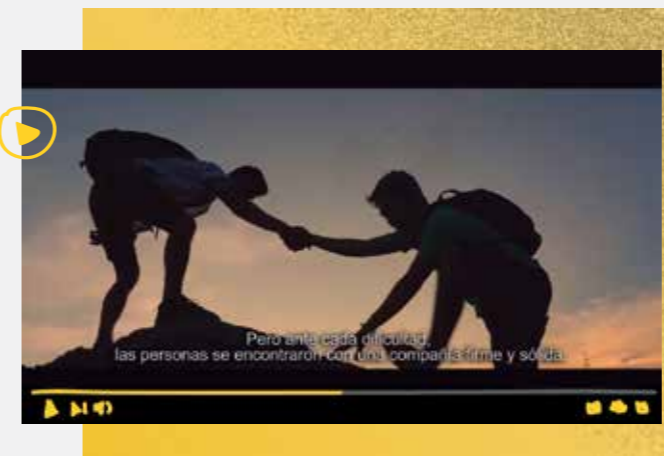
Como novedad, en enero 2019, en la playa las familias pudieron jugar y aprender con el programa educativo de RSE "Cuidando Lo Mejor de Vos".

El objetivo de desarrollar estas acciones es trabajar por posicionar a Prudential Seguros como una marca sustentable, promoviendo la protección del planeta y construyendo conciencia aseguradora.



6.7.5. NUEVO VIDEO INSTITUCIONAL

Invitamos a nuestros grupos de interés a conocer quiénes somos. **Podés verlo ingresando aquí:**



ENFOQUE EN EL TALENTO



7.1. NUESTRA GENTE EN NÚMEROS



Tema Material:
Empleo y
Protección Social
Diversidad
e Inclusión

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

	2018-2019		2017-2018		2016-2017	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
COLABORADORES (1)	383		360		357	
EDAD PROMEDIO	173	210	155	205	147	210
	40,93					
	40,47					
	39,86					
RANGO DE EDAD	HASTA 30 AÑOS					
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
	9%		11%		13%	
	4,7% (18)	4,7% (18)	4% (16)	6% (22)	7%(24)	6%(21)
RANGO DE EDAD	31- 45 AÑOS					
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
	61%		60%		61%	
	28,7% (110)	32,4% (124)	28% (101)	32% (116)	24%(85)	36%(129)
RANGO DE EDAD	MÁS DE 45 AÑOS					
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
	30%		29%		26%	
	11,7% (45)	17,7% (68)	11% (38)	19% (67)	10% (35)	17%(60)

(1)Se incluyen en estos datos los colaboradores de la compañía, no teniendo en cuenta a los colaboradores tercerizados que son 5, ni tampoco los pasantes que totalizan 9, 100% mujeres.

LIDERAZGO Y DIVERSIDAD DE GÉNERO:

	Cantidad de Mujeres			
	2018-2019		2017-2018	
Comité Ejecutivo de Dirección	1	20%	1	20%
Posiciones gerenciales	6	50%	6	54%
Mandos medios	15	56%	14	58%

El 52% de las posiciones de liderazgo están cubiertos por mujeres.

COLABORADORES SEGÚN UBICACIÓN GEOGRÁFICA, GÉNERO Y ROTACIÓN:

	BUENOS AIRES			
	2017 - 2018		2018 - 2019	
Dotación total	135	158	39,2% (150)	40,7% (156)
Ingresos	24	24	24	39
Egresos	8	21	8	41

	CÓRDOBA			
	2017 - 2018		2018 - 2019	
Dotación total	4	19	1,8% (7)	6,8% (26)
Ingresos	1	7	3	9
Egresos	4	5	0	2

	MENDOZA			
	2017 - 2018		2018 - 2019	
Dotación total	13	24	3,1% (12)	4,7% (18)
Ingresos	1	6	2	3
Egresos	3	6	3	9

	SAN JUAN			
	2017 - 2018		2018 - 2019	
Dotación total	3	9	1% (4)	2,6% (10)
Ingresos	1	1	1	1
Egresos	0	2	0	0

07/2018 al 06/2019

**Antigüedad Promedio:
7 años**

07/2017 al 06/2018

**Antigüedad Promedio:
7 años**

07/2016 al 06/2017

**Antigüedad Promedio:
6 años**

ROTACIÓN DE COLABORADORES POR GÉNERO Y RANGO ETARIO

	2018 - 2019		2017 - 2018		2016 - 2017	
	INGRESOS	EGRESOS	INGRESOS	EGRESOS	INGRESOS	EGRESOS
TOTALES	82	63	64	49	53	55
Hasta 30 años	13	8	17	5	13	13
31 a 45 años	64	45	45	34	38	33
más de 45 años	5	10	2	10	2	9

	2018 - 2019			
	INGRESOS		EGRESOS	
TOTALES	82		63	
Hasta 30 años	13		8	
31 a 45 años	6	7	4	4
más de 45 años	21	43	6	39
	5		10	
	3	2	1	9

OTROS INDICADORES

	2018 - 2019	2017 - 2018	2016 - 2017
Dotación bajo convenio colectivo	277	267	270
Colaboradores afiliados al sindicato de seguros	22	18	15
Colaboradores con discapacidad	1	1	1
Colaboradores de nacionalidad extranjera	13	6	6

7.2. NUESTROS EJES CON ENFOQUE EN EL TALENTO

El sentido de nuestro trabajo está 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" y "disfrutar y cuidar la vida", porque nuestro producto tiene que ver con la protección 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 y
Protección Social

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 conducimos 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 colaborador sea dueño de su propio desarrollo.

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.

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 TALENTO: RECLUTAR, PARTICIPAR Y ACOMPAÑAR



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

7.4.1. RECLUTAMIENTO Y BIENVENIDA

Contamos con dos políticas de reclutamiento:

1. Proceso de Reclutamiento de la Fuerza de Ventas del negocio de Vida Individual. 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.

Nuevo Rol HRBP
HRBP será referente del cliente interno en materia de Recursos Humanos. Diagnosticando y ejecutando soluciones integrales, implementando procesos, programas y políticas del área, con el objetivo de construir un modelo de gestión de talento que permita a la organización el alcance de sus metas en función de las necesidades del negocio.

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. Están 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 ingresaron 43 colaboradores, 40 para desarrollar su carrera como profesionales Life Planner® y 3 nuevos colaboradores como Gerentes de Venta.

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:

- 4 **Entrevista con Recursos Humanos:** se realiza con el objetivo de conocer al candidato, presentar la compañía y conocer sus expectativas profesionales;
- 4 **Entrevista con la línea:** el candidato es entrevistado por el responsable de la búsqueda. En el caso que la posición lo requiera, se incluye en el proceso una evaluación técnica o examen del nivel de inglés;
- 4 **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;
- 4 Con el / los candidato / s finalistas se avanza en las **instancias de exámenes pre ocupacionales y psicotécnico.**
- 4 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 **30 búsquedas de personal efectivo realizadas para nuestras áreas de soporte y la unidad de negocios vida colectivo, 19 de ellas se realizaron de manera interna y 11 por consultora.**

PROGRAMA DE PASANTÍAS

Su objetivo es 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

A través del Programa buscamos atraer talento otorgando a los jóvenes una primera experiencia laboral.



