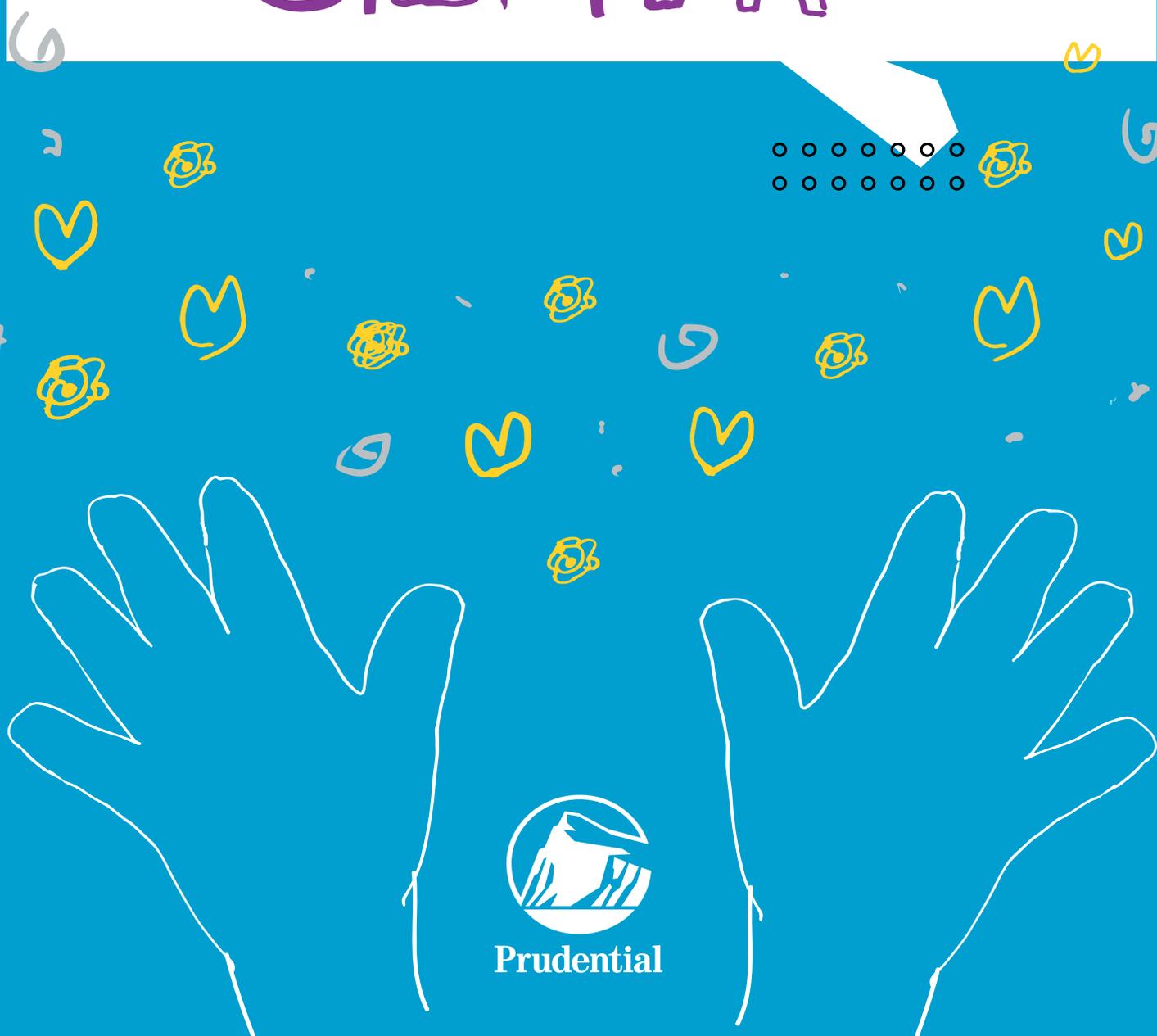


REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



LO MEJOR DE VOS
QUEDA PARA
SIEMPRE



Prudential

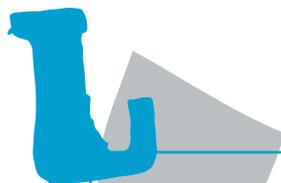


Prudential es más que una empresa de servicios financieros de clase mundial. Somos un ciudadano, un vecino, un líder con la convicción de tener un impacto continuo y positivo en el mundo que nos rodea.

Nuestra fortaleza financiera, el talento, la innovación, el enfoque en el bienestar de nuestros clientes y grupos de interés y la preservación de los recursos naturales nos hacen idóneos para hacerlo.

Estos atributos son fundamentales para nuestro negocio y esenciales para nuestra misión de crear resultados sostenibles para las personas, las comunidades y las organizaciones.

Prudential Financial, Inc.

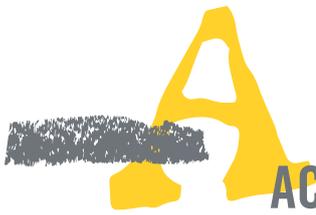


La estrategia de sustentabilidad de Prudential en Argentina está profundamente ligada a su misión de negocios: brindar seguridad financiera y paz de espíritu.

Entendemos esta nueva etapa de SUSTENTABILIDAD en PRUDENTIAL SEGUROS como un PILAR fundamental para nuestro propósito como compañía: acercar protección a la mayor cantidad de personas y familias de nuestro país.

Prudential Seguros S.A.





ACERCAMOS PROTECCIÓN A LA MAYOR CANTIDAD DE PERSONAS Y FAMILIAS DE NUESTRO PAÍS



ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Innovando al generar éxito para los clientes y para una sociedad avanzada.



IMPACTO RESPONSABLE

Compromiso con los grupos de interés para crear éxito compartido e impulsar el progreso en las comunidades.



SOLIDEZ



FORTALEZA FINANCIERA

Manejamos riesgos con integridad y disciplinas de probada eficacia.



ENFOQUE EN EL TALENTO

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



1. Mensaje del Presidente y CEO de Prudential Seguros	6
2. La empresa	8
3. Proceso de elaboración del Reporte 2016-2017	20
4. Nuestra gestión sustentable	27
5. FORTALEZA FINANCIERA	40
<i>Manejando riesgos con integridad y disciplina de probada eficacia</i>	
5.1. Prudential Seguros en números	
5.2. Gobernanza: la transparencia como eje de nuestra gestión	
5.3. Ética e Integridad: nuestra manera de hacer negocios	
5.4. Prevención de la corrupción	
5.5. Prevención del fraude y lavado de dinero	
5.6. Gestión del riesgo	
5.7. Los derechos humanos en la gestión del negocio	
5.8. Proveedores	
6. ORIENTACIÓN AL CLIENTE	68
<i>Innovando al generar el éxito para los clientes y para una sociedad avanzada</i>	
6.1. Nuestros clientes en números	
6.2. El seguro de vida: instrumento de protección para nuestros clientes	
6.3. Innovación y desarrollo	
6.4. Responsabilidad sobre los productos	
6.5. Servicio de atención al asegurado	
6.6. Confidencialidad y privacidad de la información	
6.7. Conciencia aseguradora	
6.8. Acciones de marca, comunicación y posicionamiento.	



7. ENFOQUE EN EL TALENTO 88
Reclutamiento, participación y retención de talentos diversos para tener éxito hoy y mañana

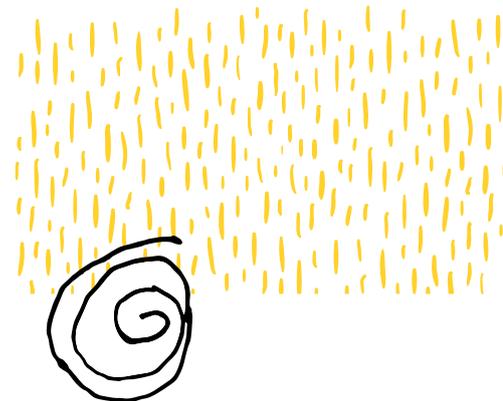
- 7.1. Nuestra gente en números
- 7.2. Nuestros ejes con enfoque en el talento
- 7.3. El talento, la base de nuestro negocio
- 7.4. Nuevos talentos: reclutar, participar y acompañar
- 7.5. Diversidad e inclusión
- 7.6. Comportamiento ético, canales de diálogo y clima interno
- 7.7. Ambiente de trabajo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

8. IMPACTO RESPONSABLE 128
Compromiso con los grupos de interés para crear éxito compartido e impulsar al progreso en nuestras comunidades.

- 8.1. Nuestro impacto responsable en números
- 8.2. Impacto en la comunidad
- 8.3. Impacto en el medio ambiente

9. Distinciones y Reconocimientos 144

10. Tabla de Indicadores GRI G4, ISO 26.000 y ODS 147





MENSAJE DEL PRESIDENTE & CEO PRUDENTIAL SEGUROS



Indicador GRI G4-1

Es un gran orgullo poder presentarles el **Primer Reporte de Sustentabilidad de Prudential Seguros**, que tiene por objetivo informar y rendir cuentas a nuestros grupos de interés sobre los compromisos y desafíos asumidos en las dimensiones económico, social y ambiental correspondientes al período julio 2016 a junio 2017, alineado a la presentación local del reporte financiero y la memoria contable de la compañía.

En 2016, cuando empezamos a recorrer el camino hacia la implementación de una estrategia de Responsabilidad Social Empresaria en nuestra compañía, no podíamos imaginarnos que hoy, a un año de aquel primer paso, estaríamos embarcados en el desafío de responder las expectativas de nuestros grupos de interés, identificar y analizar desde la gestión los temas prioritarios del negocio y trabajar de manera transversal junto con otras áreas de la empresa. Así, logramos llegar hoy, a nuestro primer informe que sigue los lineamientos de iniciativas de reconocimiento internacional y refleja los compromisos asumidos con la agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

En Prudential Seguros, la sustentabilidad es más que una iniciativa: es un fiel reflejo de lo que somos y lo que hacemos. La estrategia de sustentabilidad de nuestra compañía está profundamente ligada a nuestra misión de negocios: “brindar seguridad financiera y paz de espíritu a nuestros clientes”. A través de ella, buscamos acercar protección a la mayor cantidad de personas y familias de nuestro país.

Durante más de 140 años a nivel mundial, Prudential ha mantenido y cumplido las promesas a sus grupos de interés. Hemos construido nuestros negocios con solidez financiera y hemos sellado un pacto detrás de cada promesa a largo plazo.

Somos una compañía en la cual nuestros clientes confían y demostramos nuestra responsabilidad cuando interactuamos con ellos, con nuestros colaboradores y con las comunidades en las que operamos. Por lo tanto, nuestro compromiso es cumplir con lo que prometemos: ayer, hoy y siempre.

Asumimos como compañía el desafío de crear una empresa sostenible que opera su negocio y sus impactos económicos, sociales y ambientales de forma responsable. Hoy tenemos la oportunidad de mostrar que, así como cumplimos las promesas con nuestros clientes, también podemos impulsar el desarrollo sostenible de las personas, las comunidades y el planeta en general.

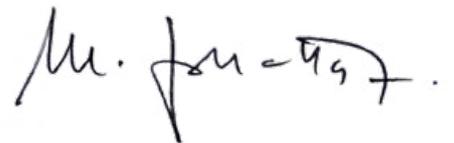
Dentro de nuestra gestión sustentable hemos definido cuatro pilares estratégicos, que marcan lo que es para Prudential Seguros ser una compañía que se esfuerza y trabaja para gestionar su negocio de forma sustentable:

- Fortaleza Financiera:** Manejando riesgos con integridad y disciplinas de probada eficacia.
- Enfoque en el Talento:** Reclutamiento, participación y retención de talentos diversos para tener éxito hoy y mañana.
- Orientación al Cliente:** Innovando al generar éxito para los clientes y para el desarrollo de la sociedad.
- Impacto Responsable:** Compromiso con los grupos de interés para crear éxito compartido e impulsar al progreso en las comunidades en las que están nuestros clientes y tenemos operación.

Estamos convencidos de que estos cuatro atributos son fundamentales para nuestro negocio y esenciales para alcanzar nuestra misión y tienen el propósito de crear resultados sostenibles para todos nuestros grupos de interés.

Desde que comenzamos a operar en la Argentina el desafío ha sido cambiar la forma de comercializar los seguros de vida en nuestro país, brindando a nuestros clientes la cobertura que realmente necesitan. Lo hemos logrado gracias a todos aquellos que, día a día, depositan su confianza en nosotros. Pero queremos ir más allá: tenemos la convicción para generar un impacto positivo y continuo en las comunidades que nos rodean.

Los invito ahora a sumergirse en nuestro primer Reporte. Sin dudas, el primero de muchos que darán cuenta de nuestro compromiso y gestión de la sustentabilidad.



Mauricio Zanatta
Presidente & CEO
Prudential Seguros



CAPÍTULO 2



la
EMPRESA

LA EMPRESA.

PRUDENTIAL EN EL MUNDO.

Indicador GRI G4-4, G4-5, G4-6, G4-8, G4-9

Prudential Financial con sede en Newark (NJ), 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.



PRUDENTIAL FINANCIAL EN NÚMEROS AL 31.12.2016

MÁS DE **140 AÑOS** DE PRESENCIA

MÁS DE **49.000** EMPLEADOS

PRESENCIA EN **40 PAÍSES** ALREDEDOR DEL MUNDO

USD **1.264** TRILLONES DE ACTIVOS BAJO GESTIÓN

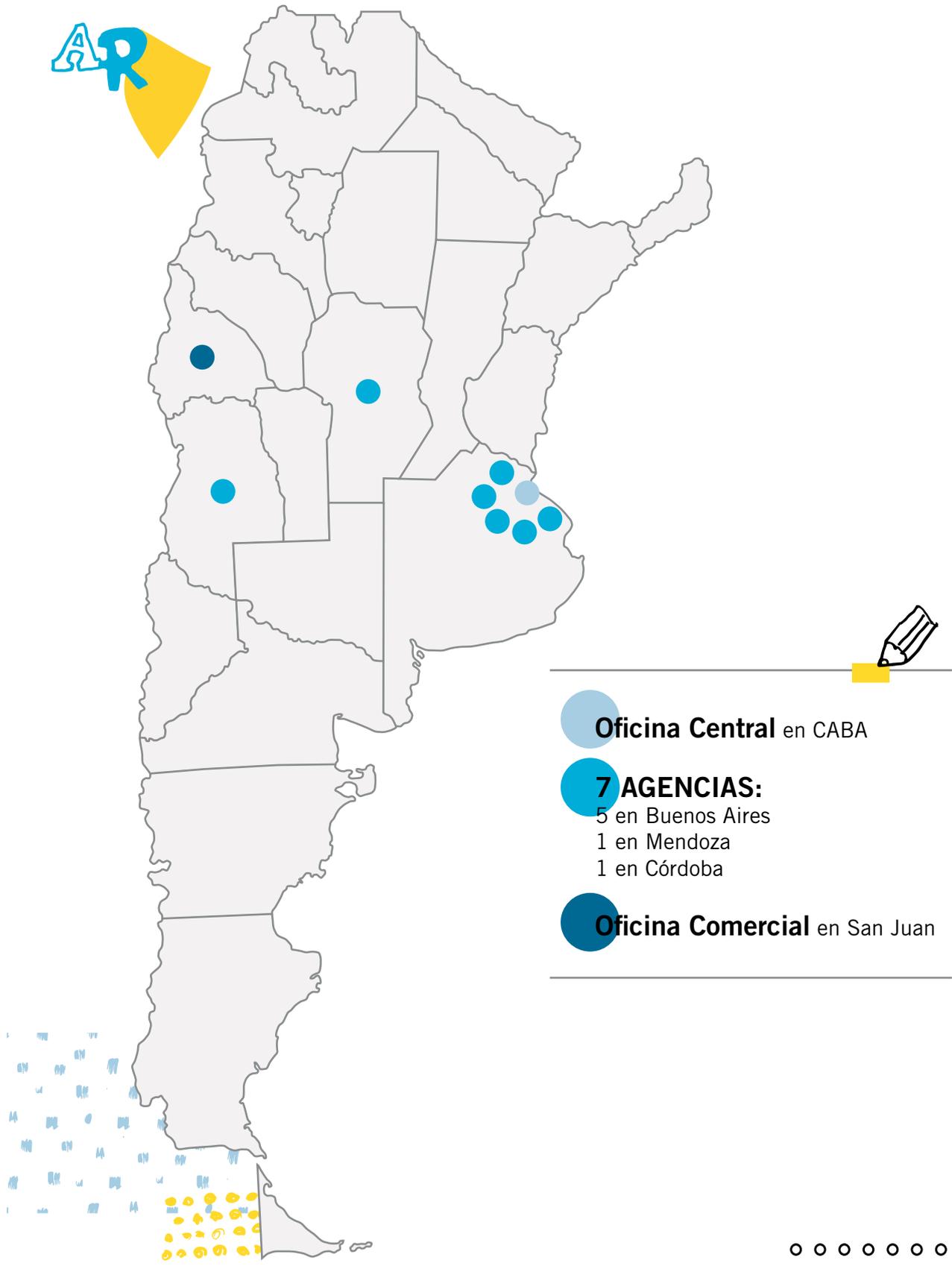
USD **3.7** TRILLONES DE SEGUROS DE VIDA VIGENTES EN TODO EL MUNDO

429.574.173 ACCIONES EN CIRCULACIÓN

1.349.719 TITULARES REGISTRADOS

PRUDENTIAL EN ARGENTINA.

Indicador GRI G4-7, G4-8, G4-9



PRUDENTIAL SEGUROS EN NÚMEROS
(JULIO 2016 – JUNIO 2017)



19 AÑOS
DE PRESENCIA EN EL PAÍS



357
COLABORADORES

FACTURACIÓN \$1.394
MILLONES DE PESOS

PATRIMONIO NETO \$826
MILLONES DE PESOS

DISPONIBILIDADES E INVERSIONES \$4.965
MILLONES DE PESOS

UNIDAD DE NEGOCIOS VIDA INDIVIDUAL:

45.629
PÓLIZAS VIGENTES

6.824 
NUEVOS NEGOCIOS EMITIDOS

16,7%
PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO
DE SEGUROS VIDA INDIVIDUAL
(DATO A JUNIO 2017)

UNIDAD DE NEGOCIO VIDA COLECTIVO:

1.429
PÓLIZAS VIGENTES

185.407
VIDAS ASEGURADAS

1.103
NUEVOS NEGOCIOS EMITIDOS

0,7% PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO
DE SEGUROS VIDA COLECTIVO
(DATO A JUNIO 2017)

2.1. QUIÉNES SOMOS

Indicador GRI G4-3, G4-4

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



“La persona que trabaja en el ámbito de seguros de vida debería ser un misionero del amor“

John Dryden
Fundador de Prudential -
1875

2.2. PRUDENTIAL EN EL MUNDO

Indicador GRI G4-6; G4-8; G4-9

Prudential tiene su origen en **1875**, cuando empezó a operar con una misión: **ayudar a las personas a prepararse para el futuro y proteger el bienestar de sus familias**. El fundador de la empresa, **John Dryden**, creía que todos tenían derecho a acceder a un seguro. Él creó opciones accesibles para ofrecerle a la clase trabajadora acceso a la seguridad que estos proveen. Con este legado, Prudential ha ayudado a personas a prepararse para el futuro y alcanzar sus metas financieras durante más de **140 años**.

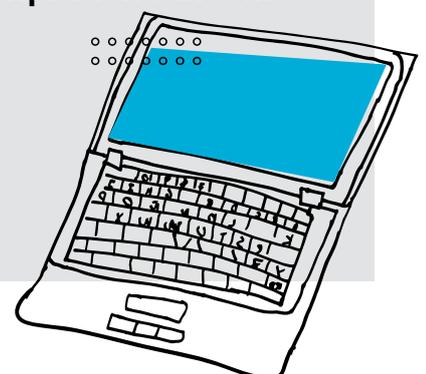
Desde sus comienzos, Prudential ha personificado el significado de su nombre y ha demostrado la fuerza representada por su icónico símbolo de la **Roca de Gibraltar**. Con los años, la empresa se expandió en inversiones y manejo de bienes, y abrió oficinas en Asia, Latinoamérica y Europa, manteniendo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

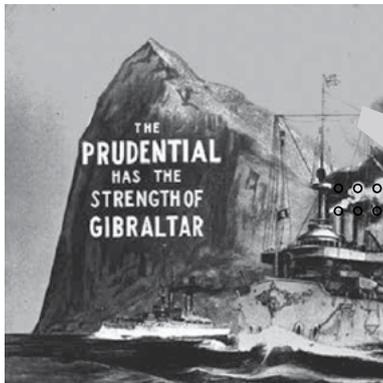
Al convertirse en una de las instituciones financieras más grandes del mundo, Prudential aún permanece fiel a su marca y símbolo icónico de la Roca. **La empresa es conocida alrededor del mundo por su estabilidad y fortaleza financiera**.

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

Conocé más de Prudential entrando a:

www.prudential.com





LA ROCA

EVOLUCIÓN DE LA IMAGEN



1896



1902



1906



1908



1910



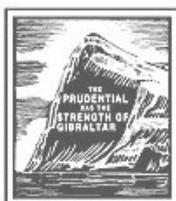
1912



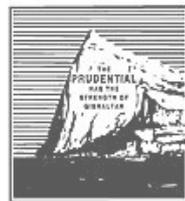
1914



1916



1918



1920



1922



1950



1970



1977



1984



1988



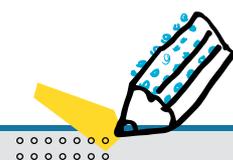
2.3. PRUDENTIAL EN ARGENTINA

Indicador GRI G4- 6; G4-8; G4-13

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

En la actualidad, Prudential Seguros cuenta con **más de 350 colaboradores** que se reparten entre su **casa central en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 5 agencias en Gran Buenos Aires, 1 en Córdoba, 1 en Mendoza y 1 oficina comercial en San Juan.**

2.4. PRINCIPIOS BÁSICOS



Indicador GRI G4-56

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

Los principios básicos de Prudential están representados por tres pilares: 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.

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

Indicador GRI G4-4, G4-8, G4-13

2.5.1. Vida Individual

(seguros de vida individuales comercializados a través de profesionales Life Planner®, los que conforman nuestra propia fuerza de ventas).

Profesionales Life Planner®

Los asesores Life Planner® son profesionales altamente capacitados para comprender en profundidad las necesidades de protección de cada uno de sus clientes y diseñar, en función de éstas, 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 que puedan modificar sus necesidades de protección, con el objetivo de adaptar el plan de seguros a su nueva realidad.

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 en el largo plazo.

Con un gran sentido de nuestra misión, conocimientos, habilidades y dedicación, nuestros profesionales Life Planner® ayudan día a día a proteger lo más importante en la vida de nuestros clientes: sus seres queridos.



2.5.2. Vida Colectivo

(seguros de vida colectivos comercializados a través de brokers y productores independientes de seguros).

En el marco de la estrategia de crecimiento y diversificación de negocios de Prudential Seguros, la unidad de Vida Colectivo fue creada en el año 2013 con la expectativa de cubrir las necesidades de las empresas. Esta unidad ha sumado recientemente seguros de Accidentes Personales. Durante 2016, se han explorado nuevos canales de venta como sponsors y masivos, lanzándose en 2017 nuevos productos para esta unidad de negocios.



2.6. NUESTROS PRODUCTOS

Indicador GRI G4-4, G4-8

2.6.1. Seguros para personas:

Seguros de vida pensados de acuerdo a las necesidades de cada familia.

Creemos que cada uno de nuestros clientes merece ser tratado en forma individual, por eso preparamos un plan de seguros diseñado especialmente para cada uno. En Prudential Seguros, comercializamos seguros de vida de acuerdo a las necesidades particulares de cada familia. Este es uno de los conceptos innovadores y diferenciadores de la protección que brindamos.

De esta manera los asesores Life Planner® tiene en cuenta los objetivos, los sueños y el perfil financiero de cada cliente en el momento de diseñar la solución más adecuada para cada uno de ellos.

¿Cuáles son los imprevistos que se pueden asegurar?

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

Ofrecemos los siguientes productos de acuerdo a las necesidades particulares de nuestros clientes:



PRUPERMANENTE

Es un plan que se puede ajustar a las necesidades y que, además, permite formar un ahorro del que se podrá disponer cuando el cliente lo requiera. Otorga, durante toda la vida del cliente, la protección que su familia precisa.



PRUTEMPORARIO

Los productos temporarios se contratan por un período de tiempo determinado que puede ser renovado y cuyos 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, 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, con el propósito de proteger financieramente a la familia ante imprevistos que puedan sucederle.



PRUJOVEN

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

2.6.2. Seguros para empresas:

Seguros de vida pensados en base a las necesidades de empresas y grupos de personas.

En el entorno competitivo de hoy, planificar la continuidad de un negocio y atraer a los profesionales más calificados, constituye un desafío para todas las empresas.

En Prudential Seguros, acompañamos a las organizaciones y ofrecemos la posibilidad de proteger el capital más valioso que tiene una compañía: sus empleados.

Para ello, tenemos soluciones que se adaptan a cada necesidad: desde seguros de vida obligatorios hasta aquellos que permiten brindar beneficios especiales a colaboradores o asegurar la continuidad a un negocio en caso que suceda algún imprevisto.

¿Qué tipo de seguros ofrecemos?



SEGUROS DE OBLIGACIONES PATRONALES

Pensados y 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, Ley de Contrato de Trabajo, etc.



SEGURO DE VIDA OPTATIVOS O VOLUNTARIOS PARA EMPRESAS Y/O GRUPOS

Orientados a complementar los seguros de vida obligatorios, a través de diferentes modalidades como Múltiplo de Sueldos, Capitales Uniformes, etc.



SEGURO DE SEPELIO PARA EMPRESAS Y/O GRUPOS

Es una solución que, tanto en la modalidad prestacional (brindado por la compañía a través de su red de prestadores de servicio en caso de siniestro) o por reintegro (a través de un reembolso hasta el capital contratado en caso de siniestro), le permite a los familiares del asegurado transitar dicho momento con la calma necesaria para afrontar la situación inesperada.



SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES PARA EMPRESAS Y/O 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. Dicha cobertura, puede ser complementada por diferentes coberturas adicionales, tales como Reintegro de Gastos Médico-Farmacéuticos, Fractura de huesos, dislocaciones y/o quemaduras, Transporte Aéreo, etc.



SEGURO DE CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

Muchas empresas se crearon a base de mucho esfuerzo y sus dueños tienen como objetivo que dicha organización trascienda y brinde un buen estándar de vida a sus familias. Ante un imprevisto, la falta de un adecuado plan de continuidad comercial podría afectar el negocio, ya sea por herederos inexpertos, incertidumbre en los empleados y acreedores o pérdida del valor de mercado de la empresa. Esta solución te permite proteger su negocio, asegurando su continuidad.



SEGURO DE EMPLEADO CLAVE

Un empleado clave es aquel cuyo talento, habilidad de conducción y experiencia son vitales para tu empresa. Es alguien en quien depositaste tu confianza. Su ausencia podría significar una gran pérdida de dinero para la organización. En Prudential Seguros, te ofrecemos una solución a medida para anticipar la ocurrencia de este tipo de imprevistos.



SEGURO DE EMPLEADOS EJECUTIVOS

Se trata de beneficios no obligatorios a través de los cuales podrá brindar planes de protección para cubrir financieramente a las familias de los Directores, Gerentes y empleados ejecutivos, ante imprevistos logrando, de esta manera, fidelizarlos y retenerlos. Este seguro es una opción para brindar un atractivo adicional al plan de compensaciones.