Nos visitaron estudiantes del MBA de Montclair State University (Estados Unidos) y conversamos sobre los desafíos de atraer y retener el talento.

7.4.2. PROGRAMA DE INDUCCIÓN

Se denomina **"Two-Day Commitment"** y está destinado a todos los ingresos de la compañía. Es **un programa realizado en dos jornadas completas con 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 comercializados, 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, 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 re-entrenamientos periódicos en función de sus estadíos de carrera. 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



Tema Material: Empleo y Protección Social
Diversidad e Inclusión.
Igualdad de Oportunidades

Creemos firmemente que el talento viene en todos los colores, género, origen, religión, orientación sexual y capacidad física imaginable.

Visión: 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.



7.5.1. LAS ACCIONES POR LA GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN 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.

Desde hace tres años, formamos parte de la **Red de Empresas por la Diversidad** 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 nuestra Management Meeting del mes de julio 2018, **todos los líderes de Prudential Seguros fueron parte de un evento donde buscamos generar conciencia sobre la diversidad, la inclusión y la promoción de la igualdad de oportunidades desde el rol de liderazgo.**



EJES DE 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.
- ☆ Difusión de búsquedas laborales a las Organizaciones de la Sociedad Civil aliadas para brindar oportunidad de un primer empleo formal a jóvenes participantes de los programas en estas entidades.

En el periodo reportado, hemos incorporado a dos jóvenes, una de ellas de la Fundación Reciduca y otra joven de la Fundación Forge. Ambas se desempeñan 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. **En el período reportado han ingresado a la Compañía 5 personas de mayores 45 años. (6% de los ingresos).**
- ☆ Ceremonia de agasajo, despedida 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.



PERSONAS CON DISCAPACIDAD

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, comprometiéndonos con la temática. En el periodo reportado hemos trabajado junto con la Asociación Civil La Usina.



☆ **Oportunidades de aprendizaje y empleo a personas con discapacidad: Programa de Prácticas Educativas Jóvenes con Discapacidad Intelectual.** En 2018 recibimos cinco jóvenes con discapacidad intelectual. En 2019 se encuentran trabajando en nuestras oficinas centrales 6 jóvenes del **Curso de Formación para el Empleo de la Facultad de Psicología y Psicopedagogía de la Universidad Católica Argentina.** Ellos realizan prácticas educativas en puestos reales de trabajo, en las áreas de Operaciones Vida Individual, Operaciones Vida Colectivo, Recursos Humanos, Compras, Vida Colectivo, Finanzas y Marketing.



IGUALDAD DE GÉNERO

- ☆ Programa Conciliación Familia-Trabajo;
- ☆ Beneficios para colaboradores con hijos en Prudential Seguros;
- ☆ Igualdad de Oportunidades de desarrollo y camino de carrera;
- ☆ Realizamos una Capacitación a colaboradores sobre Discriminación y Acoso (Puede encontrarse más información sobre este punto en el Capítulo Fortaleza Financiera).

Liderazgo Femenino en Prudential Seguros: El 52% de mujeres ocupan posiciones de liderazgo y 41% son cargos jerárquicos



Alcanzar un puesto directivo siendo mujer no debería ser un logro en sí mismo: es el resultado de un proceso que combina habilidades tanto técnicas como propias de nuestro género, que no son ni mejores ni peores que las de los hombres, sino que aportan una visión diferente. Y es precisamente en la riqueza de esa diversidad que se hace más evidente la generación de valor para las compañías y para la sociedad en general.

Viviana Chaskielberg

CFO - Chief Financial Officer
Prudential Seguros



Comenzamos a participar activamente del **Foro Ejecutivo de Mujeres en Seguros (FEMS)** que reúne empresas de seguros para reflexionar y compartir prácticas en materia de equidad de género e igualdad de oportunidades en la industria.

Asimismo, hemos trabajado internamente y manifestado nuestro compromiso con el **Programa Ganar-Ganar “La Igualdad de género es un buen negocio” de ONU Mujeres** firmando la carta de declaración de apoyo de los líderes empresariales de los 7 Principios para el Empoderamiento de las Mujeres. Informaremos los avances en el próximo período de reporte.



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.

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.**

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

A nivel internacional la compañía lanzó una nueva herramienta denominada: **Employee Engagement Survey que mide el nivel de compromiso de nuestros colaboradores.** es anual y fue implementada de manera automatizada y a través de una plataforma propia que le permitió a nuestros líderes trabajar en forma directa con los resultados de sus equipos.

La primera experiencia con este nuevo formato fue en el mes de junio de 2019 y arrojó los siguientes resultados:



(Respondieron 318 colaboradores de un total de 366 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.

A través de la **casilla "Prudential Protege"** se comparten todas las acciones relacionadas con las acciones de RSE & Sustentabilidad. 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 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. El objetivo es 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 para que puedan tomar conocimiento de los comentarios recibidos.



7.7. AMBIENTE DE TRABAJO SALUDABLE Y SEGURO

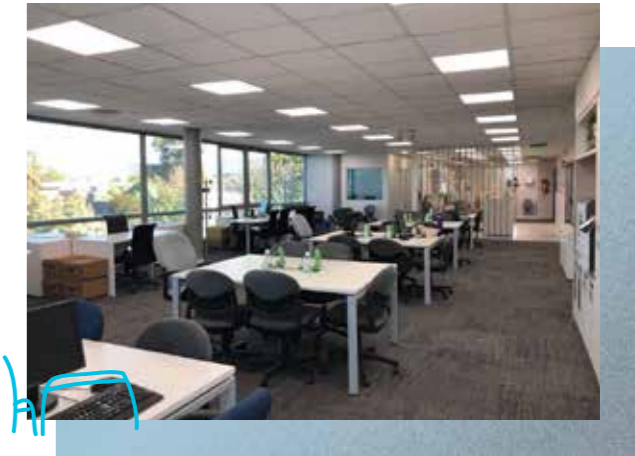


Tema Material:
Salud y Seguridad
en el Trabajo

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

En el periodo reportado, llevamos adelante la inauguración de la nueva Agencia Eximia y la renovación de nuestras agencias Buenos Aires, Fénix y San Isidro realizando **una inversión de \$14.424.370,66** en las remodelaciones de espacios de trabajo.

Siguiendo el concepto que hemos informado en el periodo anterior, **las nuevas oficinas fueron remodeladas con los objetivos de modernizar la imagen de nuestros espacios de trabajo, lograr un uso más eficiente del espacio y renovar el equipamiento y prepararnos para una nueva forma de trabajo móvil.** 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 y contar con iluminación LED para favorecer el ahorro del consumo de la energía, sistemas presmatic para ahorro de agua y sistemas de reducción de inyección de agua en inodoros.

Con el artista Gustavo Reinoso se trabaja desde 2015. Él diseñó el mural de acceso de Alem 855, con el quisimos buscar una identidad distinta a las tradicionales recepciones del mercado. Su aceptación generó que se traslade a las distintas oficinas y decoraciones de las agencias.

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.

En oficinas centrales, contamos con un área llamada **"relax room"** para que los colaboradores puedan distenderse y relajarse durante la jornada de trabajo. Inauguramos un "lactario" para que las mamás puedan tener un espacio cómodo para poder continuar con la alimentación de sus bebés sin sobresaltos y fomentando la vuelta al trabajo.