CAPÍTULO 3



PROCESO de ELABORACIÓN

DEL REPORTE

2016 - 2017



PROCESO DE ELABORACIÓN DEL REPORTE JULIO 2016 - JUNIO 2017

3.1. PRIMER REPORTE DE NUESTRA GESTIÓN SUSTENTABLE

Indicador GRI G4-28, G4-29, G4-30

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

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

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



REPORTE 2011



REPORTE 2012



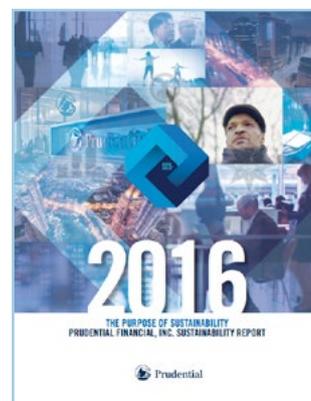
REPORTE 2013



REPORTE 2014

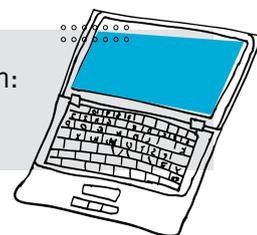


REPORTE 2015



REPORTE 2016

La estrategia de sustentabilidad y los reportes de Prudential Financial se pueden encontrar en:
<http://corporate.prudential.com/view/page/corp/31862>



A nivel local, esta publicación, constituye el **Primer Reporte de Sustentabilidad de Prudential Seguros** que informa los impactos económicos, sociales y ambientales del año fiscal correspondiente al período 1 de julio de 2016 al 30 de junio de 2017, alineado a la presentación del balance contable y financiero de la compañía.

Este Reporte, nos convierte en la **primera operación internacional de Prudential** en rendir cuentas a sus grupos de interés sobre su gestión responsable y sus impactos económicos, sociales y ambientales.

Para confeccionar el Reporte, hemos conformado un **Comité Operativo del Reporte de Sustentabilidad** integrado por colaboradores de distintas áreas de la compañía. Realizamos una capacitación sobre el reporte, e integramos los indicadores GRI G4 en la gestión de la organización.

Esta publicación ha sido diseñada por **Gota, el estudio creativo de la Asociación Civil La Usina, empresa social Red Activos: un estudio de diseño con valor social, integrado por un equipo multidisciplinario formado por personas con discapacidad intelectual** que ilustran siendo acompañados por profesionales del diseño y la publicidad que participan del proceso. En Prudential Seguros, entendemos que la verdadera inclusión sólo es posible promoviendo un cambio cultural, que revierta la mirada existente sobre la discapacidad y prepare el entorno social para una integración natural y sostenible en el ámbito laboral.

3.2. PROCESO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA PARA LLEGAR AL PRIMER REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



3.3. MATERIALIDAD, ALCANCE Y COBERTURA DEL REPORTE

Indicador GRI G4-22, G4-23, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32

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

La estrategia de gestión de la compañía ha tomado como referencia las siete materias fundamentales establecidas por la Norma ISO 26.000 de Responsabilidad Social. Este año referimos en el reporte de nuestra gestión a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU del año 2015 reflejando el compromiso asumido como compañía con la agenda mundial 2030.

En esta primera publicación, Prudential Seguros informa y rinde cuentas a sus públicos de interés acerca del desempeño económico, social y ambiental del año fiscal correspondiente al período 1 de julio de 2016 al 30 de junio de 2017, alineado a la presentación del balance contable y financiero de la compañía.

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

www.prudentialeseguros.com.ar



Cualquier consulta y/o sugerencia debe ser dirigida a:

pruprotege.argentina@prudential.com



3.4 MATERIALIDAD: SELECCIÓN DE CONTENIDOS Y TEMAS PRIORITARIOS

Indicador GRI G4-18, G4-19, G4-20, G4-21

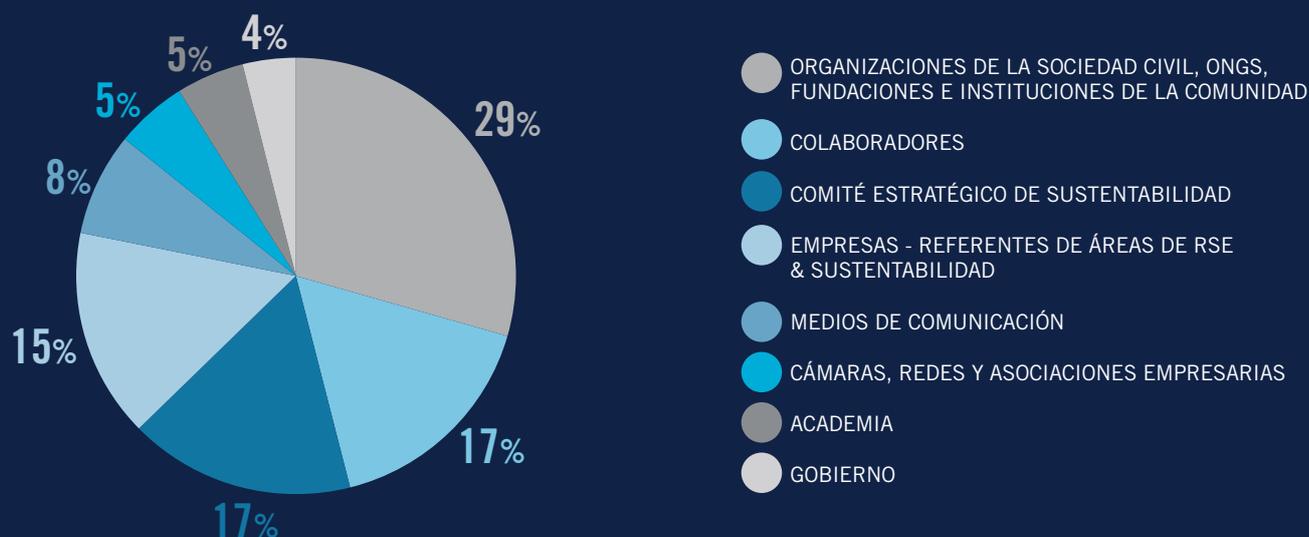
La Guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI), utilizada para la elaboración del presente reporte, exige definir y reportar en función de los aspectos “materiales” para una gestión sustentable.

Se entiende por temas materiales, aquellos que pueden considerarse importantes a la hora de reflejar los efectos o “impactos” relevantes de la compañía en la economía, la sociedad o el medioambiente, o que pueden influir en las decisiones de los grupos de interés.

Para seleccionar los temas materiales, se han analizado documentos sobre tendencias globales del sector, investigaciones de la industria, el suplemento sectorial de GRI de servicios financieros, los reportes de casa matriz y las prácticas de empresas del sector a través de sus reportes de sustentabilidad y sitios web. A nivel interno, el autodiagnóstico de RSE & Sustentabilidad realizado en el año 2015 sirvió como insumo para analizar los aspectos materiales propios de la compañía.

Luego, con el objetivo de incluir las expectativas y percepciones de los grupos de interés, se realizó una encuesta online al Comité de Dirección, el Comité Estratégico de RSE, los colaboradores del Comité Operativo de RSE de Prudential Seguros y grupos de interés externos, como también a Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), la academia, medios de comunicación y referentes de RSE de otras empresas.

Participaron de la encuesta 77 representantes de los distintos grupos de interés, cuya proporción por grupo se representa a través del gráfico que se encuentra a continuación.



Más del 60 por ciento de la muestra está conformada por organizaciones de la sociedad civil, el Comité Estratégico de RSE (Directores y Gerentes) y los colaboradores, siendo estos los principales grupos con los que se buscó dialogar en una primera instancia.

3.4 MATRIZ DE MATERIALIDAD: ANÁLISIS, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN

Indicador GRI G4-19, G4-20, G4-21

ETAPAS DE LA MATERIALIDAD

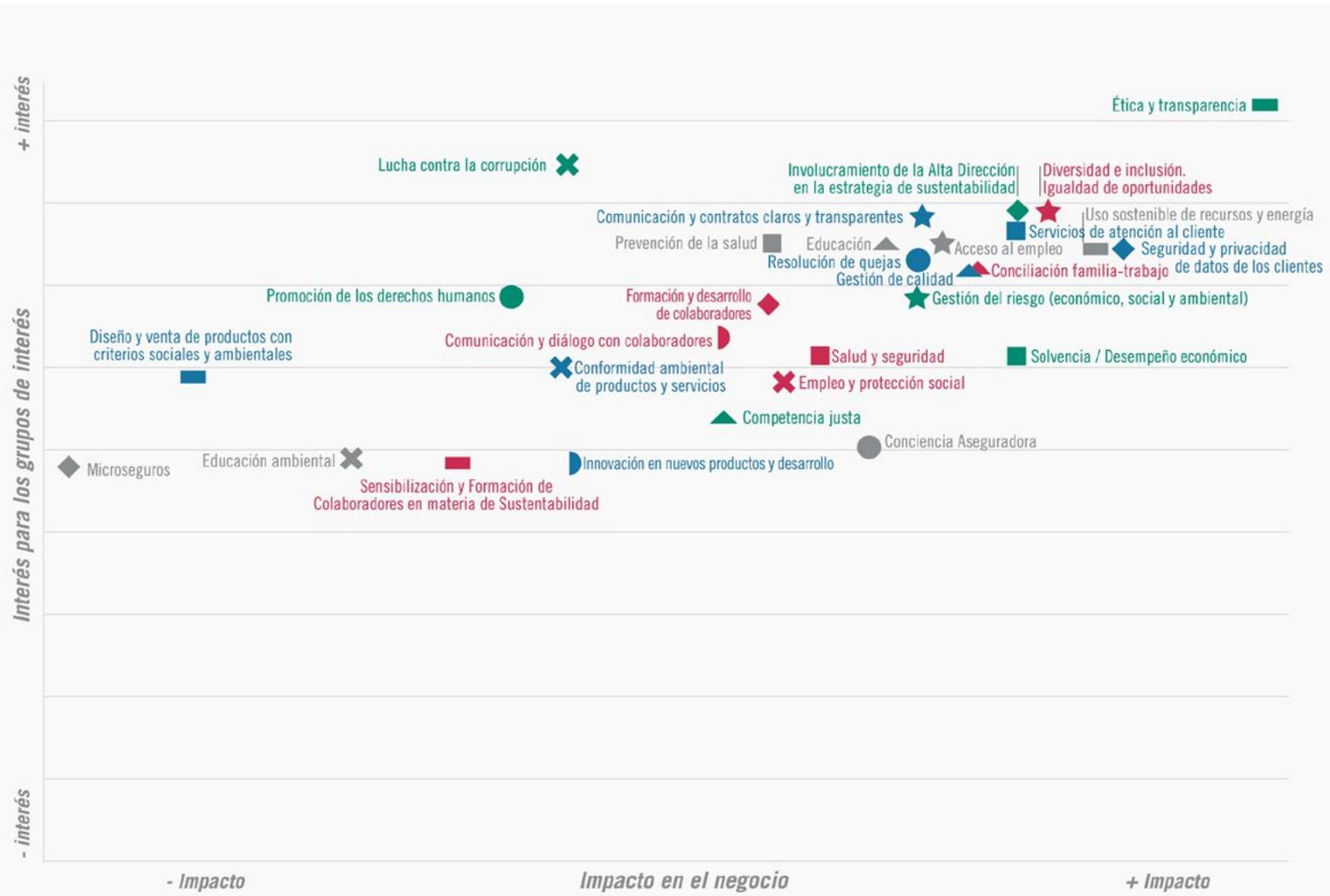
Identificación: A partir de un análisis de documentos de la industria, de empresas del sector y de la compañía, se pudieron identificar 29 aspectos materiales del negocio.

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

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

MATRIZ DE MATERIALIDAD:

Los siguientes son los temas que se han identificado como materiales para Prudential Seguros considerando la relevancia en función del impacto en los grupos de interés y en el negocio.



FORTALEZA FINANCIERA

- Solvencia y Desempeño económico
- ▲ Competencia justa
- Promoción de los Derechos Humanos
- ★ Gestión del riesgo
- ◆ Involucramiento de la Alta Dirección en la estrategia de Sustentabilidad
- Ética y transparencia en el negocio
- ✕ Lucha contra la corrupción

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

- Servicios de Atención al Cliente
- ▲ Gestión de Calidad
- Resolución de Quejas y Reclamos
- ★ Comunicación y Contratos Claros y Transparentes
- ◆ Seguridad y Privacidad de Datos de los Clientes
- Diseño y Venta de Productos con Criterios Sociales y Ambientales
- ✕ Conformidad Ambiental de Productos
- ▶ Innovación en Nuevos Productos y Desarrollo

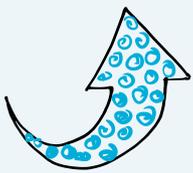
ENFOQUE EN EL TALENTO

- Salud y Seguridad en el trabajo
- ▲ Conciliación Familia-Trabajo
- ★ Diversidad e inclusión. Igualdad de Oportunidades
- ◆ Formación y desarrollo de Colaboradores
- Sensibilización y Formación de Colaboradores en materia de Sustentabilidad
- ✕ Empleo y Protección Social
- ▶ Comunicación y diálogo con colaboradores

IMPACTO RESPONSABLE

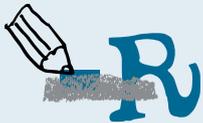
- Prevención de la Salud
- ▲ Acceso a la Educación
- Conciencia Aseguradora
- ★ Inclusión Laboral y Acceso al Empleo
- ◆ Microseguros
- Uso sostenible de recursos y energía
- ✕ Educación ambiental

A continuación, como resultado del análisis de materialidad, se presentan los temas materiales en función de su impacto en el negocio y del interés de los grupos de interés.



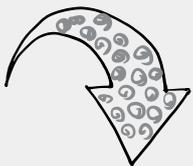
Temas de mayor relevancia:

- Ética y transparencia en el negocio
- Involucramiento de la alta dirección en la estrategia de sustentabilidad
- Diversidad e inclusión, Igualdad de oportunidades
- Seguridad y privacidad de datos de los clientes
- Uso sostenible de recursos y energía
- Servicios de atención al cliente



Temas de relevancia media/alta:

- Comunicación y contratos claros y transparentes
- Inclusión laboral y acceso al empleo (Comunidad)
- Gestión de calidad
- Conciliación familia-trabajo
- Resolución de quejas y reclamos
- Acceso a la educación (Comunidad)
- Solvencia y desempeño económico
- Empleo y protección social
- Gestión del riesgo (económico, social y ambiental)
- Prevención de la salud (Comunidad)
- Salud y seguridad en el trabajo (Colaboradores)
- Lucha contra la corrupción
- Formación y desarrollo de colaboradores
- Comunicación y diálogo con colaboradores



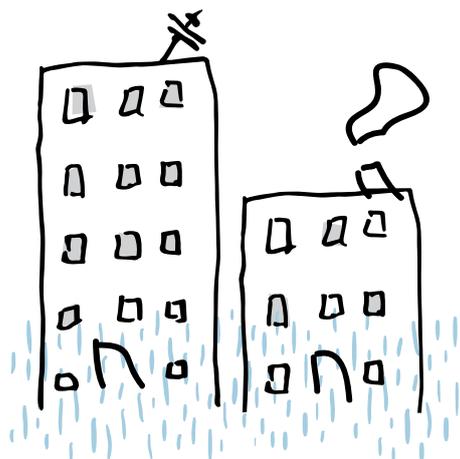
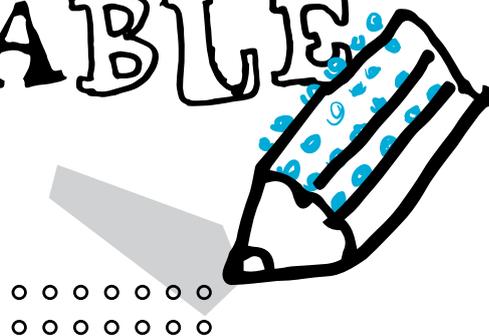
Temas de menor relevancia:

- Conciencia aseguradora
- Promoción de los derechos humanos
- Competencia justa
- Conformidad ambiental de productos y servicios
- Innovación en nuevos productos y desarrollo
- Sensibilización y formación a colaboradores en materia de sustentabilidad
- Educación ambiental
- Diseño y venta de productos con criterios sociales y ambientales
- Microseguros

CAPÍTULO 4



[NUESTRA gestión SUSTENTABLE]



NUESTRA GESTIÓN SUSTENTABLE

4.1. ESTRATEGIA DE RSE & SUSTENTABILIDAD PARA PRUDENTIAL SEGUROS

Indicador GRI G4-2, G4-14

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

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

Esta creación de valor tiene **fuertes fundamentos en nuestros altos estándares éticos y de transparencia.** Somos muy conscientes que las decisiones de hoy constituyen el cimiento para el desarrollo sustentable de las relaciones con nuestros grupos de interés y, por consiguiente, de nuestro negocio. Es por ello que nuestro compromiso es atender activamente las diversas expectativas de los mismos y generar canales de dialogo basados en la confianza.

El objetivo fundamental de nuestra estrategia de RSE & Sustentabilidad de corto plazo es poder generar conciencia interna para luego apuntar a llevar adelante una gestión sustentable en el largo plazo.

Gestión sustentable entendida como aquella que:

- a) logre fidelizar a los clientes en el largo plazo;
- b) atraiga y retenga a los mejores talentos de la industria;
- c) pueda atender y adelantarse a regulaciones en materia de sustentabilidad;
- d) genere un fortalecimiento de la marca y su reputación;
- e) genere altos niveles de confianza a sus grupos de interés.



4.2. PILARES ESTRATÉGICOS DE GESTIÓN SUSTENTABLE

Indicador GRI G4-2, G4-14

En Prudential trabajamos en pos de proporcionar un fundamento sostenible basándonos en altos estándares éticos y de transparencia. Para ello, definimos cuatro pilares estratégicos que crean soluciones duraderas impulsando los sueños de personas, organizaciones y comunidades.

La gestión de la sustentabilidad en Prudential se centra en **4 PILARES FUNDAMENTALES** buscando crear valor económico, social y ambiental:

ACERCAMOS PROTECCIÓN A LA MAYOR CANTIDAD DE PERSONAS Y FAMILIAS DE NUESTRO PAÍS



IMPACTO RESPONSABLE

Compromiso con los grupos de interés para crear éxito compartido e impulsar el progreso en las comunidades.



ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Innovando al generar éxito para los clientes y para una sociedad avanzada.



FORTALEZA FINANCIERA

Manejamos riesgos con integridad y disciplinas de probada eficacia.



ENFOQUE EN EL TALENTO

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

A nivel local, definimos **5 EJES ESTRATÉGICOS**, que se basan en los 4 pilares fundamentales de gestión sustentable, con el objetivo de delinear el rumbo de la compañía 2015-2020: Desarrollo Comercial & Crecimiento del Negocio, Life Planner® del Futuro, Talento & Staffing, Tecnología & Procesos, Marca & Posicionamiento.

NUESTROS PILARES:



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.



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.



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.

4.3. COMPROMISO CON LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

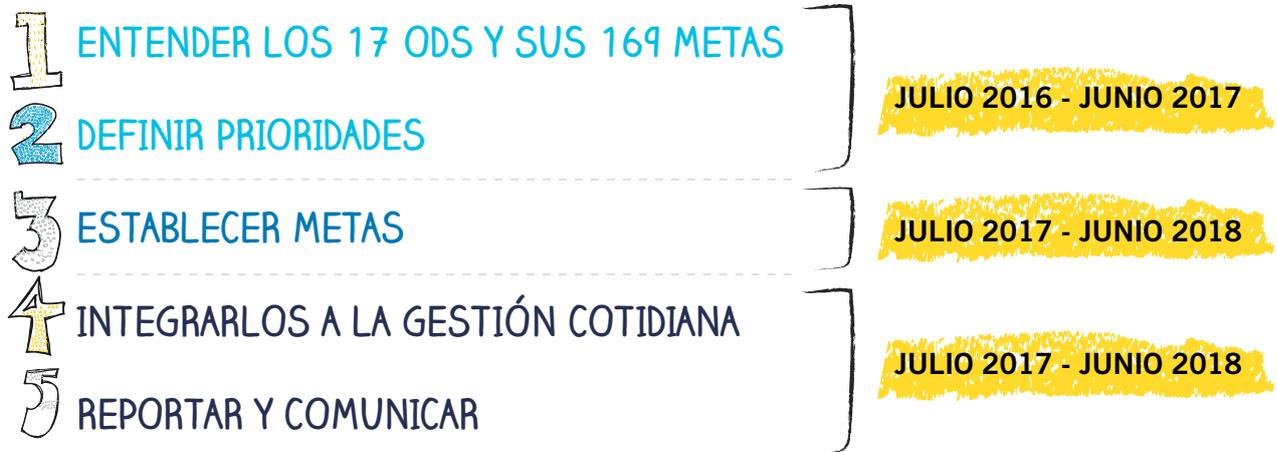
En septiembre del 2015 la Organización de las Naciones Unidas (ONU) aprobó la Agenda 2030 del Desarrollo Sostenible que contiene a los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**. Esta agenda constituye un ejemplo claro de cómo las compañías se han convertido en un actor relevante en la construcción conjunta hacia la sustentabilidad. Los 17 Objetivos y sus 169 Metas interpelan al sector privado a contribuir al desarrollo sustentable y a responder a las expectativas globales de los distintos stakeholders bajo el lema de “*No dejar a nadie atrás*”.

Si bien los programas de inversión social privada y las actividades con la comunidad pueden tener una relación directa sobre los ODS, la principal contribución que una empresa puede generar es cuando vincula los ODS con los asuntos estratégicos materiales y los relaciona al eje del negocio creando así valor compartido.



En Prudential Seguros, trabajamos junto a nuestro Comité Estratégico de Sustentabilidad, utilizando la **Guía SDG Compass** a través de 5 pasos, mediante las cuales las organizaciones pueden identificar su impacto y contribución con los ODS.

Durante el período reportado, avanzamos con las dos primeras etapas que sugiere la Guía: entender los ODS y sus metas, y en segundo lugar, definir las prioridades alineadas a nuestros cuatro pilares de sustentabilidad.



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

- *Los 4 pilares de la gestión de la sustentabilidad,
- *Los impactos positivos y negativos que genera nuestra actividad a nuestros grupos de interés, y
- *Los temas materiales y su correspondencia con los indicadores GRI G4 e ISO 26.000 y su correspondencia con los ODS identificados como estratégicos.

Desde Prudential Seguros, definimos 9 Objetivos de Desarrollo Sostenible, 4 ODS estratégicos y 5 ODS relevantes, identificando 34 metas de las 169 las que impactamos y contribuimos para alcanzar los compromisos mundiales asumidos en la agenda 2030.

NUESTROS ODS ESTRATÉGICOS

<p>3 SALUD Y BIENESTAR</p> 	<p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p> 	<p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p> 	<p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p> 
---	---	---	--

NUESTROS ODS RELEVANTES

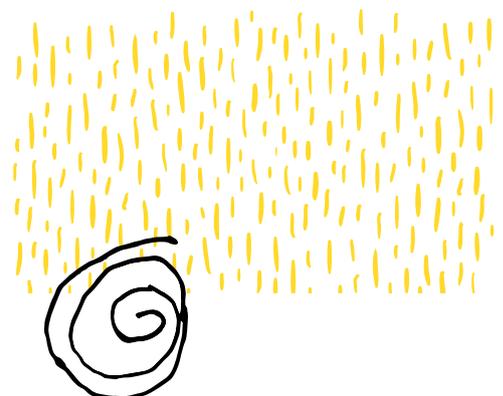
<p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p> 	<p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p> 	<p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p> 	<p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p> 	<p>17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS</p> 
--	--	--	---	---

4.3.1. PRUDENTIAL SEGUROS Y SU CONTRIBUCIÓN CON LOS ODS

Indicador GRI G4-20, G4-21

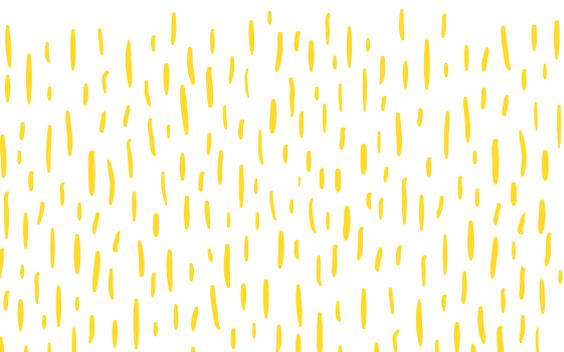
En el siguiente cuadro presentamos según cada uno de nuestros pilares de gestión sustentable, y la descripción de los aspectos materiales, su correspondencia con los indicadores GRI G4 e ISO 26.000, los 9 ODS y las 34 metas a las que nuestra compañía impacta:

PILAR: FORTALEZA FINANCIERA					
ASPECTOS MATERIALES	GRUPOS DE INTERÉS	INDICADOR GRI G4	ISO 26.000	ODS	METAS
Solvencia y desempeño económico	Comité de Dirección, Clientes, Accionistas, Brokers de Seguros	EC Desempeño económico	Prácticas Justas de Operación		
Competencia justa	Comité de Dirección, Proveedores	SO Prácticas de competencia desleal	Prácticas Justas de Operación		
Promoción de los Derechos Humanos	Todos	SO Comunidades Locales, HR No Discriminación, HR Libertad de Asociación y Convenios Colectivos, HR Explotación Infantil, HR Trabajos Forzados u obligatorios	Derechos Humanos		8.1 8.4 8.5 8.7 8.8
Gestión del Riesgo	Todos	Suplemento sectorial: Portfolio de productos y auditoría			
Involucramiento de la Alta Dirección en la estrategia de sustentabilidad.	Comité de Dirección	Funciones del órgano superior de gobierno en la evaluación del desempeño económico, ambiental y social.	Gobernanza		
Ética y transparencia en el negocio	Todos	SO Anticorrupción	Prácticas Justas de Operación		16.1 16.2 16.5 16.6 16.7
Lucha contra la Corrupción	Comité de Dirección, Colaboradores, Comunidad, Proveedores	SO Anticorrupción	Prácticas Justas de Operación		



PILAR: ORIENTACIÓN AL CLIENTE						
ASPECTOS MATERIALES	GRUPOS DE INTERÉS	INDICADOR GRI G4	ISO 26.000	ODS	METAS	
Servicios de Atención al Cliente	Clientes	PR Etiquetado de Productos y Servicios	Asuntos de Consumidores		12.2 12.8	
Gestión de Calidad		PR Salud y Seguridad del Cliente PR Etiquetado de Productos y Servicios	Asuntos de Consumidores			
Resolución de Quejas y Reclamos		PR Salud y Seguridad del Cliente PR Etiquetado de Productos y Servicios	Asuntos de Consumidores			
Comunicación y Contratos Claros y Transparentes		PR Cumplimiento Normativo	Asuntos de Consumidores			
Seguridad y Privacidad de Datos de los Clientes	Clientes – Medio Ambiente	PR Privacidad del Cliente	Asuntos de Consumidores		13.1 13.2 13.3	
Criterios Sociales y Ambientales en el Diseño y Venta de Productos		EN Productos y Servicios	Cuidado del Medio ambiente		16.5 16.6 16.12	
Conformidad Ambiental de Productos		EN Productos y Servicios	Cuidado del Medio ambiente			
Innovación en Nuevos Productos y Desarrollo	Clientes	EC Impactos Económicos Indirectos	Asuntos de Consumidores			
PILAR: ENFOQUE EN EL TALENTO						
ASPECTOS MATERIALES	GRUPOS DE INTERÉS	INDICADOR GRI G4	ISO 26.000	ODS	METAS	
Salud y Seguridad en el Trabajo	Colaboradores y sus Familias	LA Salud y Seguridad Ocupacional	Prácticas Laborales		3.6 3.8 3.10	
Conciliación Familia-Trabajo		LA Relaciones Empresa/Trabajadores	Prácticas Laborales			
Diversidad e Inclusión. Igualdad de Oportunidades		LA Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Prácticas Laborales		4.3 4.4 4.5	
Formación y Desarrollo de Colaboradores		LA Formación y Educación				5.4 5.5
Sensibilización y Formación de Colaboradores en materia de Sostenibilidad		LA Formación y Educación				
Empleo y Protección Social			LA Empleo	Prácticas Laborales		8.1 8.5 8.7 8.8
Comunicación y diálogo con colaboradores			LA Relaciones Empresa/Trabajadores SO Anticorrupción	Prácticas Laborales y Prácticas Justas de Operación		16.6 16.7

PILAR: IMPACTO RESPONSABLE					
ASPECTOS MATERIALES	GRUPOS DE INTERÉS	INDICADOR GRI G4	ISO 26.000	ODS	METAS
Prevención de la Salud	Comunidad	SO Comunidades Locales	Participación activa y desarrollo de la comunidad		3.1 3.5 3.6 3.8
Acceso a la Educación					4.1 4.3 4.4 4.5 4.6
Conciencia Aseguradora					8.6 8.10 8.12
Inclusión Laboral y Acceso al Empleo					10.2 10.3
Microseguros					17.6
Uso sostenible de recursos y energía	Medio ambiente	EN Energía, EN Materiales	Cuidado del Medioambiente		13.2 13.3
Educación ambiental	Medio ambiente Comunidad Colaboradores Clientes	EN Productos y Servicios			



4.4. GOBERNANZA Y GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

Indicador GRI G4-34, G4-35, G4-37, G4-43, G4-48.