Conocé nuestras **Agencias Buenos Aires, San Isidro y Fénix.**

INDICADORES DE SALUD

	2017 - 2018	2018 - 2019
Cantidad de accidentes registrados	1	1
Días perdidos por accidente	2	5
Tasa de accidente	0,28	0,20
Días perdidos por enfermedad	2.533	1.464
Tasa de enfermedad	704 (días perdidos por persona)	492 (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, personal de enfermería de nuestra prepaga estipula un calendario de visita a todas las oficinas de la compañía, llevan a cabo la vacunación con todas las personas inscriptas.

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.

Desfibriladores 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.

DISTINCIÓN MINISTERIO DE SALUD Y RECONOCIMIENTO DE LA ASOCIACIÓN CIVIL DALE VIDA

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. Y también la Asociación Civil Dale Vida por el compromiso de la compañía con la donación voluntaria de sangre.



Campaña de Donación Voluntaria de Sangre



Dos veces al año realizamos campañas de donación voluntaria de sangre en nuestras oficinas y agencias de Buenos Aires y Mendoza. En el periodo reportado, se realizaron en los meses de noviembre de 2018 y en mayo 2019.

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

La compañía comunica, a través de la casilla de mail Conectados, cuando un colaborador requiere dadores de sangre para familiares.

Durante el período, **90 colaboradores donaron sangre** en el marco de esta iniciativa.



7.8. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

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. Contamos con 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.



Tema Material:
Formación y Desarrollo de Colaboradores

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:

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

Inversión total en capacitación y desarrollo	2017 - 2018		2018 - 2019	
	\$ 1.434.147,00		\$ 1.204.356,00	
JERARQUÍAS	Horas totales	Promedio	Horas totales	Promedio
Analista / Administrativo / Ejecutivo Comercial	1.878,5	16	1821	14
Coordinador / Supervisor / Gte. Vida Colectivo	1.437,5	41	703	19
Gerente	523	47	540	36
Director	91	23	117	20
TOTAL	3.930	24	3.181	17
SEGÚN GÉNERO				
Mujeres	2.335	21	2.166	17
Hombres	1.595	28	1.015	16
TOTAL	3.930	21	3.181	17

Desarrollamos los siguientes programas:

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 anual 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 2018, el eje de trabajo estuvo ligado a como aprender de las situaciones que no salen como lo planeado. El Kick Off fue un panel de directores, que junto con el CEO, nos contaron sus recorridos laborales, cuáles fueron los mayores desafíos que tuvieron y cuál fue el saldo positivo de eso. Luego se desarrollaron 4 talleres abiertos en donde se trabajaron diferentes temáticas relacionados al eje principal.

Trabajamos con el consultor José Luis Anzizar quien desde la facilitación gráfica supo llevar adelante estas instancias.

Se dictaron 18 horas de Capacitación y contamos con 130 asistentes en las diferentes propuestas de la actividad.



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 "Protagonistas 4.0", diseñado para niveles analistas y administrativos, realizado en Noviembre de 2018 se abordaron varios conceptos como Storytelling, Orientación al cliente y empoderamiento del rol, haciendo foco en ser los protagonistas del cambio continuo que nos propone el contexto del que somos parte.

El dictado de esta actividad estuvo a cargo de la consultora Cynthia Rubinstein.



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 definición de Objetivos.

Durante 2019, participaron 24 colaboradores y líderes nuevos de diferentes gerencias.



CLASES DE INGLÉS

Los colaboradores pueden postularse a participar previa autorización de sus Supervisores y Gerentes. Se 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 y son cursos de 2 horas semanales.

Durante el periodo reportado han participado de las clases de inglés 44 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, 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 aquellas 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:

Exámenes y Congresos LOMA: Durante el periodo reportado, han rendido estos exámenes 4 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.

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

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.

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

Inversión total en capacitación y desarrollo	2017 - 2018		2018 - 2019	
	\$ 1.472.386,00		\$ 2.714.709,00	
JERARQUÍAS	Horas totales	Promedio	Horas totales	Promedio
Gerentes de agencia	195	28	355	44
Gerentes de venta	1.149	48	888	39
Profesionales Life Planner®	9.889	63	16.718	82
TOTAL	11.233 HS		17.961 HS	
SEGÚN GÉNERO				
Mujeres	2.886	67	4.026	77
Hombres	8.347	57	13.935	76
TOTAL	11.233 HS		17.961 HS	



Desarrollamos los siguientes programas de entrenamiento:

ON TAP TRAINING: 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: Tiene como objetivo mejorar las habilidades para la venta de seguros corporativos de los profesionales Life Planner® con más de 6 meses de antigüedad.

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".



Lanzamos nuevos formatos de capacitación para gerentes:

AGENCY MANAGERS TRAINING PROGRAM: Busca mejorar las competencias de Gerentes de Agencia y brindarles más herramientas de liderazgo.

Se desarrolla en varias sesiones a lo largo del año facilitadas por Agustina Palazzolo, de AZZHR Training & Consulting.

SALES MANAGERS TRAINING PROGRAM: El objetivo es entrenar las competencias clave en su posición para mejorar su desempeño.

Capacitación a cargo de Agustina Palazzolo, de AZZHR Training & Consulting.



Prudential Seguros estuvo presente en LAMP en Grapevine, Texas. Un encuentro organizado por GAMA International orientado a líderes de la industria financiera y del seguro donde asisten más de 3.000 profesionales.



Nuevas propuestas de entrenamiento diseñadas junto al área RSE & SUSTENTABILIDAD

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, nos proponemos ser generadores de "Conciencia Aseguradora", entendida como los hábitos y costumbres necesarios para prolongar la vida saludable.

*Entrenamiento sobre la enfermedad Cáncer:

Por segundo año consecutivo, dimos un entrenamiento sobre la enfermedad para nuestra fuerza de ventas. En el mes de octubre 2018, en el marco del Día Mundial de la Lucha contra el Cáncer de Mama, la capacitación fue brindada por un Médico miembro de la **Asociación Argentina de Oncología Clínica**.

En la segunda parte de la capacitación contamos con un panel con profesionales Life Planner® que compartieron con colegas sobre cómo abordar la venta de la cobertura de enfermedades críticas.



*Entrenamiento sobre Seguridad Vial:

En el mes de mayo 2019, en el marco de la alianza con el **Programa de Amigos de la Movilidad Sustentable y Segura del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires**, hemos desarrollado un entrenamiento a nuestra fuerza de ventas sobre la temática de seguridad vial y movilidad segura. Fue facilitado por un especialista en seguridad vial del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

En la segunda parte del taller contamos con un panel con profesionales Life Planner®, del área de Beneficios de Operaciones Vida Individual y de la Gerencia de Marketing que compartieron con colegas información sobre el seguro de vida, las tasas de accidentes de nuestros asegurados y también la cobertura de internación por accidentes.

*Entrenamiento sobre Duelo:

En el mes de junio 2019, en el marco de la alianza con la **Fundación Aikén**, la única organización social de la Argentina dedicada a la temática de duelo en niños y adolescentes, hemos desarrollado un entrenamiento a nuestra fuerza de ventas sobre la temática de duelo que fue dictado por especialistas y profesionales de la ONG.