Tema Material: Involucramiento de la Alta Dirección en la estrategia de sustentabilidad

Prudential Seguros cuenta con una estructura organizacional para la gobernanza y gestión de la sustentabilidad.

A fines del año 2015, cuando la compañía tomó la decisión de comenzar a recorrer el camino hacia la sustentabilidad constituyó su **Primer Comité de RSE & Sustentabilidad** integrado por la Gerencia de Recursos Humanos, la Gerencia de Legales y la Dirección Financiera, el cual junto con una consultora externa, analizaron las prácticas de la compañía en materias de gobernanza, colaboradores, proveedores, clientes, medio ambiente y comunidad para determinar acciones que se enmarcan en una gestión responsable.

Para desempeñar sus funciones, **este Comité dedicó 8 encuentros con un total de 56 hs de participación y formación en temas de RSE.**

Durante el año 2016, luego de la conformación del área de RSE & Sustentabilidad, el Comité continuó funcionando bajo la misma metodología comprendiendo las ventajas competitivas de adoptar un modelo sustentable de gestión del negocio que refuerce los impactos sociales, ambientales y económicos de nuestro negocio y contribuya a generar acciones de escala y a largo plazo.

En enero de 2017, redefinimos el **rol de la gobernanza de la RSE y la sustentabilidad** que acompaña el proceso para la gestión responsable y sustentable del negocio.

La nueva estructura de la gobernanza de la RSE y la Sustentabilidad cuenta con un **Comité Estratégico y un Comité Operativo.**



COMITÉ ESTRATÉGICO:

Integrado por gerentes y directivos de la compañía.

Tiene a su cargo:

- *Involucrarse en el desafío de alinear la estrategia de negocio a la triple línea de resultado (económico, social y ambiental).
- *Constituir un espacio de validación de la estrategia de RSE incorporando el concepto de sustentabilidad a la agenda de los equipos de trabajo trabajando con directores y gerentes influyentes y con poder de decisión.
- *Relevar y analizar las expectativas que surgen de los procesos de consulta a los grupos de interés, el proceso de identificación y priorización de aspectos materiales y su comunicación al Comité de Dirección para su revisión y aprobación del Reporte de Sustentabilidad.

A partir del 2017, continuamos brindando **capacitación sobre temas de sustentabilidad vinculados al negocio** a los integrantes de nuestro Comité Estratégico quienes recibieron formación por parte del área de sustentabilidad de la Corporación, los pilares de gestión sustentable y una introducción a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

COMITÉ OPERATIVO:

Representado por miembros de las distintas áreas de la compañía e integrado por las personas designadas por cada Director/Gerente para participar del proceso de reporte de sustentabilidad y liderar acciones de RSE y voluntariado en las oficinas centrales y en agencias de todo el país.

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

-En las agencias son siete **Embajadores de RSE** que actualmente acompañan las acciones del área en las agencias y oficinas comerciales de todo el país.

-En las oficinas centrales son los representantes propuestos por cada Gerencia para acompañar las acciones y el Reporte de Sustentabilidad.

En el período reportado se realizó un encuentro de 2 hs formación sobre los lineamientos generales del Reporte y los indicadores GRI G4.



#ComitéEstratégicoDeRSE

Los gerentes y directores compartieron una video conferencia con Mary O'Malley, Sustainability VP y Suzanne Klatt, Sustainability Director, para conocer cómo trabaja el área de sustentabilidad de Prudential Financial. Además, recibieron una capacitación vinculada a la gestión responsable del negocio.



4.4. NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Indicadores GRI G4-24; G4-25; G4-26; G4-27

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

En un contexto de crecientes expectativas de clientes, colaboradores, gobiernos y sociedad en general, manifestamos nuestro compromiso por desarrollar negocios que permitan al planeta satisfacer sus necesidades presentes sin poner en juego la capacidad de las próximas generaciones.

Nuestro objetivo fue diseñar un plan estratégico que respondiera a la visión corporativa, a la estrategia de negocio y a la cultura de la compañía. Estamos convencidos de que con esta tarea estaremos dando respuesta a muchas de las expectativas de nuestros grupos de interés.

Para esta primera etapa de la sustentabilidad en Prudential Seguros, consideramos como grupos de interés prioritarios a nuestros: **colaboradores y sus familias, asegurados, proveedores, accionistas y brokers y 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**.



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

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

4.5 ESPACIOS DE TRABAJO PARA LA GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

Indicador GRI G4-16

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

COMITÉ DE SUSTENTABILIDAD DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE LOS ESTADOS UNIDOS EN ARGENTINA (AMCHAM)

Como socios de la Cámara participamos activamente de su Comité de Sustentabilidad. Un espacio de interacción para los socios, en los que se comparten buenas prácticas e información estratégica.

En el año 2017, Prudential Seguros es además empresa sponsor de las actividades de impulsa la Cámara.



DIVISIÓN RSE Y SUSTENTABILIDAD DE IDEA

Participamos activamente del espacio, IDEA es una institución que contribuye al desarrollo productivo y competitivo de las empresas e instituciones para que la Argentina se integre al mundo moderno y desarrollado.

INSTITUTO ARGENTINO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA (IARSE)

A partir del año 2017, somos miembros oro del IARSE y acompañamos sus acciones de sensibilización y formación en temas vinculados a la Sustentabilidad especialmente en Buenos Aires y en Córdoba. Estuvimos presentes y apoyamos la séptima edición de la Conferencia Internacional del IARSE el 28 de junio en Buenos Aires “Perspectivas de integridad e integralidad”.



RED DE EMPRESAS POR LA DIVERSIDAD (R.E.D.)

Desde enero del 2017, participamos activamente de la R.E.D. un espacio que desarrolla y promueve la diversidad y la inclusión dentro de las organizaciones empresariales, y las acompaña en la implementación de sus políticas. Dicho espacio tiene sede en la Escuela de Negocios de la Universidad Torcuato Di Tella.

En junio, realizamos la segunda reunión de miembros de la R.E.D. en las oficinas de Prudential Seguros e impulsamos internamente espacios de relacionamiento de los miembros de la R.E.D. con nuestros colaboradores.

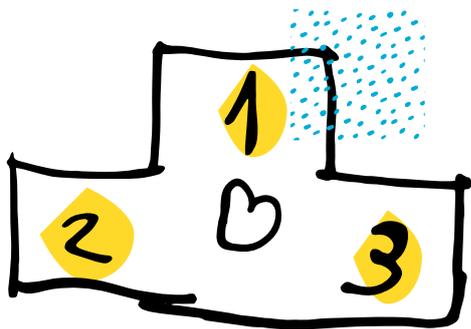


CAPÍTULO 5

5

FORTALEZA FINANCIERA

MANEJANDO RIESGOS CON INTEGRIDAD
Y DISCIPLINA DE PROBADA EFICACIA



FORTALEZA FINANCIERA

5.1. PRUDENTIAL SEGUROS EN NÚMEROS

Indicador GRI G4-DMA, G4-9, G4-EC1, G4-EC4

PRUDENTIAL ES CONOCIDA POR SU ESTABILIDAD Y FORTALEZA FINANCIERA



NUESTRO DESARROLLO COMERCIAL Y CRECIMIENTO DEL NEGOCIO

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



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 (EN MILLONES DE PESOS)	EJERCICIO 07/2016 – 06/2017	EJERCICIO 07/2015 – 06/2016
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (INGRESOS)	1.686,5	1.278,7
VALOR ECONÓMICO DIRECTO DISTRIBUÍDO	1.137,7	799,0
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	548,8	479,7
AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR EL GOBIERNO ⁽¹⁾	----	----

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

5.1.3. CONTEXTO DE NEGOCIOS

Evolución del Negocio a Largo Plazo

Prudential Seguros presentó un **plan de gestión sustentable del negocio y nuestro compromiso de resultados como compañía al 2020**. El plan fue presentado por nuestro Presidente & CEO en la casa matriz de Prudential.

A nivel local, se han compartido las conclusiones en la reunión del Comité Ejecutivo y Gerentes y se ha realizado una capacitación para mandos medios.



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

Indicadores: GRI G4-7, G4-34; G4-35; G4-38, G4-39, G4-40, G4-41, G4-42, G4-44, G4-45, G4-46, G4-47, G4-49, G4-50, G4-51, G4-52, G4-53, G4-EC3.



El Comité de Dirección de Prudential Seguros es el principal órgano de Gobierno. Está compuesto por el Presidente & CEO de la compañía, la Directora Financiera y de Gestión de Riesgos, el Director de Operaciones, el Director de Marketing y el Director de Negocios Corporativos.

Nuestro Comité ejerce la responsabilidad de monitorear y evaluar el grado de cumplimiento de objetivos, tomando decisiones que, en el corto, mediano y largo plazo, aseguren el logro de los resultados para una gestión sustentable del negocio. Asimismo, el Comité de Dirección de Prudential Seguros tiene el rol de **identificar y gestionar los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, social y ambiental.**

Los integrantes del órgano superior de gobierno deben velar por el cumplimiento de los valores fundamentales que guían todos los días nuestro trabajo para ayudar a nuestros clientes a alcanzar tranquilidad financiera y paz de espíritu, garantizando la confianza y reputación de la compañía, fundamentados en nuestro Código de Conducta *“Toman-do las Decisiones Correctas”*.



“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”.

Las preocupaciones importantes en materia de RSE & Sustentabilidad son reportadas por la Gerente de Recursos Humanos al Presidente y CEO de la compañía, a quién reportan directamente la gestión de estas cuestiones. Asimismo, se comparten los planes de acción en las reuniones de Directores y Gerentes de la compañía, quienes son integrantes del Comité Estratégico de Sustentabilidad.

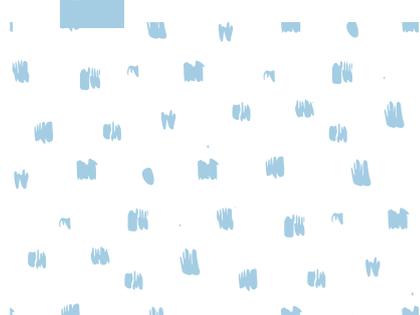
Prudential Seguros considera temas relevantes y preocupaciones importantes para tratar en el marco del Comité de Dirección: la ética, transparencia y reputación organizacional; la eficiencia operativa del negocio; minimización de los riesgos de la operación; servicio al cliente; impacto en las comunidades;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

Los integrantes del Comité de Dirección han sido elegidos para ejercer sus funciones teniendo en cuenta sus competencias, habilidades, trayectoria y experiencia necesaria para velar adecuadamente los intereses de la compañía. En enero de 2017, se designó una mujer en el cargo de Directora Financiera y de Gestión de Riesgos quien, en primer lugar, además de contar con las calificaciones requeridas para la posición, responde a nuestro compromiso con la diversidad y la promoción de la equidad de género en estas posiciones.

El Comité de Dirección se reúne quincenalmente en la **Executive Committee Meeting** para tratar los temas estratégicos de la compañía e interactúan en la gestión cotidiana para tomar decisiones sobre el negocio.

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. Nuestra casa matriz, con sede en Estados Unidos, evalúa cada año el nivel de ejecución del Directorio y del Plan Global de Negocios. A su vez, trimestralmente se realiza una revisión de resultados con visitas de ejecutivos globales. Una vez por año, el Presidente y CEO de Prudential Seguros asiste en la casa matriz a la reunión de estrategia donde se comparten y validan los objetivos estratégicos de cada subsidiaria.

La remuneración de los miembros del Comité de Dirección se compone de una parte fija mensual y cada año recibe otra parte variable calculada sobre la base de los resultados económicos financieros y de los objetivos de desempeño relacionados a metas de sustentabilidad compuesta por: sueldo base que se cobra 13 veces en el año, sueldo variable que representa el bono anual por desempeño y el incentivo a largo plazo que consisten en las acciones de Prudential que les otorgan anualmente, la cantidad que les asignan está en base a su desempeño. Como parte de su política retributiva cuentan con un plan de pensión.

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

Nuestros Directores y Gerentes

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

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



Diversidad: Nuestros Directores y Gerentes áreas de soporte
Indicador: GRI G4-LA 12

1 Directora es mujer, representando el **20%** del Comité de Dirección.

5 Gerentes son mujeres, siendo el **50%** la representación femenina en **posiciones gerenciales** en áreas de soporte

5.2.2. ORGANIGRAMA

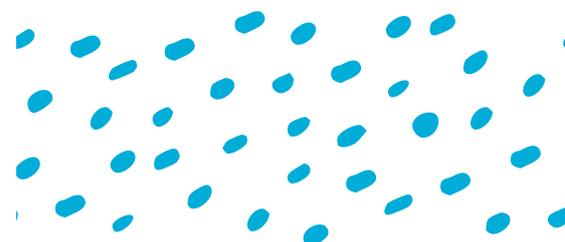
PRUDENTIAL EN ARGENTINA - ORGANIGRAMA



5.2.3. CANALES DE DIÁLOGO Y CULTURA DE TRANSPARENCIA

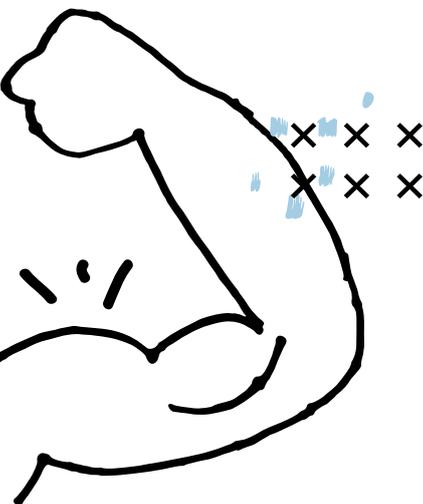
Indicador GRI G4-37

El órgano superior de gobierno y los gerentes comparten información con los colaboradores y fomentan una cultura de transparencia. Prudential Seguros tiene dentro de su órbita de comunicación interna diferentes canales de comunicación que se utilizan según los mensajes a comunicar y la audiencia destinataria de los mismos. A continuación, se detallan los diferentes medios utilizados y el propósito particular de cada uno de ellos:



TOWN HALL:

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



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 algunas ocasiones, de acuerdo a una agenda definida previamente, participan el Director de Marketing y equipos de casa central que asisten para compartir información relevante para el área comercial en términos de procesos o para capacitar sobre un tema específico. En las 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, que comparten una jornada en julio y otra en diciembre. Asisten Directores, Gerentes, Supervisores de casa central, Gerentes de Agencia y de Ventas de las agencias de todo el país y los Gerentes y Supervisores Comerciales de Vida Colectivo. En la reunión, se trabaja con los resultados de la compañía, las expectativas y la rendición de cuentas al accionista, junto con las novedades de los proyectos estratégicos en curso. Asimismo, en este evento se trabaja con los líderes en acciones y estrategia de RSE & Sustentabilidad.



DESAYUNOS CON EL CEO:

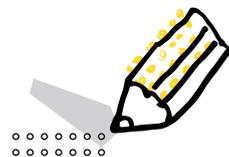
Es la instancia donde todos los integrantes de las oficinas centrales tienen la oportunidad de participar de un desayuno con el Presidente y CEO al cumplirse su aniversario en la compañía. Los desayunos se organizan de manera bimestral.



5.3. ÉTICA E INTEGRIDAD: NUESTRA MANERA DE HACER NEGOCIOS

Indicador GRI G4-57; G4-58

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.



“Ningún objetivo comercial será más importante que ser fiel a los valores y los principios que constituyen la base de nuestra compañía.”

John Strangfeld
Chairman & CEO, Prudential
Financial, Inc.



ODS N° 16, estratégico para la gestión sustentable de nuestro negocio:

El ODS N° 16, busca “promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles”.

“Durante más de 140 años, Prudential ha mantenido su compromiso de ayudar a sus clientes a obtener tranquilidad financiera y paz de espíritu. Millones de personas de todo el mundo confían en que nosotros cumplimos con esta promesa. Solamente realizando actividades comerciales de manera correcta, día a día, podremos seguir siendo dignos de su confianza”. (Mensaje Código de Conducta, John Strangfeld, Chairman & CEO Prudential Financial, Inc.).

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. GERENCIA DE COMPLIANCE Y AUDITORÍA INTERNA

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

ÉTICA

“Hacer lo correcto”

CUMPLIMIENTO

“Cumplir las reglas”

5.3.2. MANUAL DE ÉTICA: HERRAMIENTAS DE PREVENCIÓN, INFORMACIÓN Y CUMPLIMIENTO

Todos y cada uno de nuestros colaboradores, accionistas y miembros del Directorio de Prudential Seguros están comprometidos en el cumplimiento de nuestros valores y principios.

El **Manual de Ética**, denominado **“Tomando las Decisiones Correctas”**, es el código de conducta de Prudential Seguros, es la guía para realizar actividades comerciales y tomar decisiones éticas. Tiene por objetivo proporcionar a todos los colaboradores la información necesaria para promover las buenas prácticas comerciales en todos los niveles de la organización.

Contamos con un grupo de normas que, apoyadas en el Manual de Tomando las Decisiones Correctas, nos ayudan a prevenir, informar y ayudar a nuestros colaboradores.

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.



PRUDENTIAL FINANCIAL INC. ENTRE LAS COMPAÑÍAS MÁS ÉTICAS DEL MUNDO

Prudential Financial Inc. fue galardonada como **World’s Most Ethical Company** por Ethisphere Institute, por tercer año consecutivo, reflejando nuestro compromiso de hacer negocios con los más altos estándares éticos.

5.3.3. CÓDIGO DE CONDUCTA: “TOMANDO LAS DECISIONES CORRECTAS”

Indicador GRI G4-56, G4-HR2

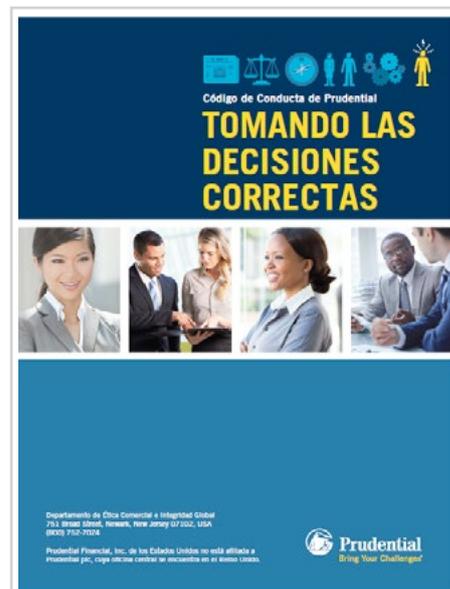
Nuestro Código de Conducta, que se encuentra plasmado en **nuestro manual “Tomando las Decisiones Correctas”**, refleja nuestros valores y que comportamiento esperamos que nuestros colaboradores tengan al momento de representar a la compañía.

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

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

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

Los colaboradores que ingresan realizan, a través de una plataforma e-learning, una capacitación sobre nuestro Manual Corporativo “Tomando las Decisiones Correctas”. En el período reportado, el **100% de nuestros colaboradores** ha completado dicha formación.



5.3.4. MECANISMOS DE DENUNCIAS

Indicadores GRI G4-57, GRI G4-58

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

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



Cualquiera que se encuentre inseguro frente a una situación en particular tiene la responsabilidad de pedir el consejo de su Gerencia, del Gerente de Recursos Humanos de Prudential Seguros y de la Gerencia de Compliance de Prudential Seguros y/o la Oficina de Ética 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 la siguiente dirección: <http://www.tnwinc.com/reportline/international>

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

5.3.5. MES DE LA ÉTICA: NUESTRO CENTRO DE CONVERSACIÓN

Para Prudential, la ética forma parte de la manera de hacer negocios, siendo un eje fundamental de nuestro trabajo. Por ello, 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. Es una iniciativa que promueve actuar en forma correcta, según estrictas normas éticas y de integridad, a nivel corporativo e individual para seguir creciendo sustentablemente como compañía.

Estas acciones englobadas en el “**Mes de la Ética**” contemplan talleres y charlas sobre temas de ética en los que se trabaja generando espacios de diálogo y encuentro en toda la organización y en todos los niveles.

En marzo de 2017, bajo el lema “*Tu opinión nos importa*”, se llevaron a cabo dos charlas sobre la ética aplicada al ámbito laboral, dictadas por un experto en la temática. Al mismo tiempo, se realizó una estrategia de comunicación semanal a toda la compañía y a los distintos niveles de la organización, con el objetivo de reflexionar junto a los colaboradores sobre el sentido de la ética, resaltar nuestros valores y la importancia de respetar el código compartido.

Al inicio del Mes de la Ética, se entregó un obsequio a todos los colaboradores: este año fue un “lapiz con semillas” como el símbolo de “dejar sembrada la semilla de la ética y valores corporativos” en todos nuestros colaboradores. También se desarrolló una trivía online para impulsar el conocimiento, con oportunidad de ganar premios.



MARZO

Mes de la Ética 2017

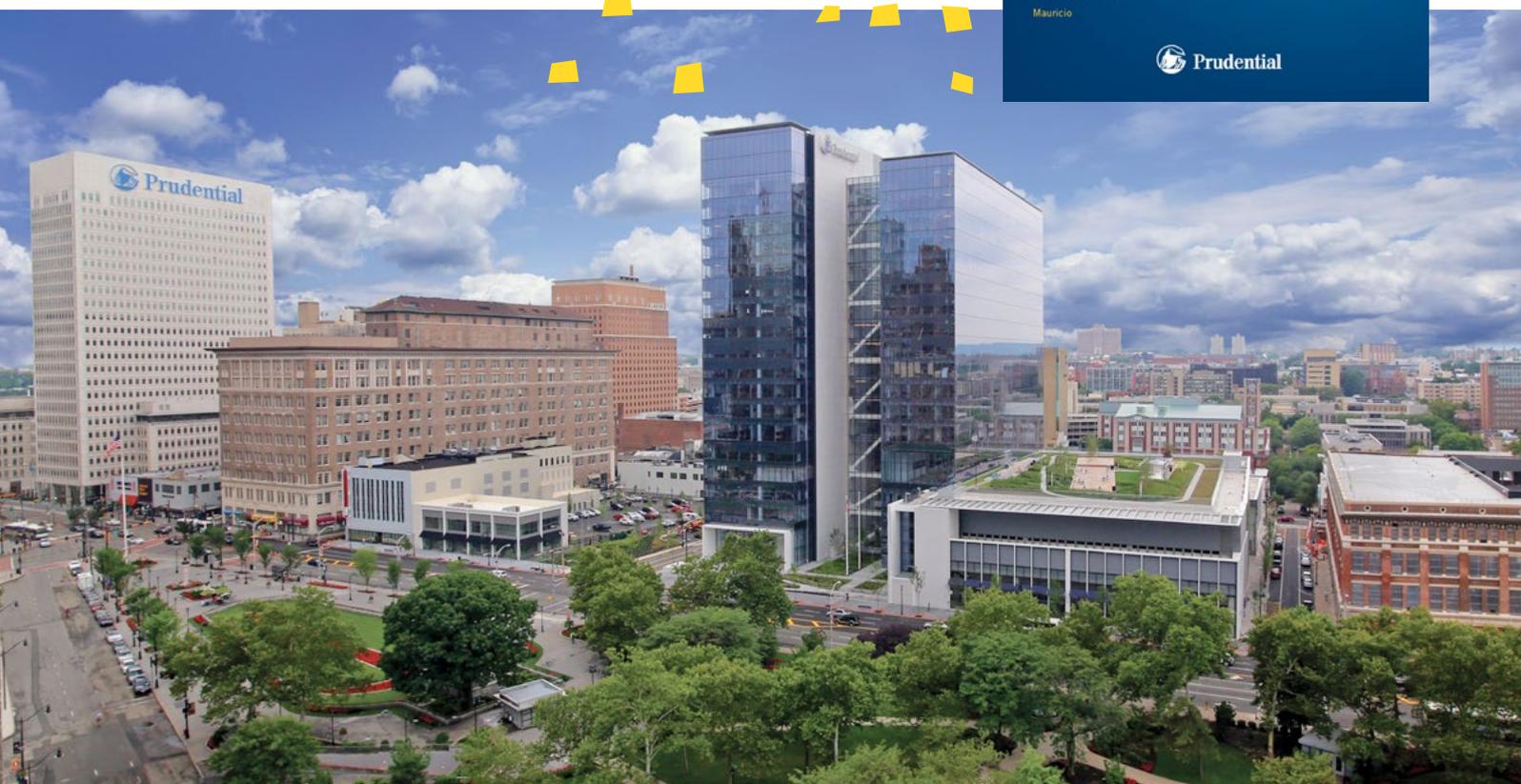
Marzo, es el Mes de la Ética. Este mes nos servirá para recordarnos los valores de Prudential, que nos ayudan a definir quiénes somos y cómo trabajamos. Somos una Compañía **Digna de Confianza** y **Orientados al Cliente**, sin dejar de priorizar al **Respeto Mútuo**, siempre firmes en nuestra **Actitud Ganadora**. Nuestros valores guían nuestro comportamiento para que Prudential pueda continuar ganando la confianza y el respeto en un mercado donde son esenciales para ser exitosos. Una importante parte del compromiso con nuestros valores es que nuestros colaboradores puedan hablar abiertamente de sus ideas, sugerencias o preocupaciones. Nuestra Compañía reconoce que las diferentes perspectivas y puntos de vista nos ayuda a entender las necesidades de nuestros clientes y ayuda a nuestras operaciones, nuestra productividad y nuestro crecimiento.

Tu voz nos importa. Compartila. Si tienes una opinión, una sugerencia o una idea, hácela que tu voz se escuche. Si pensás que alguna acción pueda estar en contra de los valores de Prudential, si algo te preocupa, tenés dudas o necesitas ayuda para resolver algún problema, contactate con tu Supervisor, Gerente, Responsable de Compliance y Ética.

Adicionalmente, encontrarás cómo Reportar a la Línea Ética de Prudential 24/7 en www.tweinc.com/Prudential o bien podés hacerlo localmente al 4891 5041.

Me llena de orgullo trabajar juntos para ayudar a Prudential a mantener la sólida reputación que ha logrado cumpliendo con las promesas y haciendo negocios de la manera correcta.

Un fuerte abrazo,
Mauricio



5.3.6. CONFLICTO DE INTERÉS

Indicador GRI G4-GDMA, GRI G4-41

Manejar conflictos de interés resulta clave para asegurarnos que tomamos 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. 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.

A través de nuestro Manual Corporativo “Tomando las Decisiones Correctas” comunicamos a nuestros colaboradores sobre cómo actuar frente a conflictos de interés reales o aparentes. Anualmente, **los colaboradores de toda la organización y en todos los niveles deben responder el “Cuestionario sobre Conflicto de Interés”,** a través del cual revelamos intereses personales que nos permiten identificar y evitar posibles situaciones que pudieran dañar la compañía.

Durante el periodo reportado no tuvimos casos sobre conflictos de interés.

El Cuestionario sobre Conflicto de Interés es enviado a todos nuestros colaboradores anualmente en función de sus posiciones y/o responsabilidades. **En el periodo reportado fue respondido en el mes de marzo 2017 por el 100% de nuestros colaboradores.**

Los miembros del Directorio no son parte de otros comités o juntas donde existan conflictos de interés.