En la segunda parte del taller contamos con un panel con profesionales de Prudential que compartieron sus experiencias en la venta del seguro de vida y con sus asegurados a través del pago de beneficios.

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 30° Workshop Club 3W tuvo lugar del 20 al 23 de Noviembre de 2018 en **Atacama, Chile** al que asistieron 22 calificados.

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 del 9 al 12 de junio de 2019 celebrada en Miami, Florida participaron 9 asesores Life Planner®.



El 31° Workshop Club 3W tuvo lugar del 22 al 24 de Mayo de 2019 en **Isla Victoria, Provincia de Río Negro** al que asistieron 19 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 Montevideo, Uruguay en el mes de octubre de 2018.



7.9. GESTIÓN DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO DE CARRERA



Tema Material:
Formación
y Desarrollo
de Colaboradores

Promovemos una cultura de trabajo dinámica basada en objetivos que impulsa la flexibilidad y otorga espacio para que cada colaborador sea dueño de su propio desarrollo.

Contamos con dos políticas de desarrollo de carrera:

- ★ Desarrollo de Carrera para las áreas de soporte y la unidad de negocio de Vida Colectivo, 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 Professional 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, 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.

Categoría laboral	2017 - 2018		2018 - 2019	
	Evaluaciones	Evaluaciones	Evaluaciones	Evaluaciones
EJECUTIVOS	100%	100%	100%	100%
GERENTES	100%	100%	100%	100%
COORD / SUPERVISOR / GTE COMERCIAL VIDA COLECTIVO	94%	95%	100%	100%
ADM / ANALISTA / EJECUTIVO COMERCIAL VIDA COLECTIVO	99%	96%	100%	100%

Para el cálculo se consideran aquellos colaboradores que hayan sido evaluados al 31/12/2018 período en el que se cierre la evaluación de desempeño de la compañía.

7.9.1.2. Planes de Desarrollo

Diseñamos planes de desarrollo de los niveles Directivos y de los Gerentes identificados como ocupantes de posiciones críticas. 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 integrante 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 **15 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, 3 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.

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.

7.9.1.3. 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.

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. **En el período reportado, 3 Life Planner® fueron promovidos a Sales Manager y un Sales Manager comenzó a desempeñarse como Agency Manager.**



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.

Durante el período se han promocionado 12 Colaboradores a posiciones de Analistas, Mandos Medios y Subgerencias.



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, 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 7 cambios de categoría 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 y se invita a participar a sus familiares directos.



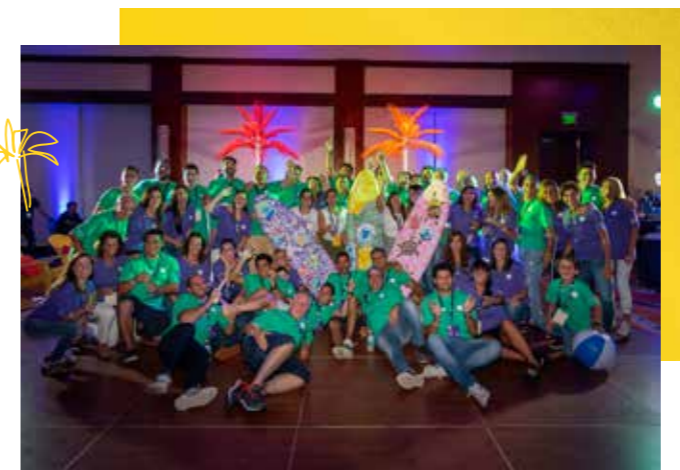
7.10.1.2. President Trophy Convention (PTC)

Es una convención de reconocimiento e incentivo hacia nuestra fuerza de ventas de vida individual. Se realiza una vez al año y 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 fue del 7 al 10 de abril de 2019 en Fort Lauderdale (Estados Unidos). Asistieron 35 profesionales Life Planner®, 4 Gerentes de Venta y 1 Gerente de Agencia, acompañados de 77 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 2018 en San Francisco (USA) y asistieron 5 profesionales Life Planner®, @, 1 Gerente de Venta y 1 Gerente de Agencia de Argentina.



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 ejemplifican el verdadero espíritu de "Planificación de Vida".

En julio de 2018, en Prudential Seguros distinguimos a nuestra Consulting Life Planner® María Paz Quiroga, de Agencia Mendoza, quien colabora como voluntaria con la **Asociación Civil Tarcisio que recibe a través del premio otorgado UDS 10.000** para cumplir con su misión de reducir la vulnerabilidad de los niños y los jóvenes en situación de riesgo a través de prácticas educativas y de promoción cultural en la localidad de Guaymallén, Mendoza.



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 Padres con el apoyo académico del IAE Business School.

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.



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.

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.



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 28 colaboradores pertenecientes a 9 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. **En el periodo reportado, no se recibieron postulaciones.**

¡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.

Durante el período mencionado **se reconoció a 14 colaboradores** por llevar adelante un proyecto estratégico y prioritario de la compañía el cual implicaba, además de abrir un nuevo canal de distribución, innovar tanto en el mercado local como en Prudential Financial con un canal digital para la venta de seguros de vida.



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 elegida Victoria Malaver, Gerente de Legales.



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.



En el mes de abril 2019, nuestro Supervisor de Tecnología, Daniel Del Moro, fue reconocido por nuestra casa matriz en una Conferencia celebrada en Newark por su participación como Project Manager de una de las iniciativas de transformación digital de Prudential en Argentina.



7.11. POLÍTICA DE REMUNERACIONES



Tema Material:
Empleo y Protección Social

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

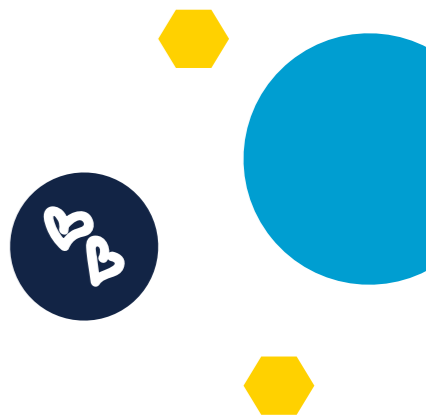
7.12. CONCILIACIÓN PERSONAL-PROFESIONAL



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 y cuidado de la vida, 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.



7.12.1. NUESTRAS POLÍTICAS DE CONCILIACIÓN

Durante el periodo reportado, la Gerencia de Recursos Humanos ha trabajado y desarrollado una nueva propuesta de beneficios que se lanzó posteriormente, por lo que quedó fuera del alcance del período comprendido por este Reporte de Sustentabilidad.




En el periodo reportado, la Gerencia de Recursos Humanos ha realizado una encuesta sobre beneficios y marca empleadora.






Con estos resultados, la nueva propuesta se trabajó bajo el lema comunicacional "Be Pru, Be You": En PRU, sé VOS, con tu impronta, co-construyendo con los demás y dando lo mejor de vos.

(Bring your Impact) creemos que los buenos equipos se potencian siendo diversos.



Las políticas de conciliación vida-trabajo-familia comprendidas por este Reporte son:

- 
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 Hábles
 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.
- 
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.

Número de empleados	2017 - 2018		2018 - 2019	
	Licencia por Paternidad	Licencia por Maternidad	Licencia por Paternidad	Licencia por Maternidad
Que ejercieron su derecho a baja por licencia	2	7	6	7
Que retornaron al trabajo al finalizar la licencia por nacimiento	2	7	6	7



Licencia por Casamiento Días Hábles

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.



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.

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.



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.

7.12.1. NUESTRAS POLÍTICAS DE CONCILIACIÓN

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.

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 en Prudential. Se les otorga un obsequio junto con un diploma en formato digital recordatorio del aniversario.

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

CASAMIENTOS: Otorgamos una gratificación en dinero como regalo de casamiento.

DÍA DEL SEGURO: En línea con nuestra estrategia de diversidad e inclusión, en 2019, hemos reemplazado el regalo del día de la madre y del día del padre, por una celebración que nos incluye a todos: el Día del Seguro que se conmemora el 21 de octubre.

DÍA DE LA SECRETARIA: Saludamos y obsequiamos en su día a las 3 asistentes del Directorio y 2 recepcionistas de nuestras oficinas centrales.



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 el reconocimiento por aniversario, hacer un brindis y el cierre a cargo de nuestro Presidente & CEO quien da unas palabras alusivas;

Alineados a la estrategia de diversidad e inclusión, buscamos concientizar y sensibilizar sobre la temática en el evento mediante la contratación de proveedores inclusivos, así hemos incorporado en la recepción el Food Truck de la Fundación Morfables 21 que promueve la inclusión a través del trabajo de personas con discapacidad intelectual.

Evento de Fin de Año en Córdoba: Nuestra fuerza de ventas de Córdoba participa generalmente de una Fiesta Interempresarial que realiza el Hotel Sheraton. En el año 2018, decidieron presentar diferentes propuestas y finalmente se avanzó en disfrutar un día de campo para todos los colaboradores. 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 2018 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.



7.13. EVENTOS DE INTEGRACIÓN

BRING YOUR CHILDREN TO WORK

Durante el mes de diciembre de 2018, más de 230 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 Artecurea y con Metanoia; en Córdoba con Ondulé Juguetes confeccionando muñecos que fueron donados al Hospital Córdoba, en San Juan con la empresa social Juno y en Mendoza con una empresa social donde los niños a través del arte aprendieron a cuidar el planeta.



FERIA DE NAVIDAD CON EMPRENDEDORES SOCIALES

Invitamos a nuestros colaboradores de las oficinas centrales a recorrer una feria navideña, donde seis organizaciones sociales agrupadas a través de la Asociación Civil Proactiva 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.



OLIMPIADAS PRU

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 2018, compartieron una jornada en La Posta del Pilar.



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 su familia.

8



IMPACTO
RESPONSABLE

8.1. NUESTRO IMPACTO RESPONSABLE EN NÚMEROS



Uso sostenible de recursos

En comparación con el periodo anterior

- ✓ Redujimos 12% el consumo energético en oficina central
- ✓ Disminuimos en un 35% el consumo de papel.

	07/2018 al 06/2019	07/2017 al 06/2018	07/2016 al 06/2017
Programas con la comunidad *	\$2.361.052,00.-	\$1.228.653,00.-	\$808.284,00.-
Grant Fundación Prudential Financiera destinado al proyecto de inclusión laboral "Centro de Oficios" de la Asociación Civil Pequeños Pasos	USD 10.000.-	USD 10.000.-	USD 10.000.-
Organizaciones e instituciones sociales aliadas	32	24	20
Personas involucradas en el Programa de Voluntariado Corporativo	289	345	253
	253 colaboradores (66% del total de empleados) y 36 familiares han participado en 33 proyectos de voluntariado	255 colaboradores (70% del total de empleados) y 90 familiares han participado en 38 proyectos de voluntariado	172 colaboradores (47% del total de empleados) y 81 familiares han participado en 21 proyectos de voluntariado
Horas dedicadas al Programa de Voluntariado Corporativo	815 horas totales 448 horas laborales	863 horas totales 644 horas laborales	675 horas totales 400 horas laborales

* Incluye inversión en la comunidad realizada en el periodo julio 2018 a junio 2019: Programas de inversión social con cinco organizaciones sociales, Programas educativos: "Cuidando Lo Mejor de Vos" y "Prudential Seguros va a la Universidad", Premio Kiyo Sakaguchi Golden Heart Award 2018, y Programa de voluntariado corporativo con acciones realizadas en alianza con instituciones sociales en el periodo reportado.

8.2. IMPACTO EN LA COMUNIDAD

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



El lema de 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 iniciativas en las zonas donde estamos presentes: Buenos Aires, Córdoba y Mendoza.



8.2.1.1. Los programas de inversión social privada ejecutados en el periodo son:

- ✗ Programa de Capacitación (2 talleres de 8 encuentros cada uno) a 20 Emprendedoras y acompañamiento de 10 emprendimientos familiares facilitando microcréditos junto a la **Asociación Civil Mujeres 2000** en Tigre.
- ✗ Programa de becas para evitar la deserción escolar en nivel secundario destinadas a 7 jóvenes junto a la **Fundación Fondo de Becas para Estudiantes, FONBEC**, en la provincia de Mendoza.
- ✗ Programa para generar espacios de formación para niños y jóvenes de la provincia de Córdoba junto a la **Fundación Efecta**.
- ✗ 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.



- ✗ 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 6 becas para jóvenes de la Escuela Secundaria Madre Rafaela en San Fernando junto a la **Fundación Reciduca**.

Este proyecto es un programa de articulación público-privada y parte de su financiamiento proviene de un fondo de USD 10.000 otorgado de forma ininterrumpida desde el año 2017 por la Fundación Prudential de Estados Unidos.

Además, a través del **Premio Kiyo Sakaguchi Golden Heart Award** otorgado a la **Asociación Civil Tarcisio**, colaboramos en el mejoramiento edilicio de la sede de la organización social que recibe a niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad en la localidad de Guaymallén, Provincia de Mendoza.

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 comunidades vulnerables, próximas 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 los colaboradores distintas actividades de voluntariado, respondiendo a su diversidad de intereses para ayudar. Los principales proyectos acompañados abordan temáticas de pintura y refacción, apoyo escolar, dictado de talleres de formación, campaña de donación voluntaria de sangre y colectas, entre otras actividades.



A través del Programa de Voluntariado Corporativo, en el período reportado colaboramos con 32 organizaciones sociales mediante el involucramiento de nuestros colaboradores en 33 proyectos de voluntariado.

MIRÁ EL VIDEO DE CÓMO AYUDAMOS



Give & Gain
2019

Por tercer año consecutivo, nos sumamos a Give & Gain 2019, para celebrar la semana internacional de voluntariado corporativo bajo la modalidad “a tu manera” para potenciar el compromiso con la comunidad.



INTERNATIONAL VOLUNTEER DAY CHALLENGE GRANT

La Asociación Civil Cascos Verdes, Fundación Artecurea y Fundación 180° Educar para el Cambio recibieron en abril 2019, un grant de USD 1.000 ya que han sido las organizaciones aliadas en Argentina y han aplicado en el marco del Global Volunteer Day.