5.4. PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN

Indicadores: GRI G4-S04, G4-S05, G4-S06
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

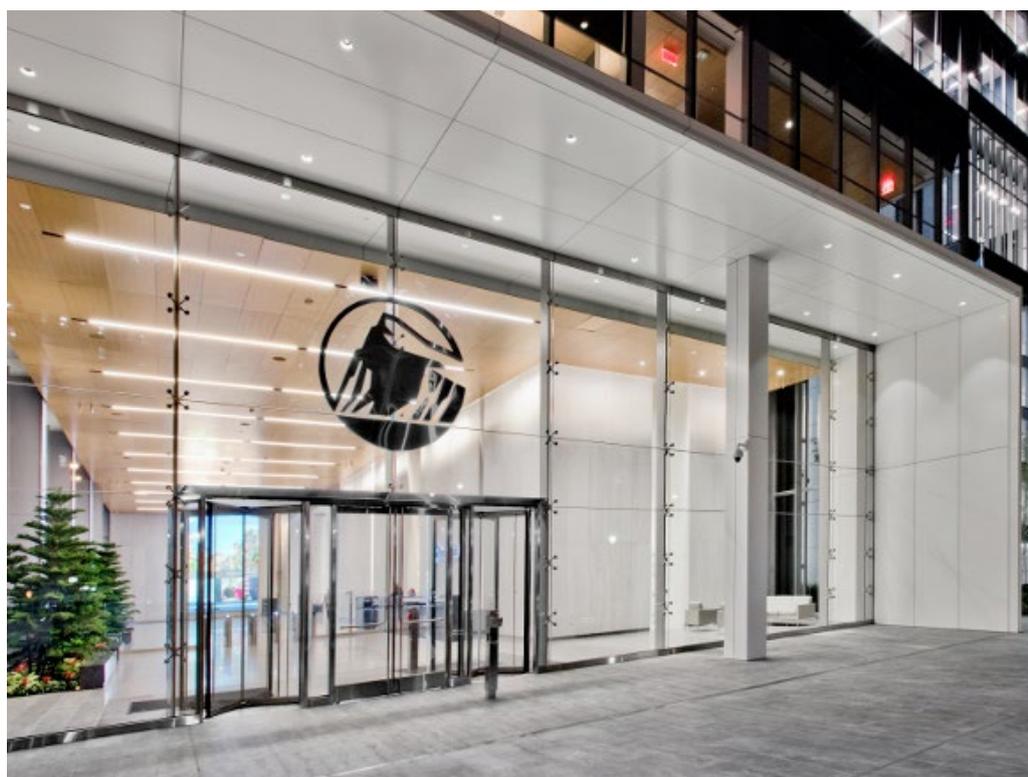
Como organización con sede en Estados Unidos, Prudential, sus filiales y empleados están sujetos a la **Ley Estadounidense de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA)** -U.S. Foreign Corrupt Practices Act- de 1977 que rige las interacciones con funcionarios del gobierno no estadounidense.

La política de Prevención de Soborno y Corrupción aplica a todos nuestros negocios y su propósito es hacer que los colaboradores de Prudential 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.**

Los siguientes individuos y entidades están sujetos al cumplimiento de la FCPA y se exige que adhieran a esta Política:

- Todos los colaboradores de Prudential,
- Todos los Proveedores de servicios externos, si existe una posibilidad razonable de que interactúen con las Personas Cubiertas por la FCPA en representación de Prudential.

Prudential ha desarrollado normas y procedimientos internos destinados a prevenir actos de corrupción. Los mismos 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.** La política de FCPA y los estándares de FCPA **incluyen evaluación de riesgos de proveedores con relación a prácticas de soborno y corrupción.**



Con el propósito de asegurar que las donaciones y los proyectos de inversión social que se efectúan junto a otras organizaciones de la sociedad civil no son en realidad sobornos encubiertos, a través de las **Políticas de Donación de Activos y de Donación con Cargo** las organizaciones sociales con las que trabajamos deben presentar anualmente 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 SOBORNO

Indicador GRI G4-SO4 inciso d y e.

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

- Capacitación básica sobre anti soborno/anticorrupción para todos los colaboradores;
- Capacitación intermedia para “empleados claves”, es decir, aquellos colaboradores que trabajan en cuestiones relacionadas con la anticorrupción o que interactúa con personas o entidades cubiertas por la FCPA;
- Capacitación de actualización (a proporcionar a los “empleados claves” aproximadamente 18 meses después de completar la capacitación intermedia);

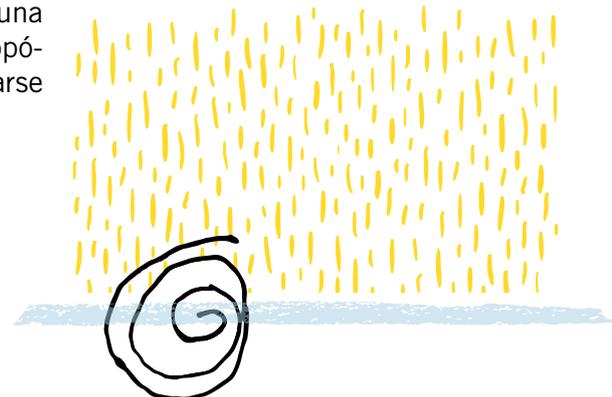
Estas instancias de formación educan a los participantes acerca del impacto de la corrupción y explican el modo en que se pueden respaldar los esfuerzos de Prudential para llevar a cabo el negocio con integridad y cumplir con todas las leyes anticorrupción y antisoborno aplicables, comprendiendo de esta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

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

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 ante:

A) REGALOS, COMIDAS Y ENTRETENIMIENTOS

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

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

B) CONTRIBUCIONES POLÍTICAS Y PAGOS A GOBIERNOS

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

C) PAGOS DE FACILITACIÓN

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

5.5. PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y LAVADO DE DINERO



El área de Prevención de Lavado de Dinero, el Oficial de Cumplimiento y el Comité de Prevención de Lavado de Dinero son responsables de controlar e informar operaciones sospechosas y de reportar las mismas al Directorio de la compañía 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. El mayor grado de conocimiento que tengamos de nuestros clientes nos permitirá ser más eficientes en la detección y reporte de operaciones que podrían encubrir el lavado de dinero.

Prudential Seguros ha desarrollado un **Manual de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo** para ayudar a los empleados de Casa Central y de la Fuerza de Ventas, así como a la Gerencia, a detectar y abordar potenciales actividades de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.

Para Prudential Seguros, los siguientes principios son considerados apropiados para tener en cuenta con el fin de detectar las actividades tendientes al lavado de dinero:

- Conocer al cliente. Obtener información importante y relevante del tomador, asegurado y beneficiarios de las pólizas. Conocer a su cliente incluye: entender el origen de sus activos y el objetivo comercial de sus operaciones;
- Nunca ignorar una actividad incoherente o impropia que carezca de sentido comercial.;
- Mantener una mirada atenta sobre el comportamiento, las operaciones y documentación de los clientes.

En relación al entrenamiento, el área de Prevención de Lavado de Dinero, lanza en forma anual un **Plan de Capacitación**, cuyo objetivo es que todos los empleados de la compañía conozcan tanto los temas de la legislación vigente como los procedimientos de la compañía. **La capacitación es obligatoria, en formato online y ha sido respondida por el 100% de los colaboradores activos.**

5.6. GESTIÓN DEL RIESGO

Indicador GRI G4-14, G4-45: G4-46

Tema Material: Gestión del Riesgo -Económico, social y ambiental-



El área de Risk Management 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 sub-riesgos asociados a cada riesgo plasmado en el inventario, verificando la efectividad de los controles existentes, analizando el riesgo residual e identificando mejoras y/o nuevas actividades de control con el fin de mitigar los riesgos existentes.

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

Cabe destacar que proteger la información personal es una prioridad para Prudential, por ello en los últimos años el área de Risk Management implementó una **política de privacidad de la información**, con el fin de resguardar los datos provistos por los clientes y/o empleados. Prudential recopila, procesa, almacena y transmite información personal para realizar negocios y dicha información es procesada y protegida con controles estrictos para minimizar el riesgo de pérdida de datos, acceso no autorizado y/o uso indebido.

INVIRTIENDO RESPONSABLEMENTE

En línea con lo requerido por el Regulador, Prudential Seguros destina el 3% de sus inversiones a Fondos Comunes de Inversión “PYMES” cuyo objetivo es promover el desarrollo de economías regionales y de pequeñas y medianas empresas.

El resto de sus inversiones se encuentran alocadas en bonos soberanos y en empresas argentinas de primera línea, las cuales comparten los mismos estándares que Prudential Seguros al momento de hacer negocios.



5.7. LOS DERECHOS HUMANOS EN LA GESTIÓN DEL NEGOCIO

Indicadores: GRI G4-1, G4-15, G4-HR2

Tema Material: Promoción de los Derechos Humanos.



En Prudential Seguros trabajamos activamente en la promoción y el respeto de los derechos humanos.

Para nosotros, respetar los derechos humanos es un requisito indispensable que asociamos a nuestra misión de negocios para brindar seguridad financiera y paz de espíritu a nuestros clientes.

En Prudential Seguros, contamos con criterios sustentados en los valores de ética, integridad, transparencia y responsabilidad, que son de obligatorio cumplimiento en todas nuestras operaciones. Velamos por el respeto y la promoción de los derechos humanos en toda nuestra área de influencia.

Adherimos a los principios de: la Carta Internacional de Derechos Humanos, formada por la Declaración Universal de los Derechos Humanos, por el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y sus dos protocolos, y por el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales; la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo, relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo; los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus Metas a 2030 (Naciones Unidas).

En particular, como empresa que comercializa seguros de vida, enfocada en acercar protección a la mayor cantidad de personas y familias de nuestro país, tomamos como premisa el Art. N° 3 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la ONU, el cual establece que *“Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona”*. Asimismo, el trabajo por la prevención y la disminución de siniestros contribuye al Objetivo N°3 de Desarrollo Sostenible (ODS): *“Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en las diferentes edades”*.

Prudential tiene como objetivo la implementación del marco de *“Proteger, Respetar y Remediar”* de las Naciones Unidas, el cual fue respaldado por el Consejo de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas el 16 de junio de 2011.

En Prudential Seguros tomamos en cuenta para la gestión el principio rector número 13, que establece la responsabilidad de respetar los derechos humanos, exigiéndoles a las empresas que:

- a) eviten que sus propias actividades provoquen o contribuyan a provocar consecuencias negativas sobre los derechos humanos y hagan frente a esas consecuencias cuando se produzcan;
- b) traten de prevenir o mitigar las consecuencias negativas sobre los derechos humanos directamente relacionadas con operaciones, productos o servicios prestados por sus relaciones comerciales, incluso cuando no hayan contribuido a generarlos.



El alcance de las cuestiones relacionadas con los Derechos Humanos y Laborales abarca las siguientes áreas y públicos de interés principales:

COLABORADORES

Somos una empresa empleadora que ofrece igualdad de oportunidades. Todos los candidatos calificados son tenidos en cuenta para un empleo y pueden desarrollar su carrera en la compañía sin consideración de raza, color, religión, sexo, orientación sexual, identidad de género, origen nacional, genética, discapacidad, edad, estado de veterano o cualquier otra característica protegida por la ley.

Con respecto a los ODS, nuestro compromiso se ve reflejado con el Objetivo 5, el cual busca lograr la igualdad entre los géneros. En Prudential Seguros promovemos una cultura del respeto e igualdad de oportunidades basamos las decisiones exclusivamente en los méritos y capacidades de cada persona. Tenemos un compromiso expreso en la lucha contra el acoso laboral.

RELACIONES DE PROVEEDORES Y CANALES DE DISTRIBUCIÓN

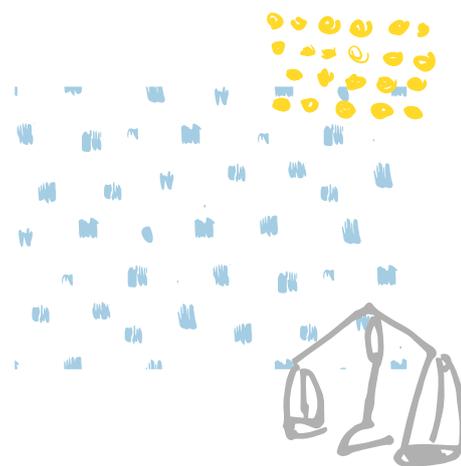
Adjudicamos contratos a proveedores y asesores independientes de seguros **que promuevan nuestra manera de hacer negocios y aprovechen correctamente el prestigio de nuestra marca en la industria de servicios financieros.** Prohibimos cualquier forma de discriminación, trabajo forzado e infantil, y aseguramos condiciones de trabajo decente que hacen a la integridad física, psicológica y a la dignidad básica de cualquier persona.

Con respecto a los ODS, contribuimos al Objetivo 8 para promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

RELACIONES CON LOS CLIENTES Y LA COMUNIDAD

Ofrecemos **productos basados en necesidades para un mercado objetivo diverso.** Trabajamos en alianza con distintas organizaciones de la sociedad civil que promueven nuestros valores corporativos para **reducir las desigualdades sociales, promoviendo la inclusión grupos vulnerables donde los derechos humanos se pueden ver afectados.**

Con respecto a los ODS, contribuimos al Objetivo 17 para promover alianzas para el desarrollo que achiquen las brechas sociales entre las personas.



5.8. PROVEEDORES

Indicadores GRI G4-12; G4-EC9
 Tema Material: Promoción de los Derechos Humanos
 Competencia Justa
 Gestión del Riesgo
 Diversidad e Inclusión



5.8.1. PROVEEDORES EN NÚMEROS 07/2016 al 06/2017

CANTIDAD DE PROVEEDORES ACTIVOS	191
COMPRAS Y CONTRATACIONES (CANTIDAD DE OPERACIONES)	111
VOLUMEN TOTAL DE COMPRAS (EXPRESADAS EN AR\$) ¹	\$8.751.650
PORCENTAJE DE PROVEEDORES GESTIONADOS POR EL ÁREA DE COMPRAS QUE FIRMARON EL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA PARA PROVEEDORES	100%
PORCENTAJE DE PROVEEDORES LOCALES	100%
INVERSIÓN EN COMPRAS INCLUSIVAS	\$242.000,00
PORCENTAJE DE COMPRAS INCLUSIVAS DEL TOTAL DE COMPRAS REALIZADAS POR LA EMPRESA	2,76%
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)	

¹ Incluye solamente las compras manejadas por el sector. Sin incluir servicios, alquileres, limpieza y mantenimiento. Al periodo reportado el área de Compras no centraliza el total de compras y contrataciones de la Cía.



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. Todos sus lineamientos apuntan claramente a la aplicación de normas jurídicas, éticas, anticorrupción y ambientales por parte de nuestros proveedores.



5.8.2. POLÍTICA DE COMPRAS: CRITERIOS DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN

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

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

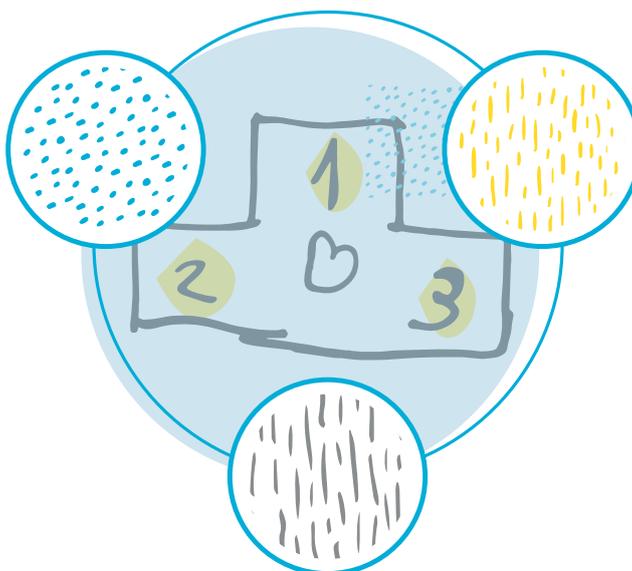
Nuestros proveedores reciben un trato justo y equitativo durante el proceso de oferta y compra, y las decisiones se toman sobre la base de criterios de selección claros. Identificamos proveedores inclusivos que respondan al pedido de compra a realizar, priorizando su selección y brindando oportunidades de empleo.



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:



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.



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.



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).



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.

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

En Prudential Seguros, impulsamos las compras inclusivas y locales. El área de Compras de la compañía trabaja identificando qué compramos y qué servicios e insumos pueden suministrar proveedores inclusivos o empresas sociales. De esta forma, gestionamos las compras responsables con el objetivo de poner foco en detectar y desarrollar relaciones con proveedores pertenecientes a proyectos que generen valor social o ambiental.

Así, contactamos y trabajamos junto a distintas organizaciones sociales, y compramos sus productos ya que los mismos poseen valor social y son amigables con el ambiente, entre ellas se encuentran: **La Cocina del Trabajo, Movimiento Darte, Red Activos, En Buenas Manos.**

Por este compromiso con las compras inclusivas y la diversidad Red Activos nos ha otorgado junto con otras empresas la distinción de **“Empresas Impulsoras de Impacto Social”** en mayo del 2017.

INVERSIÓN EN COMPRAS INCLUSIVAS	\$242.000,00
PORCENTAJE DE COMPRAS INCLUSIVAS DEL TOTAL DE COMPRAS REALIZADAS POR LA EMPRESA	2,76%



En Prudential Seguros, el **100% de nuestros proveedores son locales**. Es decir que, 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.

5.8.4. CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA PARA PROVEEDORES

Indicadores GRI G4-EN32

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.

EL CÓDIGO INCLUYE LOS SIGUIENTES TEMAS CLAVE:

Prácticas éticas en todas las operaciones comerciales:

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

Prácticas de protección de los derechos humanos y laborales:

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

Prácticas de cuidado del medio ambiente:

Medición de consumos energéticos, reciclado y gestión de residuos.

VENDOR GOVERNANCE

Marco de Gestión

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

Estos riesgos pueden tener impactos:

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

Regulatorios: Incumplimiento de normas regulatorias o legislación vigente;

Financieros: Incremento de costos, pérdidas, contingencias;

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

Objetivos

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

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

En virtud de dicha política de Vendor Governance, entre el 12 y el 16 de junio, se realizó una capacitación en Argentina a la cual asistieron colaboradores de todas las áreas participantes (RRHH y Compras, Legales, Administración y Finanzas, Sistemas y Compliance)

5.8.5. EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES A PROVEEDORES

Indicadores GRI G4-LA15, G4-LA16

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

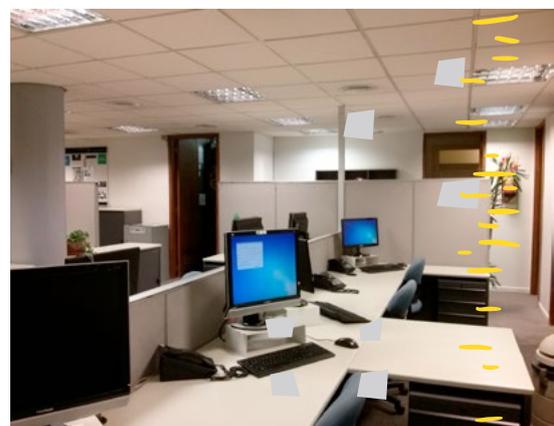
Los Objetivos de Desarrollo Sostenible manifiestan la oportunidad de trabajar con la cadena de valor, especialmente el **ODS 8 y el ODS 16**, ya que los mayores impactos sociales y la reputación que una empresa tiene se extienden más allá de los activos que posee o controla la compañía. Por eso, a través de este **mapeo de proveedores críticos, implementamos prácticas que nos permiten trabajar para una cadena de valor responsable promoviendo prácticas laborales decentes.**

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

El área de Compras y Facilities 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

Indicadores GRI G4-S09, G4-S010

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.

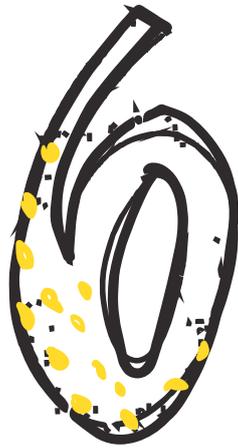
Con los proveedores que, por su prestación de servicios, son considerados críticos por su alto riesgo se firman contratos con cláusulas anticorrupción y se realiza el procedimiento de debida diligencia antes de avanzar en la contratación o utilizar los servicios del proveedor.

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 07/2016 a 06/2017, no se rescindió a ningún proveedor por no cumplir con las evaluaciones correspondientes.

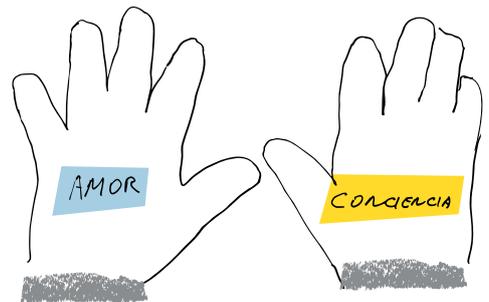


CAPÍTULO 6



ORIENTACIÓN al CLIENTE

INNOVANDO AL GENERAR EL ÉXITO PARA LOS
CLIENTES Y PARA UNA SOCIEDAD AVANZADA



Orientación al Cliente

6.1. NUESTROS CLIENTES EN NÚMEROS

UNIDAD DE NEGOCIOS VIDA INDIVIDUAL

45.629
PÓLIZAS VIGENTES

6.824 
NUEVOS NEGOCIOS EMITIDOS

16,7%
PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO
DE SEGUROS VIDA INDIVIDUAL
(DATO A JUNIO 2017)

UNIDAD DE NEGOCIO VIDA COLECTIVO:

1.429
PÓLIZAS VIGENTES

185.407
VIDAS ASEGURADAS

1.103
NUEVOS NEGOCIOS EMITIDOS

0,7% PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO
DE SEGUROS VIDA COLECTIVO
(DATO A JUNIO 2017)



6.2. EL SEGURO DE VIDA: INSTRUMENTO DE PROTECCIÓN PARA NUESTROS CLIENTES

Orientación al Cliente es uno de los cuatro **valores corporativos de Prudential**. A través de los años, Prudential cumple con su **misión** de brindar seguridad financiera y paz de espíritu a sus clientes, determinando en primer lugar **qué es lo que ellos quieren y necesitan y, luego, ayudándolos a satisfacer dichas necesidades.**



MODELO DE VENTAS

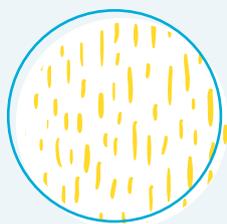
- Basado en necesidades
- Nuestro concepto diferenciador es diseñar planes de seguro ajustados a las necesidades individuales de cada uno de nuestros clientes
- Asesoramos a través de Profesionales altamente calificados: LIFE PLANNERS®

El **seguro de vida** surge, originalmente, del espíritu de ayuda mutua y de la necesidad de cada familia de proteger a sus seres queridos y asegurarles un futuro de tranquilidad. En Prudential Seguros lo sabemos y creemos que **cada uno de nuestros clientes merece ser tratado en forma individual**, por eso preparamos **planes de seguros a medida**, diseñados especialmente para cada uno de ellos.

En el caso de nuestro negocio de **seguros de vida individual**, los **profesionales Life Planner®** tienen en cuenta objetivos, sueños y el perfil financiero de cada cliente en el momento de pensar la solución más adecuada.

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

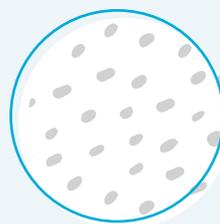
CANALES DE DISTRIBUCIÓN



BROKERS



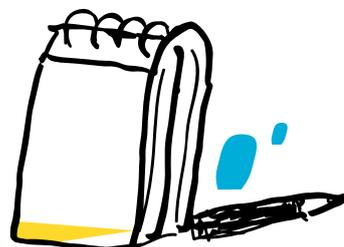
PRODUCTORES



WSMK



SPONSOR



6.3. INNOVACIÓN Y NUEVOS DESARROLLOS

Indicadores GRI G4-DMA, G4-EC1, G4-EC2, G4-EN27, G4-EN31
 Tema Material: Innovación en Nuevos Productos y Desarrollo;
 Criterios Sociales y Ambientales en el Diseño y Venta de Productos;
 y Conformidad Ambiental de Productos



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

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

En el periodo informado, se ha creado dentro de la Gerencia de Marketing el **área de Innovación Digital**, que tiene a su cargo acompañar a la Compañía en la transformación digital que vive el mundo de la comunicación desarrollando nuevas aplicaciones para nuestra fuerza de ventas con el objetivo de ir hacia el: “Camino a Papel Cero”.

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

6.3.1. VIDA INDIVIDUAL:

6.3.1.1. Venta a través de tablet

Acompañando los ejes estratégicos del negocio para ir hacia el 2020 al Life Planner® del Futuro, iniciamos así en el periodo reportado, un proceso junto a nuestra fuerza de ventas para que comiencen a utilizar la **tablet como herramienta digital que acompañe en el proceso de ventas con nuestros clientes**.

6.3.1.2. Solicitud Electrónica

En septiembre del 2016, la Gerencia de Operaciones Vida Individual implementó la primera etapa de este desarrollo, que consiste en que la carga de la solicitud de seguro sea 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 la etapa 1 del proyecto, que fue el desarrollo e implementación de la E-Application, se invirtieron \$1.150.000.

6.3.1.3. Hacia la Póliza Electrónica

Para el 2018, nos proponemos **reemplazar la póliza en papel por una digital**. Para lograr esto, la Gerencia de Operaciones Vida Individual está trabajando en un proyecto que consta de distintas etapas: firma digital del cliente al momento de firmar la solicitud de seguros y el desarrollo de una biblioteca digital de pólizas.

6.3.1.4. Acceso a Cuentas

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

Durante el periodo reportado, el desarrollo de la herramienta acceso a cuentas, a cargo del área de innovación digital, ha implicado diferentes etapas de implementación:



La **etapa de testeo** involucró a un pequeño grupo de colaboradores de nuestras oficinas centrales, que probó la herramienta para realizar los últimos ajustes. La **etapa de pre lanzamiento interno** involucró a todos los colaboradores de Prudential Seguros que cuenten con una póliza vigente, para que accedan y se familiaricen con el nuevo sistema. En abril de 2017, se implementó la instancia final de **lanzamiento a clientes**, comunicando el acceso a cuentas, con la explicación respecto de su funcionamiento y beneficios de uso.

Resultados de Impacto al 30 de junio 2017:

- A 2 meses del lanzamiento, **1.713 clientes se han registrado en el acceso a cuentas, lo que representa un 5% de nuestra cartera activa;**
- Al 30/06/2017 se subieron 12.700 cartas al sitio web, generando un ahorro de \$145.627 de acuerdo al siguiente detalle:**

AHORRO	AGENCIA	CLIENTE	TOTAL
AHORRO PAPEL	\$2.451	\$2.798	\$5.250
AHORRO IMPRESIÓN	\$2.767	\$5.928	\$8.696
AHORRO SOBRES	0	\$23.617	\$23.617
AHORRO CORREO	0	\$108.065	\$108.065
TOTAL	\$5.219	\$140.408	\$145.627

-La inversión para el desarrollo y la implementación de Acceso a Cuentas al momento reportado fue de **\$1.037.000.-**

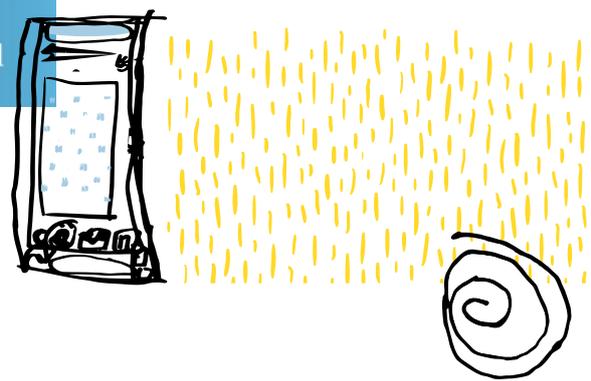
6.3.1.5. Aplicaciones con materiales de marketing y entrenamiento

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

Al 30 de junio de 2017, el 37% de nuestra fuerza de ventas ha descargado la aplicación.

Con el desarrollo de esta nueva aplicación, la compañía está trabajando 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 mail. De esta manera, **la compañía ha dejado de imprimir nuevos folletos de marketing entregables al cliente, centralizando todo el material en formato digital.**

-La inversión para el desarrollo y la implementación de esta aplicación al momento reportado fue de \$ 426.617.-

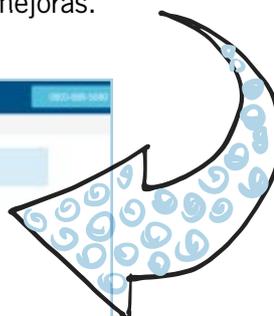


6.3.2 VIDA GRUPO

6.3.2.1. Broker Online

Durante el período reportado, el equipo de Vida Grupo ha introducido mejoras en la herramienta Broker Online. El objetivo es que nuestro **exclusivo grupo de brokers y productores de seguros** accedan a través de nuestro sitio Web a la **confección online de los certificados de Vida Obligatorio**. Dado que la plataforma posee altos estándares de seguridad, el broker o cliente tiene la posibilidad de **cargar la nómina actualizada de empleados a facturar**, en lugar de enviarla por otros medios. Asimismo, tienen acceso a la facturación generada.

Durante el periodo reportado, el desarrollo de la herramienta broker online ha implicado diferentes etapas para su implementación. Para los próximos meses, se está trabajando para incorporar en la plataforma la carga de comisiones y siniestros y otras mejoras.



Resultados de Impacto al 30 de junio 2017:

- **41 productores y brokers de seguros se han registrado por primera vez en Brokers Online**, durante el periodo 01/07/2016 hasta el 30/06/2017, lo que representa un **34% sobre el total de usuarios brokers vigentes**.

EVENTOS DE INTEGRACIÓN CON NUESTROS BROKERS Y PRODUCTORES DE SEGUROS

Convención Nacional de brokers y productores de seguros.

Evento anual al que asisten brokers y productores de seguros. En mayo 2017 se realizó en Villa La Angostura.

Convención Internacional de brokers y productores de seguros.

Evento anual al que asisten aquellos brokers y productores de seguros que han alcanzado los objetivos de negocio vida colectivo. Se realizó en noviembre de 2016 en Roma, Italia.



6.4. RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS

Indicadores GRI G4-DMA G4-PR1, G4-PR2, G4-PR3, G4-PR4
 Tema Material: Comunicación y Contratos Claros y Transparentes;
 Criterios Sociales en el Diseño y Venta de Productos;
 y Gestión de Calidad



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

A continuación, presentamos prácticas que llevamos adelante como compañía que reflejan nuestro compromiso y responsabilidad sobre los productos que ofrecemos a nuestros clientes:

6.4.1. ACUERDO DE SERVICIO Y GESTIÓN DE SINIESTROS

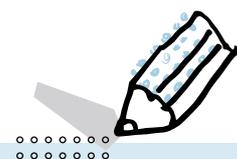
Prudential Seguros cuenta con acuerdos de servicio de calidad tanto para la unidad de negocio vida individual como para vida grupo, que garantizan el cumplimiento del contrato con nuestros clientes, responder a nuestros asegurados en el menor tiempo posible y la eficaz gestión del pago del siniestro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

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

En el periodo reportado, la compañía recibió 86 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 499 denuncias de siniestros de sus operaciones de Vida Grupo.



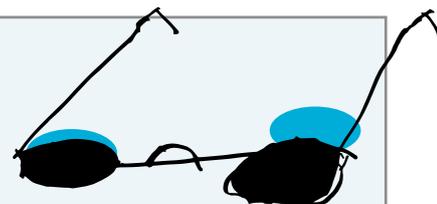
La Unidad de Negocios de Vida Colectivo de Prudential Seguros fue distinguida por Aon Hewitt como la aseguradora con la Mejor Gestión de Siniestros del año 2016.

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, Prudential Seguros, antes de emitir las pólizas, realiza con su equipo del área de Operaciones Vida Grupo 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, Prudential Seguros protege la reputación de su marca en un nuevo mercado y evita las multas o denuncias por parte de los clientes.

Resultados del Impacto de esta práctica al 30 de junio 2017:

- En el período reportado, se han recibido 2.169 ventas y el 100% de los mismos han sido auditados por la compañía.
- Gracias a esta práctica 340 ventas no fueron emitidas (18,5% del total) y no recibimos multas en el período reportado.



6.4.3. UNDERWRITING: FLEXIBILIZACIÓN DE LOS REQUISITOS

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

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

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

A partir de este análisis, **en Prudential Seguros hemos flexibilizado algunos requisitos que reflejan los criterios sociales incorporados en el diseño y venta de nuestros productos, que demuestran las mejoras relativas a los temas de salud y seguridad de los clientes en torno a los productos:**

a. TeleUnderwriting:

Fuimos la primera compañía de seguros en implementarlo en Argentina en el año 2013. Consiste en un servicio que ayuda al área de Underwriting para alcanzar apropiadamente la clasificación del riesgo. Actualmente, tenemos un 9% de los casos aprobados en Underwriting, que fueron gestionados con una entrevista de Tele-Underwriting (+10% de casos médicos + 81% casos no médicos y no médicos complejos);

b. 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 / cannabis. 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;

c. Matrimonio igualitario:

Prudential Seguros, desde el comienzo de su actividad en Argentina, siempre mantuvo una política inclusiva en este sentido, habilitando la asegurabilidad sin restricciones, a grupos familiares en los que la pareja/matrimonio son personas del mismo sexo;

d. Vigencia del examen médico/ informe de inspección:

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

e. 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;

f. 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;

g. 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).



6.5. SERVICIO DE ATENCIÓN AL ASEGURADO

Indicadores GRI G4-DMA G4-PR5

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



Prudential Seguros cuenta con un área de **Servicio de Atención al Asegurado** que reporta a la Gerencia de Operaciones Vida Individual, el cual que 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.

En lo que respecta a los canales de atención disponemos de:

- Línea telefónica 0800-777-PRUD (7783)
- Correo electrónico: atencionalasegurado@prudential.com
- Contacto Web: www.prudentialseguros.com.ar
- Correo postal: Av. Leandro N. Alem 855, 5° piso – CABA
- Facebook: [/PrudentialSeguros](https://www.facebook.com/PrudentialSeguros)

A través de las vías detalladas, los clientes se contactan con Prudential Seguros diariamente para solicitar asesoramiento, información y consultas en relación a los siguientes motivos: facturación, valores de póliza, cambios de póliza y cambios simples gestionados por teléfono.



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 8.30 a 18.30 hs.

atencionalasegurado@prudential.com

O bien podés contactarte con tu asesor Life Planner®



SEGURO COLECTIVO

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

Grupos de Personas en Empresas
Accidentes Personales – Salud

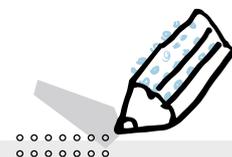
0-800-888-5080
Lunes a Viernes 9 a 18 hs.

atencionvidagrupo@prudential.com

6.5.1. GESTIÓN DE CALIDAD

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

- Las consultas realizadas por nuestros clientes a través de las distintas vías son respondidas dentro de las 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;



Durante el periodo reportado, la **Gerencia de Operaciones Vida Individual** formó un equipo de trabajo de diferentes áreas integrado por 10 personas que, además de sus tareas diarias, participaron de este proyecto cuyo objetivo es la búsqueda y gestión de mejoras en la calidad del servicio diario de Operaciones, revisando procesos y procedimientos, e intercambiando ideas y necesidades de todos los sectores de la Gerencia.

Consultas resueltas por la Gerencia Operaciones Vida Individual a clientes externos en el periodo reportado:

2016						2017					
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
416	489	447	490	454	427	540	378	611	438	630	472

6.5.2. QUEJAS Y RECLAMOS

Desde el año 2014, bajo la **Resolución SSN N°35.840**, el Departamento de Orientación y Asistencia al Asegurado (DOAA) obliga a las Aseguradoras a crear en su ámbito el procedimiento de **SERVICIO DE ATENCIÓN AL ASEGURADO** con el fin de **optimizar la prestación de servicios de cobertura y calidad de atención al consumidor y actuar como nexo entre la Superintendencia de Seguros de la Nación (SSN) y los asegurados.**

En Prudential Seguros trabajamos día a día, brindando un servicio de calidad para nuestros asegurados comprometidos en alcanzar nuestra misión como compañía:

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

QUEJAS	CONSULTAS
QUEJAS DE SERVICIO	51
QUEJAS DE VENTA	12
TOTAL	63

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

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

6.6. CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

Indicadores GRI G4-DMA G4-PR8

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.

En Prudential Seguros 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. El área realiza anualmente capacitaciones en formato e-learning que durante el período reportado ha sido completado por el 100% de nuestros colaboradores en todos los niveles de la organización. Asimismo, no hemos recibido durante el ejercicio ninguna reclamación de incidente de seguridad de la información por parte de nuestros clientes.

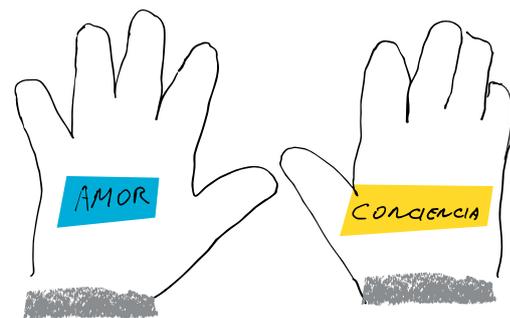
Nuestros clientes y empleados son muy valiosos al igual que su derecho a la privacidad:

- 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 solicitar que Prudential Seguros no utilice 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.



6.7. CONCIENCIA ASEGURADORA

Tema Material: Conciencia Aseguradora



En Argentina, debido a diversos factores culturales, sociales y económicos, la noción de seguro de vida es aún limitada.

La percepción de la necesidad de “Conciencia Aseguradora” es aún incipiente. Proteger el futuro de nuestros seres queridos, buscar darle mayor previsibilidad a nuestra vejez, pensar en el estudio de nuestros hijos, ser previsores para afrontar enfermedades que nos condicionen a futuro, son ideas que aún necesitan ser trabajadas.

En este contexto, Prudential Seguros se propone ser generadora de “Conciencia Aseguradora”, entendida como los hábitos y costumbres necesarios para prolongar la vida saludable.

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

Para la ejecución de la acción, les hemos propuesto a los colaboradores y a nuestros clientes de vida individual usar una **cintita rosa** como símbolo de su apoyo a esta causa. Asimismo, compartimos consejos para la prevención del cáncer de mama brindados por la Asociación Argentina de Oncología Clínica (AAOC) a través de **piezas de mailing y contenidos para redes sociales / whatsapp** para que su fuerza de ventas invite a sus asegurados a tomar conciencia sobre la importancia del chequeo médico anual y el tratamiento oportuno a tiempo.



19/10 DÍA MUNDIAL DE LA LUCHA CONTRA EL CÁNCER DE MAMA

¿SABÍAS QUÉ?

1. 1 de cada 8 mujeres tendrá Cáncer de Mama en algún momento de su vida;
2. La detección temprana es clave: hacete una mamografía todos los años desde los 40;
3. El autoexamen es útil, pero no reemplaza a la mamografía y al control médico;
4. Los hábitos saludables, como evitar el sobrepeso y el consumo de alcohol, realizar actividad física y alimentarse en forma saludable, son esenciales para prevenir el Cáncer de Mama.

**LA DETECCIÓN TEMPRANA Y EL TRATAMIENTO OPORTUNO
¡SALVAN VIDAS!**

0800-777-8800
7793

www.prudentialseguros.com.ar

Agradecemos a la Unidad de Gestión de Prevención de la Asociación Argentina de Oncología Clínica por los datos brindados.

Prudential Seguros S.A. - Reserva el seguro: 0800-777-8800 | correo: ventas@prudential.com.ar | IN 10178 | Superintendencia de Seguros de la Nación: 0800-900-8000

6.8. ACCIONES DE MARCA, COMUNICACIÓN Y POSICIONAMIENTO

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

6.8.1. ACCIONES DE MARCA

6.8.1.1. Sponsoreos institucionales

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

6.8.1.2. Presencia en eventos

Prudential Seguros estuvo presente en eventos tales como Pompeya Polo, en la Provincia de Córdoba, y Beach Polo, en la localidad de Pinamar (Provincia de Buenos Aires). Al mismo tiempo, se acompañaron a diversos profesionales Life Planner® en la realización de sponsoreos tácticos, orientados a la generación de contactos específicos y/o ventas.



6.8.1.3. Acción de invierno: Presencia en centros de esquí

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



6.8.1.4. Acción de verano: Presencia en Paradores y Embolsá Pinamar



CUIDAMOS EL PLANETA Y
CONSTRUIMOS CONCIENCIA SOCIAL

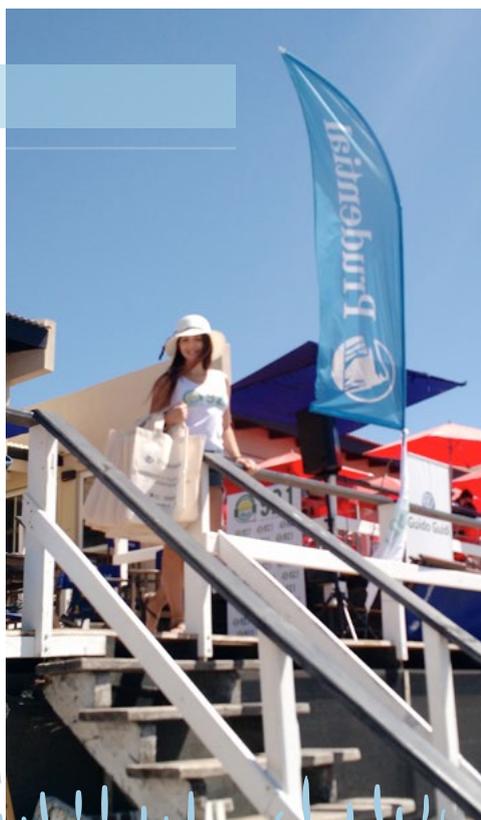
Durante el mes de enero, Prudential Seguros realizó actividades de marca en las playas de Pinamar, Cariló y Punta del Este.

En Pinamar, además de contar con presencia de marca en el Parador San Javier y beneficios para clientes de seguros individuales y colaboradores, se realizó la acción “Embolsá Pinamar”, que tuvo por objetivo posicionar a Prudential Seguros como una marca sustentable, promoviendo la protección del planeta y construyendo conciencia aseguradora. Para desarrollar la acción, se trabajó en alianza con los actores detallados aquí debajo, generándose oportunidades laborales para personas con discapacidad, haciéndonos eco de la Ordenanza Municipal 4102/12, que establece la prohibición de la entrega y/o venta de bolsas plásticas en supermercados.

La acción fue gestionada por Innovar Sustentabilidad y se trabajó de forma integral en alianza con:



redACTIVOS
Empresa Social de La Usina



- Auspicio en el **Programa Innovar Sustentabilidad (Radio Syncro FM 92.1)**, que apunta a la construcción ciudadana de conciencia social y que se emitía desde el **Parador San Javier**, donde también estaba presente la marca;
- Participación del público en un espacio lúdico denominado **“Desafío Prudential”**, con el fin de generar conciencia aseguradora;
- La acción de difusión de marca con la **entrega de bolsas reutilizables confeccionadas por Red Activos**, en mano y con la explicación de la acción al público interesado.



¿ALGUNA VEZ TE PREGUNTASTE POR QUÉ ES IMPORTANTE ASEGURAR TU VIDA?

¿SABÍAS QUÉ?

EL SEGURO DE VIDA reduce tu incertidumbre económica y la de tu familia ante situaciones impredecibles o cualquier imprevisto.

EL SEGURO DE VIDA te permite generar un ahorro, tanto para vos como para tu familia.

EL SEGURO DE VIDA, a pesar de su importancia, es tenido en cuenta por muy pocas familias argentinas.

Estás tranquilo porque aseguraste tu auto y tu casa. ¿Pero te preguntaste alguna vez por qué no aseguraste lo más importante: **TU VIDA Y LA DE TU FAMILIA?**

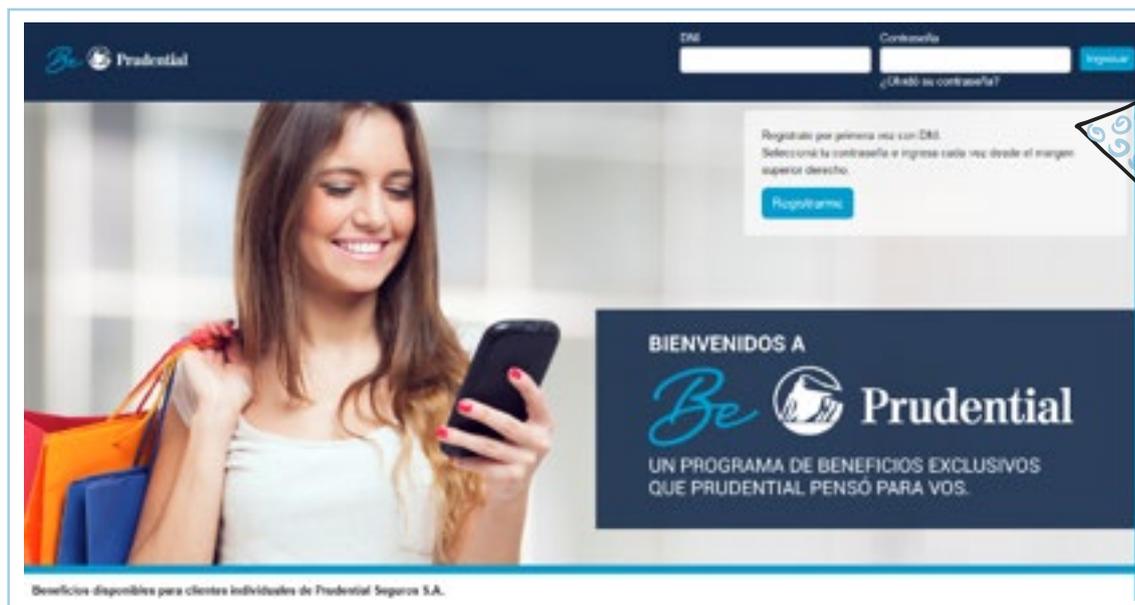
 Prudential

Protegemos el mundo.
Te cuidamos a vos.

6.8.2. PROGRAMA DE BENEFICIOS: BE PRUDENTIAL

Prudential Seguros ofrece una plataforma de beneficios con descuentos exclusivos a sus clientes de seguros individuales, a la que también pueden acceder los colaboradores.

En dicha plataforma, denominada **BePrudential** (www.bepprudential.com.ar) actualmente, cuenta con **4.149 usuarios registrados, entre clientes y colaboradores.**



6.8.3. NUEVO SITIO WEB DE PRUDENTIAL SEGUROS

En diciembre de 2016, Prudential Seguros presentó el **rediseño de su sitio web**, configurando un renovado canal de comunicación con los grupos de interés de la compañía (clientes actuales y potenciales, brokers, medios de comunicación, etc). El sitio web cuenta con un acceso para que clientes individuales accedan a información básica de su póliza y para que los brokers y productores de seguros operen online.



6.8.4. REDES SOCIALES

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

ACOMPAÑAMIENTO EN REDES SOCIALES EN EL PERIODO REPORTADO:



2.521
SEGUIDORES



2.800
SEGUIDORES



MÁS DE 900
REPRODUCCIONES DESDE LA
INAUGURACIÓN DEL CANAL



6.8.5. REDISEÑO DEL MATERIAL INSTITUCIONAL

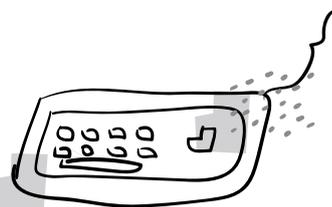
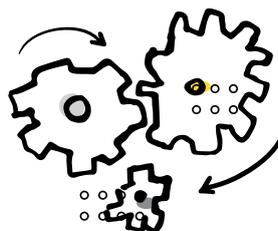
Con el propósito de generar una mayor empatía con el público objetivo, se llevó a cabo el rediseño de los materiales institucionales, realizando modificaciones profundas a nivel imagen para adecuarlos tanto a las normativas estéticas de la marca a nivel global como a criterios locales de diversidad e inclusión. Alineados a nuestra estrategia “Camino a Papel Cero”, estos nuevos materiales institucionales no se imprimirán sino que serán compartidos a través de la aplicación E-Marketing.

CAPÍTULO 7



ENFOQUE *en el* TALENTO

RECLUTAMIENTO, PARTICIPACIÓN Y RETENCIÓN DE
TALENTOS DIVERSOS PARA TENER ÉXITO HOY Y MAÑANA



ENFOQUE EN EL TALENTO

7.1. NUESTRA GENTE EN NÚMEROS 07/2016 AL 06/2017

Indicadores GRI G4-DMA, G4-9, G4-10, G4-11, G4-LA1
 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.

CANTIDAD DE COLABORADORES



210 HOMBRES
59%

147 MUJERES
41%

LIDERAZGO Y DIVERSIDAD DE GÉNERO

1 MUJER
20% DEL TOTAL EN EL COMITÉ EJECUTIVO DE DIRECCIÓN

5 MUJERES
30% DEL TOTAL OCUPAN POSICIONES GERENCIALES

25 MUJERES
40% DEL TOTAL SON MANDOS MEDIOS

EDAD PROMEDIO:

39,86

RANGOS DE EDAD:

HASTA 30	45	13%
31-45	217	61%
MÁS DE 45	95	27%

HOMBRES:

HASTA 30	21	6%
31-45	129	36%
MÁS DE 45	60	17%

MUJERES:

HASTA 30	24	7%
31-45	85	24%
MÁS DE 45	35	10%

Aclaración: Se incluyen en estos datos los colaboradores de la Compañía, no teniendo en cuenta a los colaboradores terciarizados que son 28 colaboradores, 8 (28%) mujeres y 21(72%) hombres, ni tampoco los pasantes que totalizan 13, 100% mujeres.

COLABORADORES SEGÚN UBICACIÓN GEOGRÁFICA, GÉNERO Y ROTACIÓN



GÉNERO:	ZONA:	DOTACIÓN TOTAL EN PERÍODO REPORTADO POR GÉNERO:		INGRESOS:	EGRESOS:
	BUENOS AIRES	122	34%	12	9
		158	44%	31	27
	CÓRDOBA	7	2%	1	2
		17	5%	5	8
	MENDOZA	15	4%	1	1
		27	8%	3	5
	SAN JUAN	3	1%	-	1
		8	2%	-	2
		357	100%	53	55

ANTIGÜEDAD PROMEDIO (AÑOS EN LA COMPAÑÍA)

6
AÑOS

ROTACIÓN DE COLABORADORES POR GÉNERO Y RANGO ETARIO

INGRESOS	EGRESOS
53	55
14,8%	15,4%

	INGRESOS: 53		EGRESOS: 55	
HASTA 30 AÑOS	13	5 8	13	3 10
31 A 45 AÑOS	38	7 31	33	5 28
MÁS DE 45 AÑOS	2	2 0	9	5 4

OTROS INDICADORES:

Dotación bajo Convenio Colectivo de Trabajo: **270 empleados**

Colaboradores afiliados al Sindicato de Seguros: **15 Colaboradores**

Colaboradores con discapacidad: **1 Colaborador – 0,28%**

Colaboradores de nacionalidad extranjera: **5 Colaboradores – 1,40%**

7.2. NUESTROS EJES CON ENFOQUE EN EL TALENTO

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

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

AYUDAMOS Y HACEMOS EL BIEN

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

RECLUTAMIENTO Y BIENVENIDA

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

CONCILIACIÓN

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

ENFOQUE EN EL TALENTO

RECONOCIMIENTOS

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

COMPORTAMIENTO ÉTICO

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

DESARROLLO Y CAPACITACIÓN

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

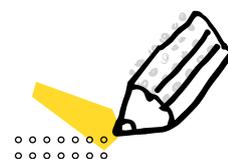


7.3. EL TALENTO, LA BASE DE NUESTRO NEGOCIO

Indicadores GRI G4-DMA, G4-LA1
Tema Material: Empleo y Protección Social



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



“Hacer lo correcto por las causas correctas debe ser el marco en el cual 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 uno de nuestros colaboradores sea dueño de su propio desarrollo.**

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

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

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

7.4. NUEVOS TALENTOS: RECLUTAR, PARTICIPAR Y ACOMPAÑAR

Indicadores GRI G4-DMA, G4-LA1

Tema Material: Empleo y Protección Social

Sensibilización y Formación de Colaboradores en materia de Sustentabilidad
Formación y Desarrollo de Colaboradores



En Prudential Seguros, contamos con programas para recibir y acompañar a los nuevos colaboradores.

7.4.1. RECLUTAMIENTO Y BIENVENIDA

En Prudential Seguros, coexisten dos políticas de Reclutamiento:

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

En todos los procesos de reclutamiento, se busca que exista coherencia entre las expectativas de los candidatos y sus perfiles profesionales y personales con los valores corporativos de nuestra organización.

7.4.1.1. Proceso de Reclutamiento de la Fuerza de Ventas del Negocio de Vida Individual.

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

En el período reportado han ingresado a la compañía 34 colaboradores para desarrollar su carrera en Prudential Seguros como profesionales Life Planner®

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

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

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

Esta iniciativa se realiza desde hace más de 10 años en la compañía.



7.4.1.2. Proceso de Reclutamiento de las áreas de soporte y unidad de negocio Vida Colectivo

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

Nuestra política de reclutamiento contempla las siguientes instancias:

- **Entrevista con Recursos Humanos:** esta instancia se realiza con el objetivo de conocer al candidato, presentar la compañía y conocer sus expectativas profesionales;
- **Entrevista con la línea:** en esta instancia, el candidato es entrevistado por el responsable de la búsqueda. En el caso que la posición lo requiera, se incluye en el proceso una instancia de evaluación técnica o examen del nivel de inglés;
- **Entrevista con el Gerente del área o Director si aplica:** el Gerente del área entrevista al/los finalista/s del proceso, y según sea la posición puede participar de la última entrevista el Director responsable al que reporta dicha Gerencia;
- Con el / los candidato / s finalistas se avanza en las **instancias de exámenes pre ocupacionales y psicotécnico.**
- 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 14 búsquedas de personal efectivo realizadas para nuestras áreas de soporte y Vida Colectivo, **10 (71%)** de ellas se realizaron de manera interna, **2 (14%)** por Job Posting, **1 (7%)** por proceso de efectivización y **1 (7%)** por consultora.

PROGRAMA DE PASANTÍAS

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

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

- Colaboración en el armado de propuestas a clientes
- Colaboración en tareas administrativas generales
- Administración y organización de Cartera de Clientes

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



7.4.2. PROGRAMA DE INDUCCIÓN

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

En julio de 2016, hemos relanzado este Programa con una propuesta ajustada en función de los nuevos requerimientos del negocio con el objetivo de transmitir la cultura, los valores y los productos que comercializamos de una manera más ágil a todos los nuevos colaboradores.

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

Dentro de la agenda se contemplan las siguientes acciones:

Ceremonia de Bienvenida: Nuestro Presidente & CEO, acompañado por los miembros del Directorio y en conjunto con la Gerente de Recursos Humanos, recibe de a uno a los ingresantes, entregándole el pin con el símbolo de la compañía y el diploma de bienvenida.

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



7.4.3. PROGRAMA DE INDUCCIÓN ESPECÍFICA

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

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

Este proceso nos convierte en una compañía con un gran diferencial en la industria de seguros y en el mercado, formando la mejor fuerza de ventas para brindar calidad de servicio y atención personalizada al cliente, garantizando la misión y los valores corporativos de nuestra marca.



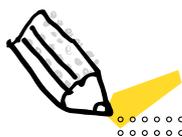
7.5. DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Indicadores GRI G4-DMA, G4-LA1

Tema Material: Empleo y Protección Social

Diversidad e Inclusión.

Igualdad de Oportunidades



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

Visión:

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

La Diversidad como Propuesta de Valor:

La Diversidad e Inclusión mejoran el éxito comercial de Prudential:

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

Estrategia:

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

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

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

A partir del enero del 2017, formamos parte de la **Red de Empresas por la Diversidad (R.E.D.)** un espacio de trabajo en la Argentina que desarrolla y promueve la diversidad y la inclusión dentro de las organizaciones empresariales, y las acompaña en la implementación de sus políticas. Es una iniciativa colectiva conformada por organizaciones empresariales, académicas y civiles, con sede en la Escuela de Negocios de la Universidad Torcuato Di Tella

En Prudential Seguros, trabajamos con los siguientes ejes de diversidad e inclusión impulsando las siguientes acciones:

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. Dictamos 6 hs de capacitación y participaron de los encuentros 6 jóvenes en agencia Mendoza y 7 jóvenes en HO;
- **Compartir las búsquedas laborales a las Organizaciones de la Sociedad Civil que apoyamos a través del Programa de Inversión Social** para brindar oportunidad de un primer empleo formal a jóvenes becados por las fundaciones aliadas.