Los proyectos de voluntariado corporativo fueron:

En temáticas educativas

Organizaciones aliadas:

- Fundación Effeté, Córdoba
- Propuesta D.A.L.E, Buenos Aires
- Fundación 180° Educar Para el Cambio, Córdoba
- Fundación Vivienda Digna, Buenos Aires
- Fundación Córdoba Mejora, Córdoba
- Fundación Juanito, Buenos Aires
- Casa del Peregrino, Buenos Aires
- Los Josefinos, Córdoba
- Fundación Empate, Córdoba
- Fundación Ruta 40, San Juan y Mendoza
- Fundación Artecurea

En temáticas de salud

Organizaciones aliadas:

- Fundación Aikén, Buenos Aires
- Fundación de Hemoterapia Swiss Medical, Buenos Aires
- Asociación Civil Dale Vida, Buenos Aires
- Ecomanía Conciencia Ambiental, Buenos Aires

En temáticas de acceso al empleo

Organizaciones aliadas:

- Fundación Forge, Buenos Aires
- Fundación Reciduca, Buenos Aires
- Asociación Civil Mujeres 2000, Buenos Aires
- Fundación Fonbec, Mendoza
- Asociación Civil Cascos Verdes, Buenos Aires

Además, sumando el compromiso de los voluntarios, realizamos colectas junto a:

- Fundación Dale Tu Mano, Buenos Aires
- Comedor Infantil de la Asociación Civil Tarcisio, Mendoza
- Un vaso de leche Asociación Civil, Córdoba
- Fundación Banco de Alimentos, Mendoza

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.

Además, este tema es destacado como importante por nuestros grupos de interés en la matriz de materialidad y, al mismo tiempo, el ODS 8 en su meta 10 clama por “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 período 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.



CUIDANDO LO MEJOR DE VOS



CONOCÉ MÁS SOBRE EL PROGRAMA
CUIDANDO LO MEJOR DE VOS

8.2.3.1. PROGRAMA “CUIDANDO LO MEJOR DE VOS”

El programa educativo persigue el propósito de trabajar junto a las futuras generaciones para 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. Involucramos a los colaboradores para la convocatoria de escuelas, articulamos con dos municipios para compartir contenidos valiosos para los niños, 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 este programa hemos trabajado con un grupo de especialistas en educación para estructurar los contenidos y darles la fundamentación pedagógica que acompañarán las enseñanzas de la escuela. Las actividades del programa son implementadas por un equipo de talleristas y capacitadores preparados para este desafío.

EL programa pretende 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. Además trabajamos con los docentes con la guía de planificación docente para que continúen desarrollando en el aula los contenidos de este programa educativo.

En el período reportado, el programa alcanzó **19 escuelas**, promoviendo el cuidado de la vida en **2.282 niños y niñas**.

8.2.3.2. PROGRAMA “PRUDENTIAL SEGUROS VA A LA UNIVERSIDAD”

Para este Programa realizamos encuentros bajo la modalidad de conversación moderada por el Medio de Comunicación “Innovar Sustentabilidad”. Se busca compartir con alumnos y docentes contenidos valiosos para la población educativa universitaria, generando un espacio de aprendizaje y conciencia social.

El Programa persigue el propósito de generar conciencia sobre la protección y el cuidado de la vida en las futuras generaciones de profesionales universitarios.

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 planificación financiera. Los alumnos pueden 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, el programa alcanzó a 320 estudiantes de 8 universidades.



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

Estamos comprometidos con la preservación y la protección del medio ambiente. Nuestra estrategia denominada “Camino a Papel Cero” comprende distintas iniciativas para reducir el impacto ambiental, según dos grandes ejes:



USO SOSTENIBLE DE RECURSOS Y EDUCACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES



CONFORMIDAD AMBIENTAL DE PRODUCTOS

El programa Cuidando Lo Mejor de Vos estuvo presente en Viví Sustentabilidad 2018 donde cientos de alumnos de escuelas públicas y privadas de CABA pudieron experimentar la conciencia aseguradora a través del programa



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. Fomentamos el consumo racional de la energía.



EFICIENCIA ENERGÉTICA:

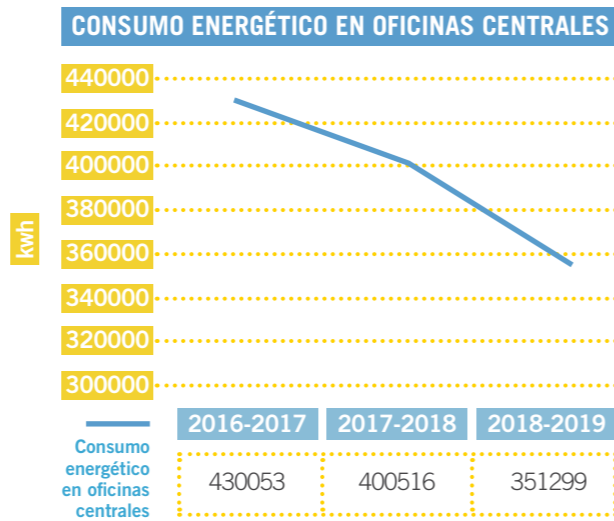
Fomentamos el consumo racional de la energía.

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.

Asimismo, en la renovación de nuestras nuevas agencias cambiamos la iluminación a LED para favorecer el ahorro del consumo de la energía.

En nuestras oficinas centrales también contamos con luminaria LED y hemos reducido un 12% el consumo energético con respecto al periodo anterior.

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.



Electricidad - Iluminación + Calefacción	2018-2019	2017-2018	2016-2017
KWh consumidos	351.299	400.516	430.053
Emissiones de CO2 equivalente (Alcance 2)	168,62	192,24	230,08

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 la impresión y fotocopiado excesivo, y protegiendo 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, se realizó una campaña llamada "Papel Cero" con el objetivo de reducir de uso de papel para generar conciencia y disminuir su uso.

	2018-2019	2017-2018	2016-2017
Cantidad de resmas total utilizadas dentro del periodo	1.854	2.697	2.231
Cantidad de impresiones total realizadas dentro del periodo	1.340.884	2.073.970	1.833.904

Logramos reducir en un 31% el consumo de resmas.



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: Establecimos 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. Capacitamos a nuestros colaboradores sobre la correcta disposición final de los residuos.

	2018-2019	2017-2018
Equivalente en árboles de la Cantidad de papel reciclado	208 árboles	186 árboles



	2018-2019	2017-2018
Cantidad de viajes realizados	274	430
KM recorridos por la totalidad de empleados de Prudential en viajes	1.682.294	1.832.706
Toneladas de CO2 equivalente ⁽¹⁾	119	129,72

EMISIONES CO2

Alcance 3: Emisiones por viajes aéreos. Contamos con un sistema de video conferencia que nos permite conectarnos con las distintas agencias de Buenos Aires y el Interior evitando los viajes.

⁽¹⁾ Se utilizó el sistema de cálculo provisto por la página web de la Organización de Aviación Civil Internacional.

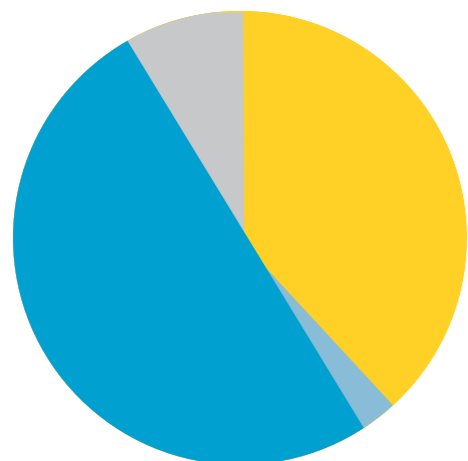
Alcance 3: Emisiones relacionadas al traslado cotidiano de los colaboradores a su lugar de trabajo.