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 2 personas de 45 años en adelante. (14% de los ingresos);
- **Ceremonia de agasajo y despedida junto a su familia y preparación para la jubilación:** una vez que el colaborador llega a su etapa jubilatoria, la compañía lo asesora y acompaña en el proceso de presentación de documentación para inicio del trámite jubilatorio;

IGUALDAD DE GÉNERO

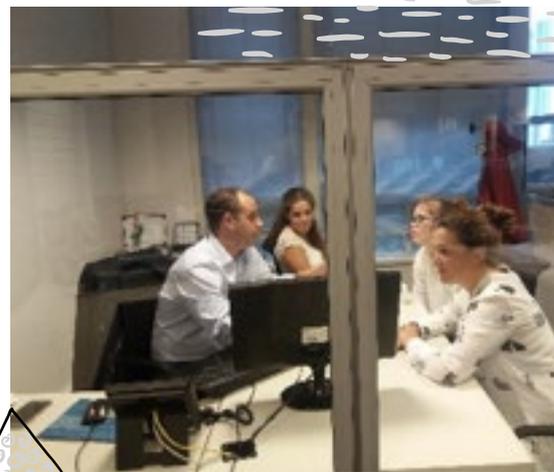
- **Programa Conciliación Familia-Trabajo;**
- **Iniciativas para mamás y papás en Prudential Seguros;**
- **Igualdad de Oportunidades de desarrollo y camino de carrera;**
- **Encuesta Equidad de Género:** En el período reportado, la Gerencia de Recursos Humanos realizó 12 entrevistas con Gerentes de Agencia, Gerentes de Ventas de las Agencias, y profesionales Life Planner® mujeres con un cuestionario guiado sobre equidad de género. Se elevó un informe a nuestro CEO producto del relevamiento, que fue llevado a la reunión de CEO's de Prudential en Brasil en el mes de octubre del 2016.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

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

- **Formación:** Talleres de formación y sensibilización brindados a colaboradores sobre discapacidad;
- **Compras Inclusivas:** Impulsamos las compras inclusivas a emprendimientos productivos brindando oportunidades de empleo a personas con discapacidad;
- **Inversión Social:** Trabajamos en alianza junto con organizaciones de la sociedad civil, comprometiéndonos con la temática. En el periodo reportado hemos trabajado junto con la Asociación Civil La Usina y la Fundación Par.
- **Oportunidades de aprendizaje y empleo a personas con discapacidad: Programa de Prácticas Educativas Jóvenes con Discapacidad Intelectual**

A partir del mayo de 2017, tres jóvenes con discapacidad intelectual del Curso de Formación para el Empleo de la Facultad de Psicología y Psicopedagogía de la Universidad Católica Argentina comenzaron a realizar **prácticas educativas en nuestras oficinas, en puestos reales de trabajo**, en las áreas de Operaciones Vida Individual, Operaciones Vida Colectivo, Recursos Humanos y Compras.



7.6. COMPORTAMIENTO ÉTICO, CANALES DE DIÁLOGO Y CLIMA INTERNO

Indicadores GRI G4- 37, G4-53, G4-57, GRI G4-58, G4-DMA, G4-LA1
 Tema Material: Empleo y Protección Social
 Comunicación y Diálogo con Colaboradores



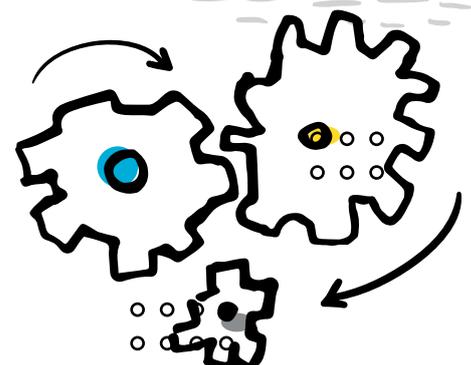
Fomentamos un ambiente de trabajo con política de puertas abiertas y alentamos a todos los colaboradores a conducirse con integridad, honestidad y justicia en el cumplimiento de sus funciones.

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

7.6.1. LÍNEA DE DENUNCIAS ÉTICAS

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

Puede encontrarse más información sobre este punto en la referencia **5.3.4. Mecanismos de Denuncias en el Capítulo Fortaleza Financiera**.



7.6.2. ENCUESTA DE CLIMA

La encuesta de clima, denominada **Employee Opinion Survey**, se toma anualmente en el mes de mayo y contiene 47 preguntas (divididas en 15 dimensiones que miden: Satisfacción, Compromiso, Conexión con la Misión, Liderazgo, Riesgo, Gestión del Talento, Ética, RSE, Principios y Políticas, Compensaciones, Balance Vida-Trabajo, etc), 3 preguntas abiertas sobre fortalezas de la compañía, áreas de mejora y comentarios en general y, por último, la sección de Cliente Interno, que mide la satisfacción en función del servicio recibido por las diferentes áreas.

Se comparte con los Gerentes los resultados. Luego de la bajada de resultados, cada Gerencia debe presentar su plan de acción orientado a los aspectos a trabajar como resultados de la evaluación y se lanza un plan a nivel compañía destinado a los temas más destacados que define el Comité Ejecutivo en conjunto con Recursos Humanos.

Resultado Encuesta de Clima Mayo 2017:

74% de satisfacción **82% de participación**
(Respondieron **281** colaboradores de un total de 342 que cumplían el requisito de más de 3 meses de antigüedad)

En el mes de noviembre decidimos complementar nuestra Encuesta de Clima con la **Encuesta Great Place to Work** con el objetivo de **compararnos con las Mejores Empresas para trabajar** y así **obtener información del mercado** que nos permita identificar nuestras áreas de oportunidad para hacer de Prudential Seguros un excelente lugar para trabajar. **Esta encuesta arrojó que 6 de cada 10 empleados considera nuestra compañía como un excelente lugar para trabajar**, logrando un promedio general de 66 puntos.



7.6.3. MAILING

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

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



7.6.4. INTRANET

Durante 2016, Comunicación & Marca junto con Recursos Humanos lideraron el proyecto de **rediseño y lanzamiento de la nueva Intranet**. Este proyecto se inició con la necesidad de disponer de una intranet cuyo foco sea la disponibilidad de información útil para nuestros colaboradores y a la vez un medio moderno e intuitivo de navegación acorde a las pautas de cambio que está transitando la compañía.

7.6.5. ENTREVISTAS DE SEGUIMIENTO NUEVOS INGRESOS

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

7.6.6. ENTREVISTAS DE EGRESO

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

7.7. AMBIENTE DE TRABAJO SALUDABLE Y SEGURO

Indicadores GRI G4- LA5, G4-LA6
Tema Material: Salud y Seguridad en el Trabajo



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

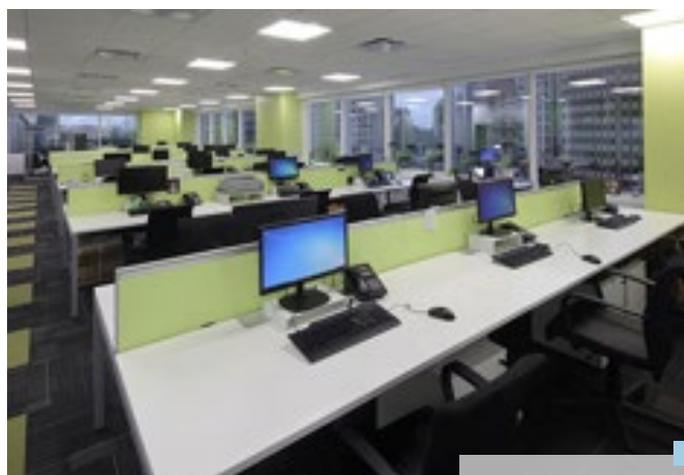
Todos nuestros espacios de trabajo están equipados con cocina con heladera y máquina de café, dispenser de agua, bebidas como leche, té, mate cocido, elementos para almorzar como cubiertos, platos y condimentos.

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

En una de las oficinas centrales, contamos con un área llamada “**relax room**” para que los colaboradores puedan distenderse y relajarse durante la jornada de trabajo.

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

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



Nos ocupamos de mejorar la salud individual y organizacional, por eso, impulsamos una serie de programas y campañas que promueven el cuidado de la salud de nuestros colaboradores:

- Campaña de Vacunación contra la Gripe: Cada año, en el mes de abril, realizamos la campaña de vacunación contra la gripe, mediante la cual personal de enfermería de nuestra prepaga estipula un calendario de visita a todas las oficinas de la compañía, llevan a cabo la vacunación con todas las personas inscriptas. **Este año han participado un total de 160 personas con una inversión de \$25.000.**

-Mes de la Salud: En octubre llevamos adelante acciones con el objetivo de promover hábitos saludables:

- Comienza el **beneficio de frutas de verano.**
- **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.

Nuestra Gente

Beneficios Prudential- Vacunación Antigripal

Proteger está en nuestra naturaleza.
Empecemos por nosotros mismos.

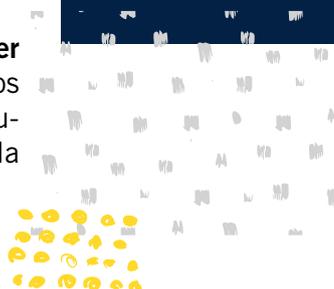
¡No te olvides!

La fecha de vacunación es:
Martes 3 de mayo de 9 a 10 hs.

19
ABRIL

Gerencia de Recursos Humanos

Prudential



- **Campaña de Donación Voluntaria de Sangre:** En el mes de noviembre de 2016 y en mayo 2017, realizamos charlas para concientizar acerca de la importancia de donar sangre en nuestras oficinas centrales y en las agencias de Buenos Aires y el Interior.

Trabajamos en alianza junto al Centro Regional de Hemoterapia de la Fundación Swiss Medical, Fundación Banco de Sangre de Córdoba, Centro Regional de Hemoterapia de Mendoza y el Hospital de Pediatría Garrahan.

Resultados Colectas 2016:

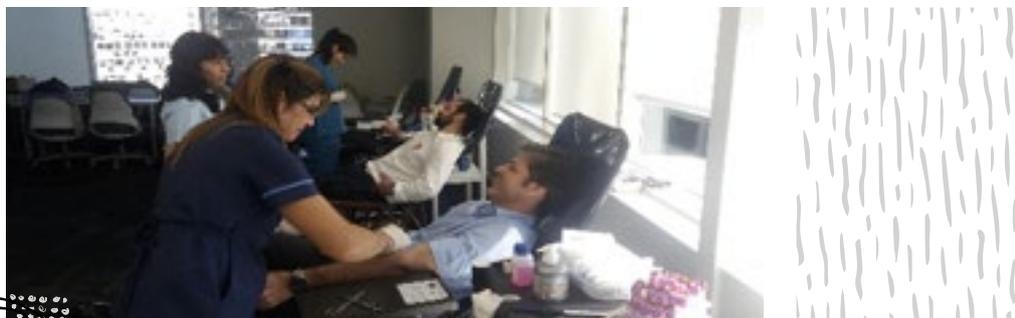
En las oficinas centrales, 14 voluntarios donaron 7 litros de sangre. En la Agencia Mendoza, 15 voluntarios donaron 7 litros de sangre. En la agencia El Faro, 18 voluntarios de Agencia El Faro donaron 8 litros de sangre, ayudando con su donación a 43 personas.

Resultados Colectas 2017:

En las oficinas centrales, 18 colaboradores se acercaron el 10 de mayo a la colecta, 12 voluntarios donaron 8 litros de sangre ayudando a 36 niños internados del Hospital Garrahan. En Agencia El Faro, 22 colaboradores se acercaron el 04 de mayo a la colecta, 19 voluntarios donaron 10 litros de sangre para 43 pacientes. En Agencia San Isidro, 9 personas se acercaron el 18 de mayo a la colecta. 7 colaboradores donaron, 4 litros de sangre ayudando a 26 pacientes.



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



INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD

Cantidad de accidentes registrados: 7
Días perdidos por accidente: 351
Tasa de accidentes: 1,96

Enfermedad:
Días perdidos por enfermedad: 2.289 días
Tasa de enfermedad: 641 (días perdidos por persona)

7.8. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Indicadores GRI G4-LA9; G4-LA10
 Tema Material: Formación y Desarrollo de Colaboradores



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

1. Formación y capacitación para las áreas de soporte y la unidad de negocio de Vida Colectivo de la compañía a cargo de la Gerencia de Recursos Humanos.
2. Formación y capacitación para la unidad de negocio Vida Individual de la compañía a cargo de la Gerencia de Marketing y las propias Agencias.

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

Invertimos en la capacitación continua y la actualización técnica de nuestros profesionales en las diversas áreas de desempeño:

JERARQUÍA

JERARQUÍA:	HORAS TOTALES:	PROMEDIO DE HS:
Analista/Administrativo/Ejecutivo Comercial	2114	19
Coordinador/Supervisor/Gte Vida Colectivo	1116	29
Gerente	193	19
Director	60	12
	3482	21

	HORAS TOTALES:	PROMEDIO DE HS:	
MUJERES:	2329 HS.	22 HS.	
HOMBRES:	1153 HS.	19 HS.	
	3482 HS.	21 HS.	

La inversión total en Capacitación y Desarrollo en el periodo reportado fue de: **\$898.342.-**

Para ello, desarrollamos los siguientes programas:

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

En agosto de 2016, el eje de trabajo, estuvo dado por temas de **Creatividad e Innovación**. Contamos con el **kick off de nuestro CEO y trabajamos tanto en charlas como en talleres abiertos (para líderes y analistas)** en herramientas para llevar a cabo conceptos de Creatividad e Innovación al día a día de cada persona. Nos acompañó en esta iniciativa Hernán Kigel, consultor especialista en estos temas.

Se dictaron 17 horas de Capacitación y contamos con 118 asistentes en las diferentes propuestas de la actividad.



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.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE OFERTA ABIERTA: 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.

En el período reportado se realizaron los siguientes cursos:

- **Líderes: Gestión del Conflicto, Liderazgo e Influencia y Gestión Avanzada del Conflicto** – 4 hs de Capacitación para cada curso. Total de Participantes: 29. Total de Horas: 12 Hs de capacitación y 308 Horas Hombre.
- **Administrativos y Analistas: Comunicación, Gestión del Tiempo y Gestión del Conflicto** - 4 hs de Capacitación para cada curso. Total de Participantes: 77. Total de Horas: 12 Hs de capacitación y 308 Horas Hombre.



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

PROGRAMA “ESCUELA DE LIDERAZGO”: Este programa implementado en el segundo semestre de 2016, se compone de 5 módulos de 6 horas de curso en aula, que tiene como objetivo compartir con los nuevos líderes de la organización (recién promocionados o provenientes de otras Compañías que estén ocupando su primer rol de liderazgo) aspectos básicos del rol, tales como: El rol del Líder, Engagement y Clima, Desarrollo, Gestión del Desempeño y Equipos de Alto Rendimiento. Los talleres fueron diseñados y dictados por la Consultora Germinal.

En el periodo reportado, participaron un total de **15 nuevos líderes y otros perfiles con potencial de desarrollo en posiciones de coordinación en sus gerencias.**

Total Participantes: 18, Cantidad de Horas: 30 Horas totales del Programa.



CAPACITACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE DESEMPEÑO Y COMPETENCIAS DE LIDERAZGO: Esta actividad está dirigida a nuevos colaboradores y permite brindarles información sobre las diferentes etapas del proceso de Gestión del Desempeño de la compañía, las competencias organizacionales y la metodología de seteo de Objetivos.

Durante 2017, participaron 16 colaboradores y líderes nuevos de diferentes Gerencias, se dictaron 6 horas de capacitación.



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

Las clases se dictan en horario laboral (en la franja horaria del mediodía) y son cursos de 2 horas semanales.

Durante el periodo reportado han participado de las clases de inglés 36 colaboradores.

Desarrollo y Entrenamiento

Clases de Inglés 2017

Prudential

¡Empiezan las clases de inglés!

A partir de Marzo comienzan a dictarse las clases de inglés y queremos comentarte algunas cuestiones importantes:

- Cambiamos el Instituto de Inglés;
- El horario de clases será en la franja horaria del mediodía;
- Periodo de inscripción: Hasta el lunes 30/01 inclusive;
- Examen de nivelación: Lunes 06/02 y 20/02;
- Costo mensual para el empleado: \$200 (Clases grupales).

- Se debe enviar el formulario de consentimiento a Nora Meleiro (RRHH). El mismo se encuentra junto con la política que se envía adjunta.

Entrega de formularios y consultas: Nora Meleiro, Int. 5068

Gerencia de Recursos Humanos

19 ENERO

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 participado del Módulo II dictado durante el período del reporte.** El programa emite un certificado de cursada y el costo de participación está a cargo de Prudential Seguros. Asimismo, la cursada se realiza en horario laboral.

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

a. Exámenes y Congresos LOMA: Durante el periodo reportado, han rendido estos exámenes 7 colaboradores de manera satisfactoria. La compañía, además de coordinar la instancia de examen y la correspondiente inscripción, brinda el espacio y los recursos para la aplicación del examen.

b. Otros Exámenes y Certificaciones Internacionales: Destinados a requerimientos de Sistemas, en temas de certificación en herramientas. Durante 2016, la compañía ha gestionado la aplicación de una colaboradora el examen CISM en Seguridad Informática.

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.

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

En Prudential Seguros, contamos con un Plan de Capacitación Anual formando la mejor fuerza de ventas para brindar calidad de servicio y atención personalizada al cliente garantizando la misión y los valores corporativos de nuestra marca.

La inversión en capacitación para nuestra Fuerza de Ventas Unidad de Negocio Vida Individual en el periodo reportado fue de: **\$1.084.388.**

HORAS DE FORMACIÓN SEGÚN JERARQUÍA

	HORAS TOTALES:	PROMEDIO DE HS:
Gerentes de Agencia	56 HS.	8 HS.
Gerentes de Venta	1386 HS.	46 HS.
Profesionales Life Planner®	8494 HS.	55 HS.

9936 HS.

HORAS TOTALES POR GÉNERO

MUJERES:	902 HS.	22 HS.	
HOMBRES:	9034 HS.	61 HS.	

9936 HS.

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”.

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

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

ADVANCED TRAINING PROGRAM (ATP): Capacitación especialmente diseñada para profesionales Consulting y Senior Consulting Life Planner® que aborda temas de relevancia vinculados al mercado del seguro de vida.

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.



En el periodo reportado, se realizaron dos Workshops:

- Viña Vik - Chile en Noviembre de 2016
- Cafayate- Salta en Mayo de 2017.



Club A+: El objetivo del Workshop es compartir conocimientos, consejos y experiencias entre nuestros asesores Life Planner® más experimentados que hayan alcanzado la categoría Consulting o Senior Consulting. La participación de los mismos queda sujeta a cumplir con requisitos de persistencia de pólizas y negocios. El último workshop tuvo lugar en el Hotel Sofitel Cardales, La Reserva en el mes de Octubre de 2016.

La Mesa Redonda del Millón de Dólares (MDRT): Es la más importante asociación de profesionales de la industria del seguro de vida del mundo.

Cerca de 25.000 profesionales de 66 diferentes países y más de 475 empresas forman parte de la misma. En la última edición de junio de 2017, 7 asesores Life Planner® y 2 representantes de las áreas de soporte representaron a la compañía.

Mónica Castiglione, Sr. Consulting Life Planner®, fue invitada a formar parte del Comité de Comunicaciones de Miembros como Company Chair de Prudential Seguros Argentina.



7.9. GESTIÓN DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO DE CARRERA

Indicadores GRI G4-LA10; G4-LA11
 Tema Material: Formación y Desarrollo de Colaboradores



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

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

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

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

7.9.1.1. Sistema de Gestión del Desempeño:

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

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

CATEGORÍA:	MUJERES:	HOMBRES:
Ejecutivos	100%	100%
Gerentes	100%	100%
Coord/Supervisor/Gte Comercial VC	95%	100%
Adm/Analista/Ejec. Ccial VC	91%	91%

Desarrollo y Entrenamiento

14

DICIEMBRE

Gestión de Desempeño 2016

Se acerca fin de año y concluye un nuevo período de **Gestión del Desempeño**

Te recordamos que el proceso de Gestión del Desempeño termina el 30/12/2016. Para ayudarte en el proceso, te enviamos el **Manual del Sistema de Gestión de Desempeño Pro** que te explica los detalles sobre cómo la compañía revisa y evalúa el desempeño.

Fechas a tener en cuenta:

- 1 **Autoevaluación de Objetivos y Competencias**
Fecha límite: 16/12/2016
- 2 **Entrevistas de Feedback**
Fecha límite: 30/12/2016
- 3 **Envío de Propuestas de Evaluación de Desempeño**
Fecha límite: 30/12/2016
- 4 **Revisión de Calificaciones por RRHH y EC**
Fecha límite: 13/01/2017

¿Contamos con tu compromiso para cumplir con el cronograma?
 Ante cualquier consulta o comentario, contactar a Luciana Gattellari - Int. 5009

Gerencia de Recursos Humanos

Para el cálculo se consideran aquellos colaboradores que hayan sido evaluados al 31/12/2016 período en el que se cierre la evaluación de desempeño de la compañía.

7.9.1.2. Instancia de Feedback de Trabajo:

Durante los meses de junio y diciembre, se habilita la **herramienta de Feedback de Trabajo mediante la cual cualquier colaborador puede dejar un feedback positivo o constructivo a un par, jefe o Gerente, de su área o de otra Gerencia/Agencia**. Todos los feedbacks son enviados a través de una herramienta disponible en la Intranet. Desde Recursos Humanos se consolida la información, garantizando el anonimato de todos los que han compartido su opinión sobre alguien y se envían los feedbacks recibidos a los supervisores directos de cada persona que ha recibido un comentario.

7.9.1.3. Planes de Desarrollo:

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

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

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

Por otro lado, trabajamos con herramientas como **Assessments de Potencial** 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, 13 personas han realizado estas evaluaciones postulados para este proceso por sus gerentes. Luego de la evaluación, cada colaborador cuenta con el feedback de la consultora externa que realiza las evaluaciones y a partir de allí comenzó a trabajar con Recursos Humanos en el diseño de acciones concretas para trabajar los gaps identificados.



IDENTIFICACIÓN DE TALENTO

Un proyecto que hemos implementado durante el periodo reportado y que ha involucrado a diferentes integrantes del equipo de Recursos Humanos, ha sido la revisión de la estructura de Home Office para **detectar necesidades de talento entre uno a cinco años**, y poder evaluar por gerencia quienes componen el cuadro de **Personas Críticas, Cuadro de Sucesores, Talent to Watch (sucesores en un plazo de más de 5 años) y Early Talent (colaboradores con Potencial de Desarrollo vertical/horizontal)** -aplicando las definiciones provistas por la Corporación-, así como también evaluando a toda la estructura a través de los 9 Blocks. Este estudio llevó un total de 14 reuniones y logramos obtener un diagnóstico de la cantidad de posiciones cubrir, el talento requerido, las personas a retener, los beneficios diferenciales a gestionar y aquellas personas con potencial de crecimiento o Early Talent.

Para Prudential Seguros, el desarrollo de sus colaboradores es una prioridad. Esto se ve reflejado a lo largo de una gestión sostenible, donde el conocimiento interno es altamente valorado. De la planta Gerencial actual, el 58% ha crecido dentro de la compañía atravesando diferentes planes de rotación interna y ocupando diferentes posiciones de analistas a subgerencias. Sólo el 33% ingresó con una posición gerencial provenientes de otras compañías y el 9% (una sola persona) ingresó como Gerente en el año 2000, y ha atravesado diferentes funciones gerenciales y ha logrado, luego de un exhaustivo proceso de selección, la promoción a Directora de Finanzas efectivo a partir de 2017.

En el período reportado se han llevado adelante **cinco procesos de coaching** con Gerentes y Supervisores, identificados por necesidades concretas. Para este proceso trabajamos con Coachs provenientes de diferentes consultoras.

7.9.1.4. Camino de Carrera:

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

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

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

Los Caminos de Carrera en Prudential son:

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

Durante el período se han promocionado 17 Colaboradores y Mandos Medios, un proceso de recategorización a partir de una búsqueda interna y una promoción a nivel ejecutivo participando de un proceso con casa matriz.

Total Promociones: 19



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

DESARROLLO DE POSICIONES GERENCIALES EN AGENCIA: Cambio de Carrera es el programa para evaluar competencias de liderazgo y posibilidad de cambios de carrera para posiciones gerenciales en Agencias.

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

7.10. RECONOCIMIENTOS E INCENTIVOS

8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



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

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

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

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

7.10.1.1. Ceremonia Life Planner® Career Path:

Esta práctica se realiza desde el comienzo de la actividad comercial, habiendo alcanzado en el periodo reportado 3 cambios de carrera de profesionales Life Planner®.

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

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



7.10.1.2. President Trophy Convention (PTC):



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

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

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

En el periodo reportado, la Convención se ha celebrado los días 28 al 31 de marzo de 2017 en Bahamas y han asistido 28 profesionales Life Planner®, 3 Gerentes de Venta y 1 Gerente de Agencia, acompañamos de 57 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 2016 en Washington (USA) y asistieron 3 profesionales Life Planner® de Argentina.

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” otorgada por la Fundación Proyecto Padres con el apoyo académico del IAE Business School.

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



7.10.1.4. Club 3W:

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

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

7.10.1.5. Kiyo Sakaguchi Golden Heart Award:

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

En noviembre de 2016, en Prudential Seguros distinguimos a nuestro **Consulting Life Planner® Patricio Oucinde, de Agencia Buenos Aires**, quien colabora como voluntario con la Fundación Par que recibe a través del premio otorgado UDS 10.000 para cumplir con su misión: brindar oportunidades de empleo e inclusión a personas con discapacidad.



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 15 colaboradores pertenecientes a 7 Gerencias.
- **Personalidad del Año:** Reconoce y premia al empleado que se haya destacado por buen desempeño sostenido, actitud y valores, colaboración con otras áreas, trabajo en equipo, crecimiento y desarrollo profesional. El reconocimiento es anual, el colaborador elegido como “Personalidad del Año” será premiado con la asistencia como invitado a la President Trophy Convention con un acompañante todo pago por la compañía.
- **¡Hay Equipo!:** Reconoce y premia al trabajo en equipo, logro de resultados grupales destacados. El premio consiste en la coordinación de una jornada outdoor, remeras grupales de felicitación y queda a elección del equipo ganador dónde realizar el evento con todo pago a cargo de la compañía.

7.10.2.2. Reconocimiento a Gerentes Oficina Central:

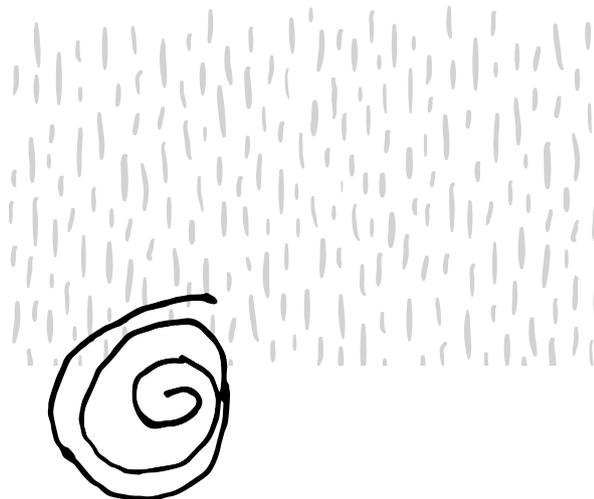
El Comité Ejecutivo reconoce por sus logros en el año y por la representación de los valores de la compañía a un Gerente. Quien obtenga este reconocimiento es invitado a participar de la PTC con un acompañante, todo pago por la compañía. La selección es realizada en forma directa por el CEO.