Durante el 2019 realizamos la primera Encuesta de Movilidad para los colaboradores de Prudential de las oficinas de Buenos Aires.

Respondieron 116 personas, indicando el tipo de movilidad que utilizaban para ir a trabajar:



2018-2019	
KM recorridos en auto por semana	Toneladas de CO2 equivalente semanales
5.761	0,911



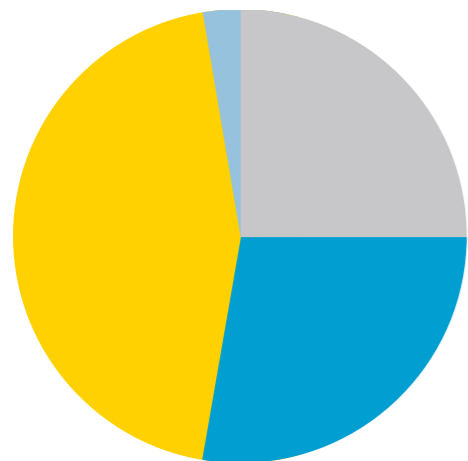
- 52% | Transporte público (colectivo / subte / tren)
- 38% | Auto
- 8% | Movilidad Sustentable (bicicleta / rollers / caminata)
- 2% | Moto

RECICLADO A TRAVÉS DE LAS DONACIONES DE MOBILIARIO DE LA COMPAÑÍA:

Reciclamos el mobiliario y los bienes en desuso debido al recambio de los espacios de trabajo de oficinas de Casa Central y las agencias.

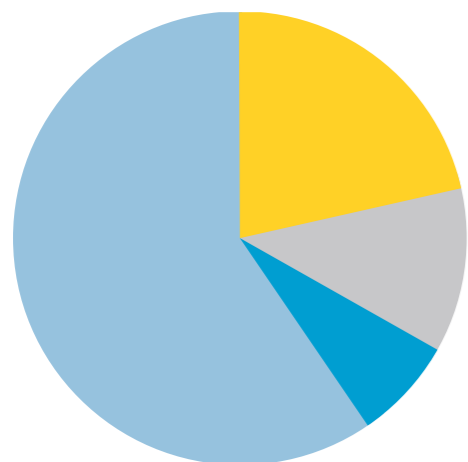
Contamos con una **Política de Donación de Activos** con el siguiente procedimiento: El área de Compras & Facilities o el área de IT, según corresponda, debe identificar los activos objeto de donación. El área de Finanzas procede a nivel contable a la baja en el inventario de la compañía. Finalmente, el área de RSE & Sustentabilidad contacta y coordina con la Organización Social que recibe la donación.

En el período reportado, hemos donado activos a las siguientes organizaciones de la sociedad civil: Fundación Vivienda Digna, Obispado de San Isidro, Secretaría Desarrollo Económico de la Municipalidad de Vicente López, Propuesta DALE



¿Cuántas veces a la semana asiste a las oficinas de Prudential?

- 45% | Todos los días de la semana
- 27% | 4 Veces a la semana
- 25% | 3 Veces a la semana
- 3% | 1 o 2 Veces por semana



¿Con cuántas personas comparte el viaje en auto / moto?

- 60% | Ninguna
- 21% | 1
- 13% | 2
- 6% | 3



8.3.1.2. Conformidad ambiental de productos

Nuestros servicios 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 con la firma del cliente.

En ese documento se plasma la promesa de pago en caso de siniestro. Desde 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.

Las siguientes iniciativas 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 acompaña 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.
- ★ **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.
- ★ **Acceso a Cuentas Vida Individual**: El objetivo es que el cliente acceda 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.

- ★ **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.
- ★ **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.
- ★ **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.
- ★ **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.
- ★ **E-enmiendas**: El 1 de febrero del 2019 se implementó el proyecto de e-Enmiendas, el cual consiste en la aprobación de las enmiendas generadas para casos de post issue a través de la Web de Acceso a Clientes.

INICIATIVAS UNIDAD DE NEGOCIO VIDA COLECTIVO

- ★ **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. [100 % brokers y productores de seguros reciben la póliza vía e-mail.](#)
- ★ **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. [100 % brokers y productores de seguros reciben la factura vía e-mail.](#)
- ★ **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.

9



DISTINCIONES Y RECONOCIMIENTOS



DISTINCIONES Y RECONOCIMIENTOS



PREMIOS CONCIENCIA 2018

Nuestro programa de RSE “Cuidando Lo Mejor de Vos” fue reconocido durante la VII edición del Premio Conciencia organizado por Grupo Sol Comunicaciones y Revista Bancos y Seguros, por fomentar y promover conciencia social en la comunidad.



PREMIOS EIKON CÓRDOBA 2018

Nuestro programa de voluntariado corporativo fue reconocido en los Premios Eikon entregados en la provincia de Córdoba por la Revista Imagen en la categoría de “sustentabilidad social” por su impacto en la comunidad.



PREMIO AL EMPRENDEDOR SOLIDARIO 2018

El Foro Ecuménico Social reconoció al Programa de Voluntariado Corporativo de Prudential Seguros en la categoría "Empresas y Voluntariado"



DISTINCIÓN EMPRESAS IMPULSORAS DE IMPACTO SOCIAL 2019

Recibimos por tercer año consecutivo la distinción otorgada por Asociación Civil 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 2019, recibimos el reconocimiento en la categoría "Compromiso Continuo".



DISTINCIÓN POR MEJOR GESTIÓN DE SUSCRIPCIÓN Y MEJOR GESTIÓN DE SINIESTROS 2018

Por tercer 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 2018.

También las Gerencias de Operaciones Vida Individual, Operaciones Vida Colectivo, Vida Colectivo y Actuarial fueron reconocidas como la aseguradora con la Mejor Gestión de Suscripción del año 2018.



DISTINCIÓN GOBIERNO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES 2019

La Dirección de Responsabilidad Social y Sustentabilidad de la Provincia de Buenos Aires nos otorgó un reconocimiento por los programas de responsabilidad social con la comunidad desarrollados en el territorio bonaerense.



EMPRESA AMIGA VOLUNTARIA DE DONACIÓN DE SANGRE 2018

La ONG Dale Vida reconoció a Prudential Seguros como una empresa que promueve la donación voluntaria de sangre.



10. TABLA DE INDICADORES

TABLA DE INDICADORES GRI STANDARDS, ISO 26.000 Y O.D.S.

El Reporte de Sustentabilidad julio 2018 - junio 2019 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.