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



<p>Nuestro Negocio</p>	<p>PTC 2017 - Staff</p>	
<p>31 OCTUBRE</p>	<p>¡Ya están seleccionados los miembros del Staff PTC 2017!</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>Lucila Pagura Marketing</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Florencia Smith Operaciones VI</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>Federico Rocha Sistemas</p> </div> </div> <p>¡Felicitaciones a todos! Es un orgullo que formen parte de nuestra próxima PTC.</p>	
		

7.11. POLÍTICA DE REMUNERACIONES

Indicadores GRI G4-DMA, G4-52, G4-LA1, G4-LA13
Tema Material: Empleo y Protección Social



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

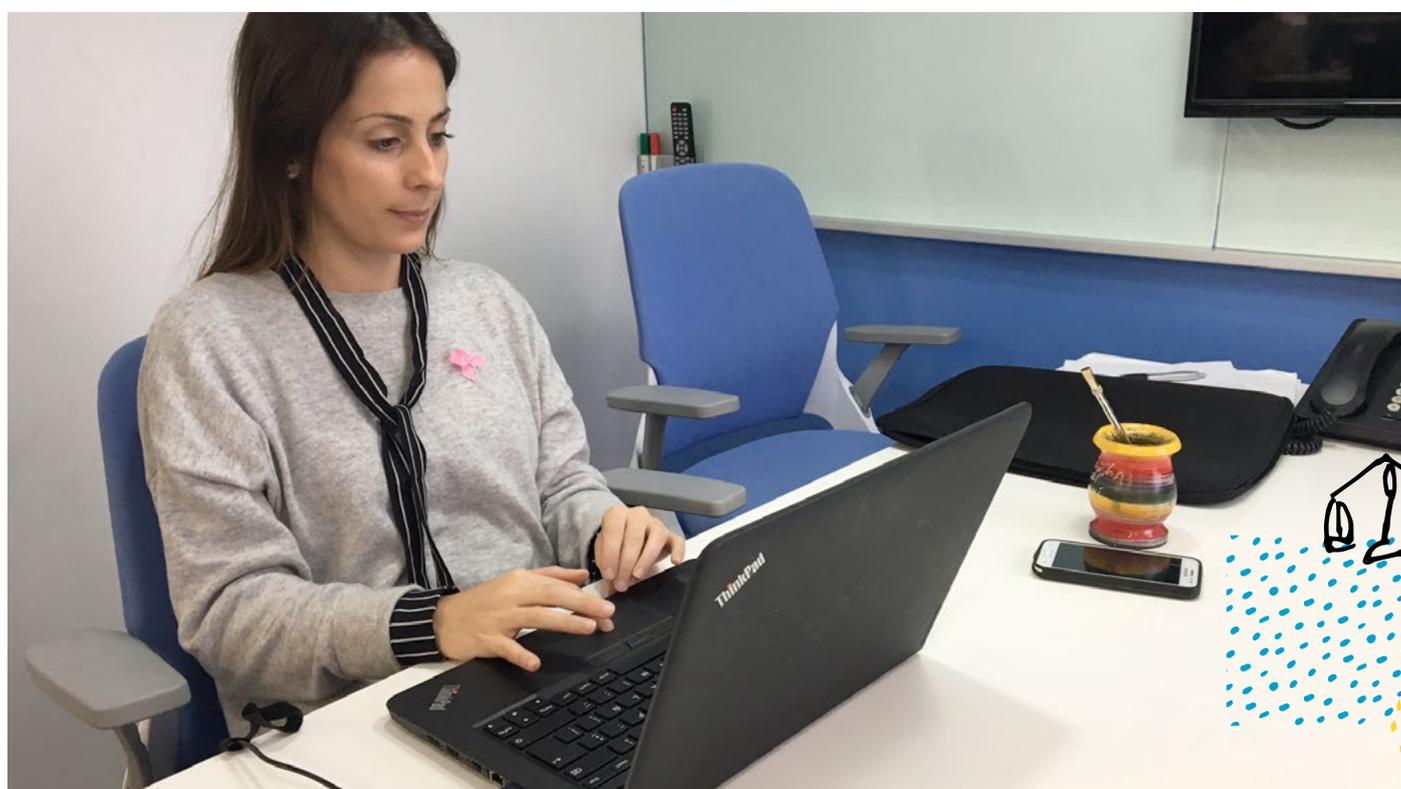
Contamos con un modelo de compensaciones basado en el **Sistema de Grading y Comparación Salarial**.

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

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

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

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



7.12. CONCILIACIÓN FAMILIA-TRABAJO

Indicadores GRI G4-DMA, G4-LA2, G4-LA3
Tema Material: Conciliación Familia-Trabajo



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

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

7.12.1. NUESTRAS POLÍTICAS DE CONCILIACIÓN:



• **Horario Flexible de Ingreso:**

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



• **Trabajo Remoto:**

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

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

Actualmente, este beneficio en nuestras oficinas centrales es utilizado por **67** colaboradores, de los cuáles **41**, toman 2 días de trabajo remoto, y **26** un día.



• **Vacaciones Días Hábiles:**

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



• **Viernes de Verano:**

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



• **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.



• **Frutas de Verano y Sopas de Invierno:**

Durante los meses de primavera y verano, ofrecemos a nuestros colaboradores todos los días miércoles frutas compradas y ensambladas por la Asociación En Buenas Manos, que brinda oportunidades de empleo a personas con discapacidad auditiva.

En los meses de otoño e invierno, todos los días miércoles nuestros colaboradores disfrutan de una variedad de sopas.



• **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.



ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y DE RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD

Indicador GRI G4-LA3

Número de empleados, desglosado por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad:

10 colaboradoras de licencia por maternidad

2 colaboradores de licencia por paternidad

Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo:

7 colaboradoras retornaron de su licencia por maternidad.

2 colaboradores retornaron de su licencia por paternidad.



• **Licencia por Casamiento Días Hábiles:**

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



• **Cobertura Medicina Prepaga:**

Otorgamos a nuestros colaboradores una cobertura médica prepaga. El plan de cobertura es definido según posición para todos los empleados efectivos de la compañía y su grupo familiar primario.



- **Seguro de Vida – Beneficios para Empleados:**

Beneficio para colaboradores con póliza de Prudential:

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

Actualmente, 237 empleados de la Compañía poseen una póliza.

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

Seguro de Vida Cónyuge: Durante 2016, se lanzó la campaña de Seguro de Vida Cónyuge, donde 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.

Actualmente 97 colaboradores están participando del Plan.

7.12.2. ATENCIONES AL PERSONAL

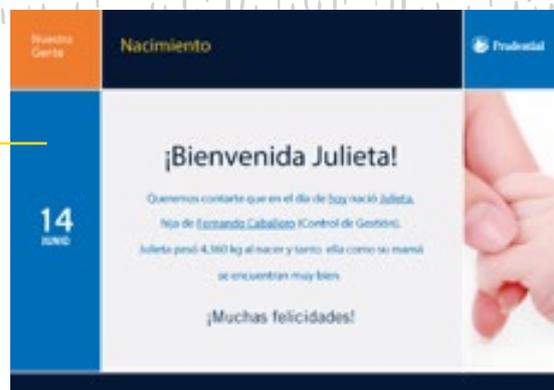
Acompañamos a nuestros colaboradores en momentos importantes de sus vidas y les otorgamos una gratificación y compartimos con los demás colaboradores los hitos de sus vidas personales. los días de vacaciones en base a días hábiles.

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



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

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



DÍA DE LA MADRE: Obsequiamos 97 regalos para las madres de la compañía. En octubre de 2016, recibieron una almohadilla térmica de semillas que ha sido confeccionada y ensamblada por personas con discapacidad de la empresa social Red Activos.

DÍA DEL PADRE: Obsequiamos un vino orgánico a los más de 170 padres de la compañía para saludarlos en su día.

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

7.13. EVENTOS DE INTEGRACIÓN

-BRING YOUR CHILDREN TO WORK:

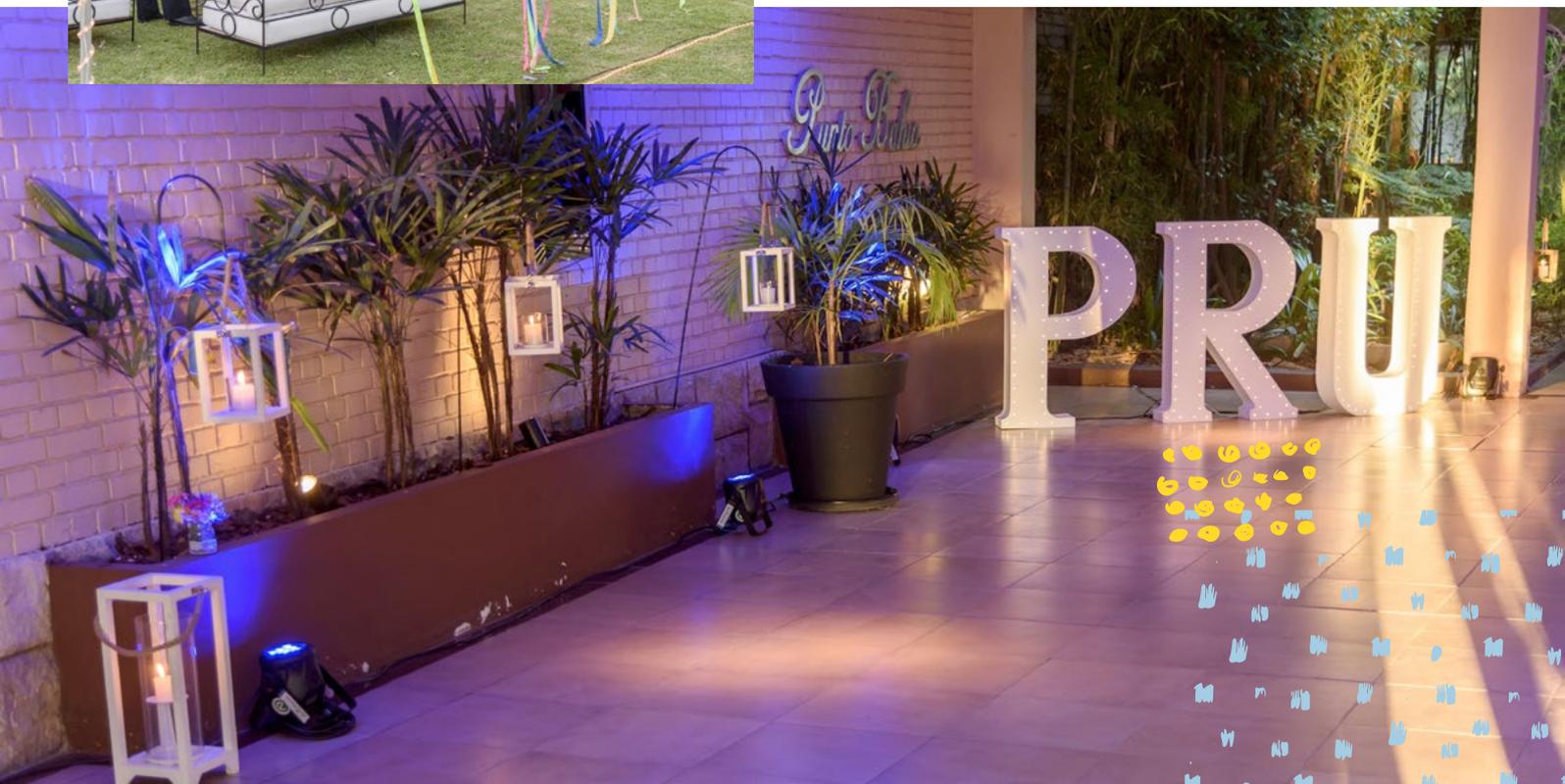
Durante el mes de diciembre de 2016, más de 200 niños de 1 a 12 años, hijos de colaboradores de las oficinas centrales y las agencias, conocieron el lugar de trabajo de sus papás y compartieron una tarde de actividades bajo el concepto de sustentabilidad.

Los niños realizaron actividades para promover la protección del medio ambiente y recibieron la visita de Papá Noel.



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 200 colaboradores. Este evento es la ocasión para entregar los reconocimientos por aniversario, hacer un brindis y el cierre a cargo de nuestro Presidente & CEO quien da unas palabras alusivas;
- Evento de Fin de Año en Córdoba:** Nuestra fuerza de ventas de Córdoba participa de una fiesta interempresarial, ya que al tratarse de un grupo reducido, es una muy buena oportunidad para tener un evento de similares características al de Buenos Aires y Mendoza. Luego del festejo, en la Agencia se asigna una ocasión especial para hacer la entrega de los regalos aniversarios, a cargo del Gerente de Agencia.
- Evento de Fin de Año Mendoza:** En esta celebración, se reúnen nuestros colaboradores de la Agencia Mendoza y de la Oficina San Juan, que en diciembre de 2016 asistieron a una fiesta interempresarial. Al igual que en Córdoba, se realiza una reunión de Agencia especial para la entrega de los regalos aniversarios.
- Cierre del Año y Brindis con el Comité Ejecutivo:** Realizamos un brindis de cierre de año previo a las fechas festivas de diciembre y aprovechar el evento para hacer sorteos de diferentes premios, como electrodomésticos y órdenes de compra. Participan de los sorteos todos los empleados efectivos de la compañía.



-FERIA DE NAVIDAD CON EMPRENDEDORES SOCIALES:

Luego del Brindis y Cierre del Año, invitamos a nuestros colaboradores de las oficinas centrales a recorrer una feria navideña, donde cinco emprendedoras sociales de las Fundaciones Mujeres 2000 y Fundación PROEM expusieron sus productos e invitamos a los colaboradores a comprar productos inclusivos.



- ALMUERZO DE FIN DE AÑO POR ÁREAS:

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



-ENCUENTRO DE FIELD SERVICE STAFF:

Se trata de un evento anual donde participan todas las Field Service Staff (administrativas de las diferentes sucursales) con el objetivo de tener un espacio de encuentro anual y compartir experiencias.

Durante 2016, se llevó a cabo el 18 y 19 de noviembre, reuniéndose las 18 asistentes administrativas de las Agencias de Buenos Aires, Córdoba y Mendoza. Este año, nuestro Presidente & CEO tuvo un bloque especial donde compartió con ellas un espacio de intercambio, entre otras acciones de integración que se realizan en este evento.



-OLIMPIADAS PRU:

Se trata de un evento anual a fin de año, donde asisten los brokers de seguros y el equipo de Vida Colectivo con el objetivo de despedir y celebrar el año. En 2016, compartieron una jornada en un día de campo.



-JUBILACIÓN:

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

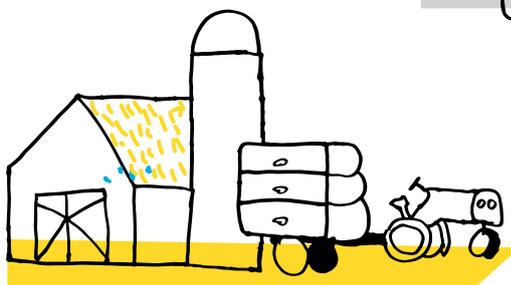
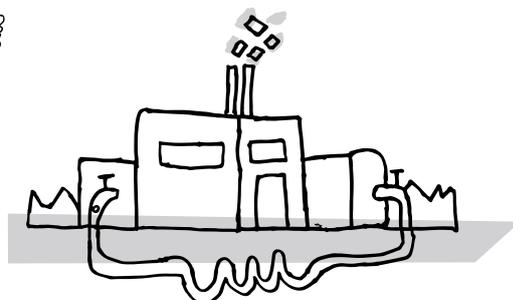
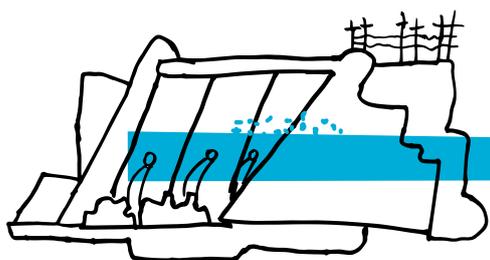


CAPÍTULO 8

8

IMPACTO RESPONSABLE

COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS PARA CREAR ÉXITO COMPARTIDO E IMPULSAR AL PROGRESO EN NUESTRAS COMUNIDADES.





IMPACTO RESPONSABLE

8.1. NUESTRO IMPACTO RESPONSABLE EN NÚMEROS 07/2016 AL 06/2017

\$808.284

EN PROYECTOS DE INVERSIÓN SOCIAL
Y VOLUNTARIADO CORPORATIVO²

20

ORGANIZACIONES E INSTITUCIONES
SOCIALES ALIADAS

GRANT USD **10.000.-**
DE LA FUNDACIÓN PRUDENTIAL FINANCIAR

DESTINADO AL FINANCIAMIENTO PROYECTO DE
INCLUSIÓN LABORAL “CENTRO DE OFICIOS”
DE LA ASOCIACIÓN CIVIL PEQUEÑOS PASOS



253

PERSONAS INVOLUCRADAS
EN VOLUNTARIADO:

172 COLABORADORES Y **81** FAMILIARES
HAN PARTICIPADO EN **21** PROYECTOS DE
VOLUNTARIADO CORPORATIVO REALIZADOS.

675 HS

DEDICADAS A VOLUNTARIADO
CORPORATIVO

400 HS

LABORALES FUERON DEDICADAS
A VOLUNTARIADO CORPORATIVO

15%

AHORRRO DEL CONSUMO ENERGÉTICO
EN NUESTRAS OFICINAS CENTRALES

IMPRESIÓN DE
118.318
HOJAS MENOS

² Incluye inversión realizada en el periodo Julio 2016 a Junio 2017: Programas de inversión social con cinco organizaciones sociales, Premio Kiyoo Sakaguchi Golden Heart Award, Proyecto de inversión social de la Fundación Prudential de USA a la Asociación Civil Pequeños Pasos, y ejecución de acciones de voluntariado corporativo en el periodo reportado.

8.2. IMPACTO EN LA COMUNIDAD

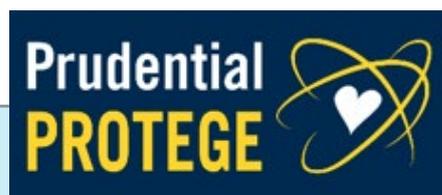
Indicador: GRI G4-SO1

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



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

Trabajamos en tres ejes de trabajo para promover la movilidad social y prosperidad económica del país: fortalecimiento de la educación, prevención de la salud y acceso al empleo. Implementamos programas de inversión social privada junto a organizaciones sociales que contribuyen a la educación, la salud y la inclusión laboral y contamos con un programa de voluntariado corporativo mediante el cual anualmente realizamos una convocatoria de proyectos.

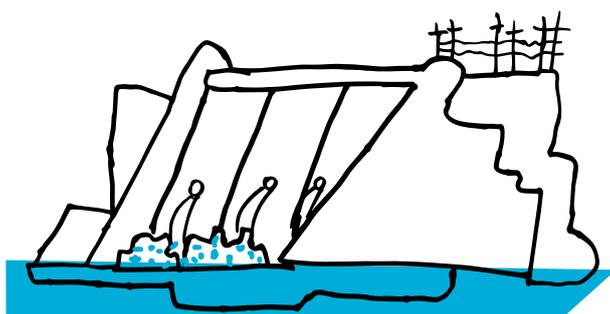


OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En Prudential Seguros, comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, nuestra estrategia de inversión social privada y voluntariado corporativo están concebidas para reducir las desigualdades en la sociedad buscando generar un impacto social positivo en las comunidades en las que operamos, estableciendo una relación duradera y de largo plazo con las organizaciones sociales e involucrando a nuestros colaboradores a través del voluntariado corporativo:

- **Objetivo 3:** Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.
- **Objetivo 4:** Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.
- **Objetivo 8:** Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos
- **Objetivo 10:** Reducir la desigualdad en y entre los países
- **Objetivo 17:** Alianzas para lograr los objetivos



8.2.1. PROGRAMAS DE INVERSIÓN SOCIAL PRIVADA

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

Reafirmamos nuestro compromiso con la educación, la salud y el acceso al empleo, contribuyendo de esta manera con los ejes de trabajo con la comunidad definidos en nuestra estrategia de responsabilidad social. Es importante destacar que potenciamos la alianza estratégica con estos proyectos a través de actividades de voluntariado corporativo, involucrando a nuestros colaboradores con los distintos programas que apoyamos.



8.2.1.1. Los programas de inversión social privada que ejecutamos en periodo reportado son:

- Programa de Capacitación a Emprendedores y acompañamiento de microcréditos junto a la **Fundación Mujeres 2000** en Tigre;
- Programa de acompañamiento para la inclusión laboral de personas con discapacidad y el fortalecimiento de los procesos productivos junto a la empresa social **Red Activos**, de la Asociación Civil La Usina;
- Programa de acompañamiento mediante el otorgamiento de 5 becas para jóvenes de la Escuela Secundaria Madre Rafaela en San Fernando junto a la **Fundación Reciduca**;



- Programa de becas destinadas a 7 jóvenes para evitar la deserción escolar por motivos económicos 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 Effetá**;

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

Este proyecto es un programa de articulación público-privada y parte de su financiamiento proviene de un **grant de USD 10.000 otorgado por la Fundación Prudential de Estados Unidos** destinado a la coordinación del Centro de Oficios.

El Centro de Oficios se inauguró el 17 de mayo de 2017. Para el periodo reportado, la organización Pequeños Pasos ha comenzado con las inscripciones a las distintas currículas de oficios para la inserción laboral en el mercado de trabajo y ha contratado al coordinador del centro gracias al financiamiento por parte de la Fundación Prudential. A nivel local, estamos acompañando al proyecto a través de actividades de voluntariado corporativo y de fortalecimiento institucional.



8.2.1.2. Resultados de impacto de los programas de inversión social en el periodo reportado:

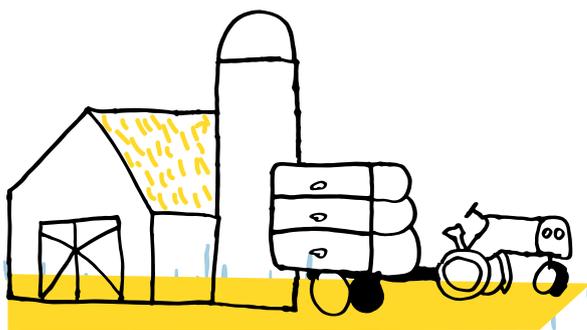
FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN:

- A diciembre 2016, **4 jóvenes** de la Fundación FONBEC de la provincia de Mendoza han finalizado sus estudios secundarios con buenos promedios gracias al apoyo al programa de becas obteniendo los medios económicos necesarios para no discontinuar sus estudios;
- A diciembre 2016, **30 mujeres emprendedoras de bajos recursos** de la Asociación Mujeres 2000 aprendieron a desarrollar y potenciar sus habilidades emprendedoras mediante la participación de 2 cursos de 8 sesiones cada uno, gracias a nuestro apoyo al programa de formación para emprendimientos en la provincia de Buenos Aires;
- A diciembre 2016, **5 jóvenes** de la Fundación Reciduca de la Escuela Madre Rafaela ubicada en la localidad de San Fernando de la provincia de Buenos Aires han finalizado sus estudios secundarios y asistieron a las capacitaciones sobre búsqueda de trabajo y desarrollo de habilidades para el empleo dictadas por voluntarios de Prudential Seguros.



INCLUSIÓN LABORAL Y ACCESO AL EMPLEO:

- A diciembre de 2016, por medio de la Asociación Mujeres 2000, **otorgamos 10 microcréditos** para aquellas mujeres interesadas en poner en marcha un proyecto propio que les permita generar ingresos y de este modo contribuir a la economía del hogar. Se crearon **10 nuevos emprendimientos**, que han impactado positivamente en los ingresos de 10 familias de bajos recursos;
- A diciembre de 2016, a través de la empresa social Red Activos hemos otorgado **oportunidades de trabajo a personas con discapacidad** en los talleres productivos de la organización;
- A través del Premio Kiyo Sakaguchi Golden Heart Award (descrito en el Capítulo Enfoque en el Talento, Punto 7.10 Reconocimientos a Colaboradores) otorgado a la Fundación Par, brindamos **capacitación y oportunidades de empleo a personas con discapacidad**.



8.2.2. PROGRAMA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

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

A partir del año 2016, en Prudential Seguros decidimos llevar adelante un **programa de voluntariado corporativo estratégico**. Un programa que logre **articular los intereses de los colaboradores, las necesidades de la sociedad donde operamos y nuestros ejes de trabajo con la comunidad**.

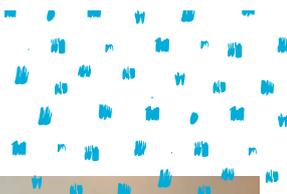
Así desarrollamos un concurso de proyectos de voluntariado a nivel nacional, con objetivos claros, apoyo del Comité Estratégico y Operativo de Sustentabilidad y compromiso interno, que nos permitió **trabajar de modo planificado y a lo largo del año y no en actividades en un solo día como veníamos haciendo**. Con **una intervención a largo plazo**, donde nuestros colaboradores destinan **horas laborales a las actividades**, lo que nos permitió monitorear, evaluar y replantear los proyectos que desarrollamos.

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

8.2.2.1. Los proyectos de voluntariado corporativo en el periodo reportado fueron:

JORNADAS DE VOLUNTARIADO EN CÓRDOBA JUNTO A LA FUNDACIÓN 180° EDUCAR PARA EL CAMBIO

- **Organización aliada:** Fundación 180° Educar para el Cambio
- **Periodo de ejecución:** 4 Jornadas en 2016 y 1 Jornada en 2017
- **Voluntarios Participantes en las 5 Jornadas:** 33 colaboradores y 46 participantes entre familiares y amigos.
- **Descripción:** Voluntarios entre empleados, familiares y clientes fueron “padrinos por un día” y acompañaron a los niños de la Fundación en distintas jornadas: visita al zoológico, city tour, cine y la granja. Estas actividades se desarrollan en el marco del Programa Aula Cultural en Movimiento de la Fundación 180° que tiene por objetivo que los niños visiten espacios educativos en búsqueda de otras formas de conocimiento.



VOLUNTARIADO EN REUNIÓN DE LÍDERES: ARMADO DE CAJAS CON ÚTILES ESCOLARES

- **Organización aliada:** Fundación Dale Tu Mano
- **Periodo de ejecución:** 1 Jornada en julio de 2016
- **Voluntarios Participantes:** 70 líderes
- **Descripción:** Durante la jornada de la Management Meeting, reunión de líderes de Prudential Seguros de mitad de año, los voluntarios armaron cajas con útiles escolares para niños de escuelas rurales.

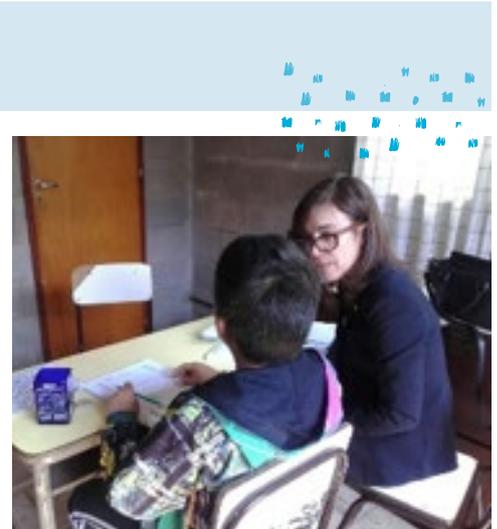
COLECTA Y FESTEJO DEL DÍA DEL NIÑO

- **Organización aliada:** Comedor Bernardino Rivadavia
- **Periodo de ejecución:** 1 Jornada en septiembre de 2016
- **Voluntarios Participantes:** 12 voluntarios, 9 colaboradores y 3 familiares.
- **Descripción:** Juntamos más de 300 juguetes y junto a los voluntarios festejamos el día del niño en el Hogar compartiendo una tarde llena de alegría y juegos. Durante la jornada de voluntariado, decoramos el comedor, servimos la merienda, compartimos un show de animación y entregamos los juguetes de la colecta a más de 60 niños.



ACOMPAÑAMIENTO A NIÑOS EN EL APRENDIZAJE DE LEER Y ESCRIBIR

- **Organización aliada:** Proyecto D.A.L.E.
- **Periodo de ejecución:** Meses septiembre a diciembre de 2016 y meses abril a julio 2017.
- **Voluntarios Participantes:** 10 Colaboradores en 2016 y 9 Colaboradores y 1 Familiar en 2017.
- **Descripción:** 20 voluntarios asistieron durante 2016 y 2017 al Centro de Apoyo y ayudando a 21 chicos durante 3 meses consecutivos en el aprendizaje a leer y escribir a través de un método que se logra en 8 semanas.



TALLERES SOBRE PRIMER EMPLEO A JÓVENES EN MENDOZA

- **Organización aliada:** FONBEC Mendoza
- **Periodo de ejecución:** 1 Jornada en septiembre de 2016
- **Voluntarios Participantes:** 2 Colaboradores
- **Descripción:** 22 jóvenes visitaron la agencia de Mendoza y recibieron 4 hs de capacitación sobre herramientas y consejos para la búsqueda de empleo.