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

Estándares GRI	ISO 26.000	Página
CONTENIDOS GENERALES		
102-1 Nombre de la organización	6.3.10; 6.4.1-	5
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	6.4.2; 6.4.3;	11 - 14
102-3 Ubicación de la sede central	6.4.4; 6.4.5;	8
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.	6.8.5; 7.8	7
102-5 Propiedad y forma jurídica		Prudential Seguros en su forma jurídica es una Sociedad Anónima.
102-6 Mercados que sirve la organización		8
102-7 Determine el tamaño de la organización		9
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores		71-106
102-9 Describa la cadena de suministro de la organización		47
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		46
102-12 Iniciativas externas		29
102-13 Afiliación a asociaciones		29
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4.7; 6.2; 7.4.2	4
102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales		4; 46
102-16 Valores, principios, estándares y normas de la organización	4.4; 6.6.3	11
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		37-45

102-18 Estructura de Gobernanza	6.2; 7.4.3; 7.7.5	33-35
102-19 Delegación de autoridad		
102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales		
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales		18-19
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		33-35
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		33-35
102-25 Conflictos de intereses		41
102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia		33-35
102-27 Nocimientos 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		22-27
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo		46
102-31 Frecuencia con que el órgano superior de gobierno analiza los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.		33-35
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		18
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.		La relación entre ambos parámetros fue de 2400% para el periodo reportado.
102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración		La relación entre el incremento de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización con el incremento porcentual de la retribución total anual mediana de toda la plantilla fue de 1,17 para el periodo reportado.
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.		
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.	5.3	29
102-41 Acuerdos de negociación colectiva		
102-42 Identificación y selección de grupos de interés		
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés		
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados		
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	19; 29
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema		32-33
102-47 Lista de temas materiales		18
102-48 Reexpresión de la información		20
102-49 Cambios en la elaboración de informes		No hubo reexpresiones
102-50 Período objeto de la memoria		No hubo cambios significativos.
102-51 Fecha del último informe		Desde el 01/07/2018 al 30/06/2019
102-52 Ciclo de elaboración de informes		El periodo del Reporte de Sustentabilidad 2017-2018 fue desde el 01/07/2017 al 30/06/2018.
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe		Las presentaciones se realizarán anualmente según año fiscal correspondiente.
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI		18
		Esta edición del Reporte de Sustentabilidad ha sido elaborado siguiendo los Estándares GRI, en su versión "Exhaustiva".

ASPECTOS ECONÓMICOS		
201-Desempeño Económico		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5	20-24
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
201-1 Valor económico directo generado y distribuido		32-33
201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno		
202-Presencia en el Mercado		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5	20-24
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 85% el SMVM, versus el 55% 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.
203-Impactos económicos indirectos		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5	20-24
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		9; 47; 56; 83
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	32-33; 47; 108

204-Prácticas de adquisición		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5	20-24
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
204-1 Proporción de gasto en proveedores locales		47
205-Anticorrupción		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.6.1-6.6.2; 6.6.3; 6.6.6	20-24; 42
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
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	42-46
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	No hubo casos de corrupción en el período

ASPECTOS AMBIENTALES		
302- Energía		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.5.4; 6.5.5	20-24
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
302-1 Consumo energético dentro de la organización		113-115
302-2 Consumo energético externo		
302-3 Intensidad Energética		
302-4 Reducción del consumo energético		
302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios		Dado a la naturaleza de las operaciones de Prudential Seguros, este indicador no aplica para la organización.
303- Agua		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.5.4	20-24
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
303-1 Extracción de agua por fuente		No se ha realizado el cálculo del consumo de agua en nuestras oficinas.
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		
305- Emisiones		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.5.3;6.5.4; 6.5.5; 6.5.6	20-24
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)		113-115
305-2 Emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero al generar energía (Alance 2)		
305-3 Otras emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero (Alance 3)		
307- Cumplimiento Ambiental		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	4.6	20-24
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
307- 1 Incumplimiento de las leyes y regulaciones ambientales		No se han percibido sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental en el período reportado.



ASPECTOS SOCIALES		
401- Empleo		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.4.3; 6.4.4; 6.8.7	20-24; 74
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		
401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		71-73
401-3 Permiso parental		102-103
402- Relaciones Trabajador Empresa		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.4.3	20-24; 74
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
402-1 - Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		
		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.
403- Salud y Seguridad en el Trabajo		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.4.6; 6.8.8	20-24; 74
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
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		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".
404- Formación y enseñanza		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.4.7; 6.8.5	20-24; 74
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	6.4.7	86-93
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	6.4.7; 6.8.5	
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional desglosado por sexo y por categoría profesional	6.4.7	94-96
405- Diversidad e igualdad de oportunidades		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.2.3; 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3; 6.4.4	20-24; 74
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	6.2.3; 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3	33-35; 71-73
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.

406- No discriminación		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.3.6; 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3	20-24; 37
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		40
407- Libertad de asociación y negociación colectiva		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.3.3; 6.3.4; 6.3.5; 6.3.8; 6.3.10; 6.4.5; 6.6.6	20-24; 37; 49-50
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo		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.
408- Trabajo Infantil		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.3.3; 6.3.4; 6.3.5; 6.3.7; 6.3.10; 6.6.6; 6.8.4	20-24; 37; 49-50
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
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.
409- Trabajo Forzoso		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.3.3; 6.3.4; 6.3.5; 6.3.10; 6.6.6	20-24; 37; 49-50
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		No se han identificado centros y proveedores con un riesgo de trabajo forzoso 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.
413- Comunidades locales		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.3.9; 6.5.1-6.5.2; 6.5.3; 6.8	20-24
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		108-112
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.

414- Evaluación social del proveedor		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6; 7.3.1; 7.4.3;	20-24; 49-50
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	7.7.3; 7.7.5	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
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; 7.3.1	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).
414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas adoptadas		No hubo impactos sociales negativos en la cadena de suministro
415- Política Pública		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.6.1-6.6.2;	20-24; 37
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6.6.4	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos		44
416- Salud y Seguridad del cliente		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6; 7.3.1; 7.4.3;	20-24
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	7.7.3; 7.7.5	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
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	
417- Marketing y etiquetado		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6; 7.3.1; 7.4.3;	20-24
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	7.7.3; 7.7.5	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
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	

418- Privacidad del cliente		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.7.1-6.7.2;	20-24; 66
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6.7.7	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
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
419- Cumplimiento socioeconómico		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.3.6; 6.6.1-	20-24; 37
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6.6.2; 6.8.1-	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.8.2	
419- Incumplimiento de leyes y reglamentos en el área social y económica		No hubo incumplimientos



Agradecemos la colaboración del Comité Operativo del Reporte de Sustentabilidad 2018-2019 que participó activamente en la elaboración de este tercer informe.



**CONTANOS
TU OPINIÓN**

Tu opinión sobre el Reporte de Sustentabilidad 2018-2019 nos ayuda a seguir creciendo en nuestra rendición de cuentas.

Por eso, te invitamos a que nos escribas a: 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 para conocer más sobre la empresa, nuestras unidades de negocios y la gestión de la sustentabilidad.



PROCESO DE ELABORACIÓN DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2018-2019

Coordinación General

RSE & Sustentabilidad Prudential Seguros

www.prudentialseguros.com.ar

Asesoramiento conforme a la Guía GRI Standards

SMS - San Martín, Suarez y Asociados

www.sms.com.ar

Producción y Diseño

GOTA Estudio de Comunicación de La Usina Asociación Civil.

www.somosgota.com

Prudential Seguros S.A.

Vida Individual

Atención al asegurado: 0800-777-7783

Email: atencionalasegurado@prudential.com

Vida Grupo

Atención al asegurado: 0800-777-5080

Email: atencionvidagrupo@prudential.com