JORNADA DE REFACCIÓN EN MENDOZA

- **Organización aliada:** Fundación AVOME Mendoza
- **Periodo de ejecución:** 1 Jornada en septiembre de 2016
- **Voluntarios Participantes:** 16 Voluntarios, 8 Colaboradores y 8 Familiares.
- **Descripción:** 16 voluntarios pintaron juegos del patio de un jardín maternal donde asisten niños de la Fundación Avome.

COLECTA DE ALIMENTOS NO PERECEDEROS

- **Organización aliada:** Comedor San Cayetano
- **Periodo de ejecución:** Octubre de 2016
- **Voluntarios Participantes:** Alcanzaron alimentos colaboradores de las oficinas de casa central y las agencias de Buenos Aires.
- **Descripción:** Juntamos más de 600 alimentos no perecederos destinados al Comedor San Cayetano que da de comer a más de 100 personas diariamente. También 2 proveedores se sumaron a la acción.



TALLERES DE FORMACIÓN PARA EL EMPLEO JOVENES FUNDACIÓN RECIDUCA

- **Organización aliada:** Fundación Reciduca
- **Periodo de ejecución:** Mayo a agosto de 2016 y mayo a Julio 2017
- **Voluntarios Participantes:** 2 voluntarios en 2016 y 10 voluntarios en 2017
- **Descripción:** Voluntarios brindaron a jóvenes de la Escuela Madre Rafaela de San Fernando talleres de formación para el empleo en temáticas vinculadas a: gestión del tiempo, búsqueda de empleo, inteligencia emocional, teoría de las organizaciones, manejo del dinero, entre otras. Asimismo, en 2016 8 jóvenes realizaron una visita a nuestras oficinas para vivir una experiencia participativa.



JORNADA DE PINTURA EN BUENOS AIRES

- **Organización aliada:** Centro Comunitario Todos Juntos Tigre
- **Periodo de ejecución:** 1 Jornada en noviembre de 2016
- **Voluntarios Participantes:** 15 voluntarios, 12 colaboradores y 3 familiares
- **Descripción:** Pintamos los juegos de plaza del patio y durante la jornada compartimos una animación y merienda con los chicos del Centro.



JORNADA DE LIMPIEZA, PINTURA Y REFACCIÓN EN MENDOZA

- **Organización aliada:** Jóvenes Misioneros Piedras Blancas
- **Periodo de ejecución:** 1 Jornada en noviembre de 2016
- **Voluntarios Participantes:** 11 voluntarios, 1 colaborador y 10 familiares
- **Descripción:** Realizamos la limpieza, pintura y refacción de SUM de actividades para que los niños y niñas puedan contar con un mejor lugar para realizar actividades recreativas.



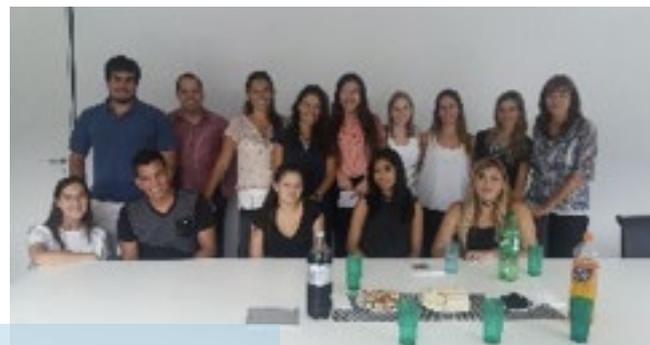
JORNADA DE PINTURA CENTRO DE OFICIOS PEQUEÑOS PASOS

- **Organización aliada:** Asociación Civil Pequeños Pasos
- **Periodo de ejecución:** 1 Jornada en abril de 2017
- **Voluntarios Participantes:** 6 voluntarios colaboradores
- **Descripción:** Pintamos el mural del Centro de Oficios de la ONG, un proyecto apoyado por la Fundación Prudential brindando oportunidades de formación en oficios a jóvenes.



EXPERIENCIA PARTICIPATIVA EN PRUDENTIAL JÓVENES MUJERES 2000

- **Organización aliada:** Asociación Civil Mujeres 2000
- **Periodo de ejecución:** 1 Jornada en abril de 2017
- **Voluntarios Participantes:** 7 voluntarios colaboradores
- **Descripción:** Recibimos a 5 jóvenes becados de la Asociación Mujeres 2000. Compartieron junto a los voluntarios una jornada participativa en la empresa y una charla junto a nuestro CEO.



JORNADA DE PINTURA EN MENDOZA



- **Organización aliada:** Capilla J. de Nazaret
- **Periodo de ejecución:** 1 Jornada en abril de 2017
- **Voluntarios Participantes:** 18 voluntario, 5 colaboradores y 13 familiares.
- **Descripción:** Pintamos los salones y bancos de la Capilla J. de Nazaret en Mendoza y los voluntarios mejoraron el espacio.

8.2.2.2. Los resultados del programa de voluntariado corporativo en el periodo reportado son:



Las convocatorias de proyectos son año calendario. En 2016, se presentaron 22 programas, acompañamos 11 proyectos que se implementaron en distintas localidades del país donde operamos. **Participaron 148 voluntarios que dedicaron 436 horas a actividades con la comunidad.**

En 2017 abrimos la convocatoria en el mes de enero y recibimos 28 proyectos de voluntariado propuestos por colaboradores, seleccionamos 17 iniciativas, renovamos el compromiso con 5 organizaciones sociales que habíamos ayudado a través del programa de voluntariado de 2016 y además proponemos otras 15 acciones de voluntariado para participar. Lanzamos para 2017 un programa de voluntariado corporativo que ofrece a los colaboradores la oportunidad de sumarse **durante el año a 32 proyectos de voluntariado diferentes y con presencia en distintas partes del país donde tenemos operación.**

GIVE AND GAIN 2017

Nos sumamos a Give & Gain 2017, para celebrar la semana internacional de voluntariado corporativo bajo la modalidad “a tu manera”, con los siguientes proyectos de voluntariado:

- *Talleres de Capacitación a Jóvenes de Fundación Reciduca.
- *Acompañamiento a niños en el aprendizaje de leer y escribir de Propuesta D.A.L.E.
- *Tres Campañas de Donación Voluntaria de Sangre junto al Hospital Garrahan y la Fundación Swiss Medical.



CONCIENCIA ASEGURADORA

*Tema Material: Conciencia Aseguradora
Microseguros*

En nuestro país, por diferentes cuestiones culturales, la noción de contar con un seguro de vida es limitada. Todavía es incipiente la necesidad de proteger el futuro de nuestros seres queridos, en buscar darle mayor previsibilidad a nuestra vejez, el estudio de nuestros hijos, ser previsores para afrontar enfermedades que nos condicionen a futuro, etc.

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 para el desarrollo de una mejor Cultura Aseguradora en la población.

Nuestro principal desafío es generar conciencia aseguradora en nuestra comunidad. Nuestro objetivo para el próximo año apunta en trabajar junto con la comunidad esta temática en pos de generar conciencia aseguradora y de cuidar la vida.

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

8.3. IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE

Indicadores GRI G4-DMA, G4-EN3, G4-EN5, G4-EN6, G4-EN7, G4-EN27, G4-EN31

*Tema Material: Uso Sostenible de Recursos y Energía
Educación Ambiental
Criterios Ambientales en el Diseño
y Venta de Productos; y
Conformidad Ambiental de Productos*



En Prudential Seguros estamos comprometidos con la preservación y la protección del medio ambiente. Nuestra estrategia denominada **“Camino a Papel Cero”** comprende **distintas iniciativas para reducir nuestro impacto ambiental** que se engloban en **dos grandes ejes**:



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



**CONFORMIDAD AMBIENTAL
DE PRODUCTOS**

8.3.1. “CAMINO A PAPEL CERO”: EJES E INICIATIVAS PARA LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

8.3.1.1. 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:

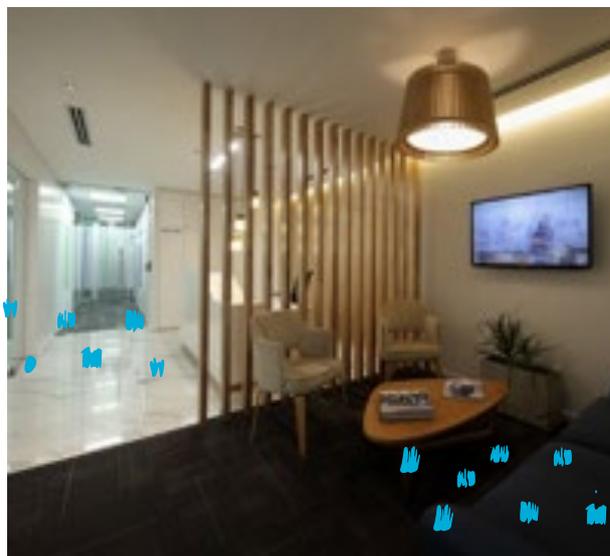
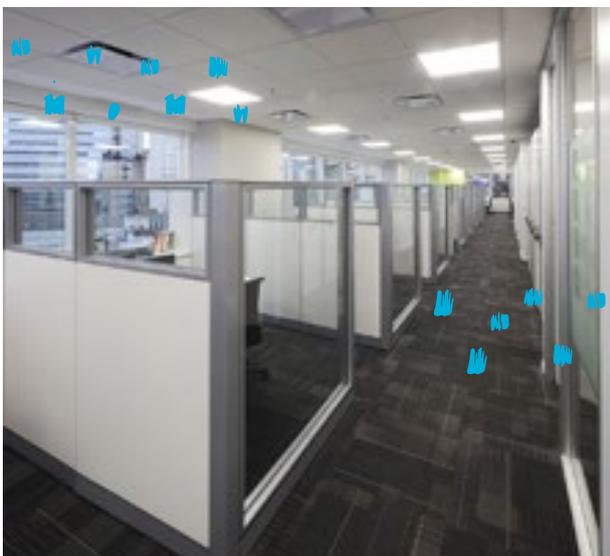
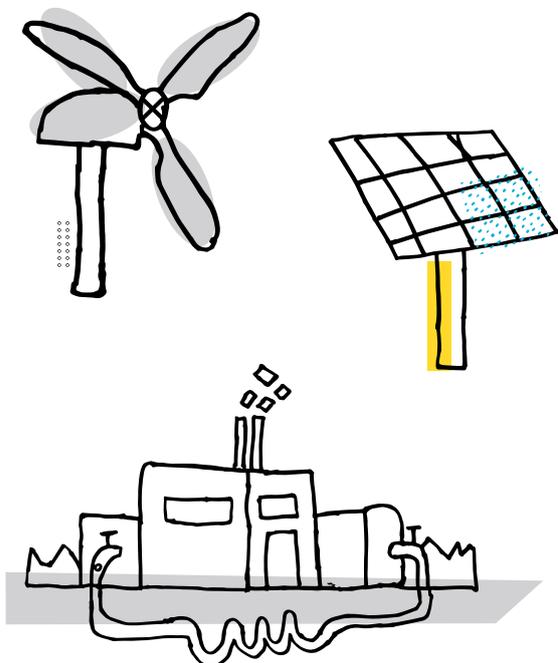
EFICIENCIA ENERGÉTICA:

Fomentamos el consumo racional de la energía.

En nuestras oficinas centrales, se reemplazó el 100% de los artefactos por nuevos de luz led y se realizó la sectorización de los circuitos eléctricos, lo que permite iluminar sólo los sectores ocupados, disminuyendo el tiempo de encendido de las luces. También hemos modificado los horarios de limpieza de manera de mantener las luces apagadas durante la noche.

Gracias a estos cambios, que insumieron una inversión de \$205.336, hemos reducido un 15% el consumo energético en nuestras oficinas centrales en el periodo reportado.

Desarrollamos campañas internas para la sensibilización, difusión y promoción de buenas prácticas ambientales entre nuestros colaboradores y medimos el consumo de energía en todas nuestras instalaciones.



DISMINUCIÓN DEL USO DEL PAPEL:

Invertimos e implementamos distintas prácticas con el objetivo de reducir y reciclar papel:

Impresoras con PIN: Todas nuestras instalaciones cuentan con impresoras con PIN, evitando de este modo la impresión y fotocopiado excesivo por parte de nuestros colaboradores protegiendo, de esta manera, la privacidad de la información del personal y de nuestros clientes.

La inversión realizada fue de \$108.800.- y durante el periodo reportado hemos impreso 118.318 hojas menos.

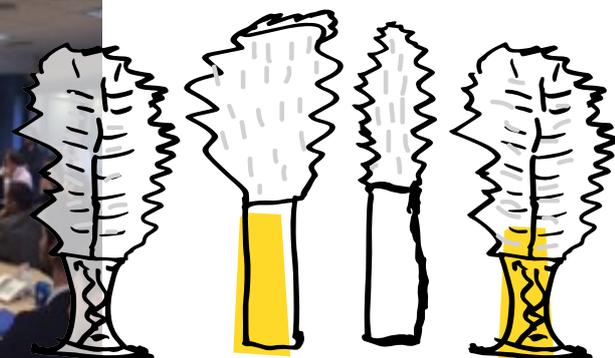
Reciclado de Papel: Contamos con un servicio de papel confidencial para su destrucción y posterior reciclado. En alianza con Shred-It, proveedor de dicho servicio, reciclamos papel de nuestras operaciones.

Reciclado de Tapitas para la Fundación Garrahan: Invitamos a nuestros colaboradores a ayudar a los niños que se atienden en dicha institución y preservar a su vez el ambiente. Si bien veníamos reciclando tapitas, las mismas no eran acumuladas al registro de la compañía. Por eso, el **5 junio de 2017 hemos firmado el Convenio con la Fundación Garrahan** para continuar con el reciclado de tapitas y que las mismas sean cargadas a nombre de Prudential Seguros. Para el próximo periodo reportado contaremos con las cantidades recicladas.

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 de basura para separar los elementos reciclables de los que no lo son y capacitamos a nuestros colaboradores sobre la correcta disposición final de los residuos.

En 2016, la **ONG Cascos Verdes**, que brinda oportunidades de empleo a personas con discapacidad, visitó las oficinas centrales y las agencias la ONG Cascos Verdes y otorgó una capacitación a nuestros colaboradores sobre la problemática de los residuos y la separación de reciclables.



EMISIONES DE CO2:

Utilizamos el sistema de videoconferencias para la realización de reuniones que involucran a personas de la empresa que se encuentran en puntos geográficos del país. Este sistema nos permite evitar el traslado a reuniones, el tránsito y el consumo de combustible.

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

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



8.3.1.2. Conformidad ambiental de productos

Los servicios que brindamos no se materializan en ningún producto físico. La contratación del seguro se realiza mediante el proceso de “entrega de la póliza” el cual supone un documento que implica la firma del cliente. En ese documento en papel hoy se plasma la promesa de pago en caso de siniestro.

En **Prudential Seguros, estamos innovando en nuevos desarrollos para alcanzar la conformidad ambiental de nuestros productos**, que pueden conocerse en el Capítulo Orientación al Cliente, punto 6.3. Innovación y Nuevos Desarrollos.

Entre las iniciativas que se están implementando se encuentran:

- **Venta a través de la tablet**, como herramienta digital que acompañe en el proceso de ventas de seguro de vida individual con nuestros clientes;
- **Solicitud Electrónica**: Consiste en que la carga de la solicitud de datos del cliente sea electrónica. Actualmente, se carga la solicitud de manera electrónica pero al momento del periodo reportado no hemos eliminado totalmente la utilización de papel
- **Póliza Electrónica**: Consiste en reemplazar la póliza en papel por una digital. Esta implementación permite disminuir la cantidad de impresiones en la empresa y los envíos a través de servicios de logística, con la consecuente disminución de dióxido de carbono. Actualmente estamos desarrollando la primera etapa del proyecto sobre la firma digital del cliente, validando cuestiones legales. Se planifica la implementación de este proyecto durante el año 2018.



Impacto Ambiental Futuro:

Reemplazando la póliza en formato papel por digital, se estima aproximadamente dejar de imprimir 450 pólizas mensuales, ahorrando 13.500 hojas por mes y \$494.400 de ahorro (el ahorro se puede estimar en el 80% del total, ya que a pedido del cliente se debería imprimir la póliza igualmente).

En la etapa 1 del proyecto que fue el desarrollo e implementación de la E-Application invertimos \$1.150.000.

• **Acceso a Cuentas Vida Individual y Broker Online para Vida Colectivo:**

El objetivo es que el cliente y los brokers accedan a través de nuestro sitio Web a la **información online de sus pólizas**.

• **App con materiales de marketing y entrenamiento:**

Herramienta que permite a nuestra fuerza de ventas de Vida Individual acceder en formato digital a los materiales de marketing e institucionales y a todos los materiales de entrenamiento. **La compañía ha dejado de imprimir nuevos folletos de marketing entregables al cliente centralizando todo el material en formato digital.**

• **Digitalización de documentos y solicitud de información al Cliente vía mail:**

Todos los documentos que ingresan a Operaciones Vida Individual son digitalizados. Todos los sectores utilizan la imagen para trabajar y no el físico. Esto asegura el correcto direccionamiento de la información al sector que corresponde y también la confidencialidad de los datos de nuestros asegurados, dado que de acuerdo a la carátula con que se digitaliza la documentación, hay restricción de acceso a los distintos usuarios.

Imágenes digitalizadas en el periodo julio 2016 a junio 2017:



	2016						2017					
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Imágenes digitalizadas	19.877	27.302	28.379	30.288	32.031	30.810	22.302	18.775	28.788	21.457	27.189	27.414
Carpetas digitalizadas	4.849	6.651	6.468	7.711	9.008	10.115	4.657	3.632	5.897	3.798	5.470	5.217

El área de Prevención de Lavado de Dinero realiza el pedido de documentación faltante a los clientes vía mail evitando el envío físico. Por su parte, el cliente responde vía mail con la documentación escaneada. **Cantidad promedio mensual de mails enviados: 100, permitiendo en promedio un ahorro de \$1.060 en papel y correo.**

A partir del 2016, se formalizó la posibilidad de enviar en copia/fotocopia, no sólo los estudios médicos provistos por el propuesto asegurado, sino también las historias clínicas gestionadas con sus médicos tratantes. Esto permitió **agilizar los tiempos de emisión, reducir gastos de mensajería (por el retiro y traslado de los originales) en el periodo reportado por \$12.000 y finalmente el ahorro de papel de impresión.**

• **Envío de Pólizas por e-mail Accidentes Personales:**

Todas las pólizas emitidas son enviadas a nuestro grupo de brokers y productores de seguros por e-mail.

Resultados de Impacto al 30 de junio de 2017:

- 100 % brokers y productores de seguros reciben la póliza vía e-mail.
- Impacto ambiental: Se han dejado de imprimir 908 pólizas.

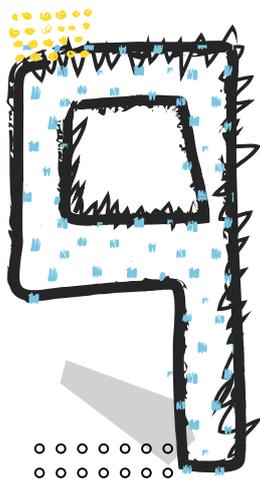
• **Envío de Facturas por e-mail - Operaciones Vida Colectivo:**

Todos los meses, el área de Operaciones Vida Grupo actualiza la información de cada póliza con la nómina de empleados vigentes y procede a facturarla, emitiendo las facturas correspondientes. Estas facturas, junto a las nóminas facturadas, son enviadas vía e-mail, evitando así la impresión en papel y el envío de las mismas.

Resultados de Impacto al 30 de junio de 2017:

- 100 % brokers y productores de seguros reciben la factura vía e-mail.
- Impacto ambiental: Se han dejado de imprimir 8.000 facturas.

CAPÍTULO 9



DISTINCIONES Y RECONOCIMIENTOS



DISTINCIONES Y RECONOCIMIENTOS

07/2016 AL 06/2017

PREMIO HACIA UNA EMPRESA FAMILIARMENTE RESPONSABLE

Fuimos reconocidos por nuestra práctica con nuestros colaboradores y las familias: **“Compromiso con las Familias de su Fuerza de Ventas”** en la 8va edición del premio “Hacia una Empresa Familiarmente Responsable”, otorgado por la Fundación Padres con el apoyo académico del IAE Business School.



DISTINCIÓN MEJOR GESTIÓN DE SINIESTROS

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 2016.

DISTINCIÓN EMPRESAS IMPULSORAS DE IMPACTO SOCIAL

La distinción fue otorgada por Red Activos, empresa social de La Usina por ser una compañía que promueve las compras inclusivas y genera oportunidades para la inclusión de personas con discapacidad.



DISTINCIÓN EMPRESA AMIGA DE LA DONACIÓN VOLUNTARIA DE SANGRE

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.



RECONOCIMIENTO DE PARTICIPACIÓN GIVE & GAIN 2017

La Fundación Compromiso nos otorgó un reconocimiento por nuestra participación en la iniciativa global Give & Gain 2017, que se desarrolló durante la semana del 26 de mayo al 2 de junio. Con nuestra participación, sumamos 60 hs a la semana internacional de voluntariado corporativo.



CAPÍTULO 10

10

TABLA DE
INDICADORES
GRI - G4, ISO 26.000 y ODS



TABLA DE INDICADORES GRI G4, ISO 26.000 Y ODS

El Reporte de Sustentabilidad julio 2016-junio 2017 ha sido elaborado siguiendo las recomendaciones de la Guía G4 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 and ISO 26000: 2010 How to use the GRI G4 Guidelines and ISO 26000 in conjunction” y la guía SDG Compass.

Índice de Contenido GRI G4

Contenidos Básicos Generales

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	ISO 26000	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS					
G4-1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	6-7	4.7 6.2 7.4.2		
G4-2	Descripción de los principales efectos, riesgos y oportunidades.	28-30			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
G4-3	Nombre de la organización.	9	6.3.10 6.4.1 6.4.2 6.4.3 6.4.4 6.4.5 6.8.5 7.8		
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	15-19			
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede central de la organización.	9,12			
G4-6	Países en los que opera la organización.	9, 12, 14			
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica.	Nota 1.			
G4-8	Mercados servidos.	9-11, 14-19			
G4-9	Escala de la organización.	9-12, 41			
G4-10	Desglose de empleados de la organización.	89-90			8
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	90			8
G4-12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	61-64			
G4-13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de suministro de la organización.	Nota 2.			
G4-14	Descripción de cómo la organización aborda, si procede, el principio de precaución.	29-30, 58			
G4-15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.	59-60			
G4-16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	39			

Contenidos Básicos Generales

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	ISO 26000	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE
ASPECTOS MATERIALES IDENTIFICADOS Y COBERTURA				
G4-17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.	Nota 3.	5.2 7.3.2 7.3.3 7.3.4	
G4-18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	23-24		
G4-19	Listado de aspectos materiales.	24-26		
G4-20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.	33-35		
G4-21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.	33-35		
G4-22	Descripción de las consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y causas.	Nota 4.		
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	Nota 5.		
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
G4-24	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	38	5.3	
G4-25	Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	38		
G4-26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	38		
G4-27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria	23-26, 38		
PERFIL DEL REPORTE				
G4-28	Período objeto de la memoria.	22-23. Nota 6.	7.5.3 7.6.2	
G4-29	Fecha de la última memoria	Nota 7.		
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	Nota 8.		
G4-31	Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido de la memoria.	23		
G4-32	Opción «de conformidad» con la Guía que ha elegido la organización, Índice GRI de la opción elegida y referencia al informe de verificación externa.	148. Nota 9.		
G4-33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria	Nota 10.		

Contenidos Básicos Generales

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	ISO 26000	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE
GOBIERNO CORPORATIVO				
G4-34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités	42-45	6.2 7.4.3 7.7.5	
G4-35	Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados	36-37, 42-44		
G4-36	Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior de gobierno	21, 43. Nota 11.		
G4-37	Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno, en temas económicos, ambientales y sociales.	45-47		16
G4-38	Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	43-44. Nota 12.		5 & 16
G4-39	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	42-43		5 & 16
G4-40	Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, y criterio utilizado para la nominación y selección de los miembros del primero.	36-37, 43		5 & 16
G4-41	Procesos para prevenir y gestionar posibles conflictos de intereses en el órgano superior de gobierno	53		16
G4-42	Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	42-43		
G4-43	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento del órgano superior de gobierno con relación a los temas económicos, ambientales y sociales.	36-37		4
G4-44	Procesos de evaluación del desempeño de órgano superior de gobierno con respecto a la gobernanza de los temas económicos, ambientales y sociales.	44		
G4-45	Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, riesgos y oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	42-44,58		16
G4-46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos organizacionales de gestión del riesgo de temas económicos, ambientales y sociales.	42-44,58		
G4-47	Frecuencia de supervisión del órgano superior de gobierno sobre los impactos, riesgos y oportunidades económicas, ambientales y sociales	42-44		
G4-48	Máximo comité o cargo que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los aspectos materiales queden reflejados	36-37		
G4-49	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	36-37, 42-43		

Contenidos Básicos Generales

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	ISO 26000	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE
GOBIERNO CORPORATIVO				
G4-50	Naturaleza y número de preocupaciones importantes que fueron comunicadas al órgano superior de gobierno y mecanismos utilizados para su resolución.	36-37	6.2 7.4.3 7.7.5	16
G4-51	Políticas remunerativas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	44. Nota 13.		
G4-52	Proceso para determinar la remuneración	44, 119		
G4-53	Indicar cómo son consideradas y tenidas en cuenta las opiniones de los grupos de interés en relación a la remuneración	44, 101		
G4-54	Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla del país correspondiente	Nota 14.		
G4-55	Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla del país correspondiente.	Nota 15.		
ÉTICA E INTEGRIDAD				
G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización.	14, 50	4.4 6.6.3	16
G4-57	Mecanismos internos y externos para el asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita y asuntos relacionados con la integridad organizacional, tales como líneas de ayuda.	48-49, 51, 100		16
G4-58	Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas, asuntos relacionados con la integridad organizacional	48-49, 51, 100		16

Contenidos Básicos Específicos

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	ISO 26000	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE
Categoría: Economía				
DESEMPEÑO ECONÓMICO				
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	21-26		
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	41	6.8.1 6.8.2 6.8.3 6.8.7 6.8.9	2 5 7 9
G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	71	6.5.5	13
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales.	44. Nota 16.	6.8.7	
G4-EC4	Ayudas económicas recibidas otorgadas por entes del gobierno.	41		
PRESENCIA EN EL MERCADO				
G4 - DMA	Enfoque de Gestión.	11, 69-70		
G4-EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Nota 17.	6.3.7 6.3.10 6.4.3 6.4.4 6.8.1 6.8.2	1 5 8
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	Nota 18.	6.4.3 6.8.1 6.8.2 6.8.5 6.8.7	8
CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS				
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	61-64, 71-74, 98, 130		
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	71-74	6.3.9 6.8.1 6.8.2 6.8.7 6.8.9	2 5 7 9 11
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	61-64, 71-74, 98, 130	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	1 2 3 8 10 17

Contenidos Básicos Específicos

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	ISO 26000	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE
Categoría: Economía				
PRÁCTICAS DE CONTRATACIÓN				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	61, 63-64		
G4-EC9	Porcentaje del gasto en los lugares con las operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	61,64	6.4.3 6.6.6 6.8.1 6.8.2 6.8.7	12
Categoría: Desempeño Ambiental				
MATERIALES				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	139		
G4-EN1	Materiales por peso o volumen	NR. Aclaración I.	6.5.4	8 12
G4-EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son reciclados.	NR. Aclaración I.	6.5.4	8 12
ENERGÍA				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	140		
G4-EN3	Consumo energético interno.	140	6.5.4	7 8 12 13
G4-EN4	Consumo energético externo	Nota 19.	6.5.4	
G4-EN5	Intensidad energética	NR. Aclaración I.	6.5.4	
G4-EN6	Reducción del consumo energético.	140	6.5.4 6.5.5	
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	Nota 20.	6.5.4 6.5.5	
AGUA				
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	Nota 21.		
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente			
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua			
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada			

Contenidos Básicos Específicos

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	ISO 26000	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE
Categoría: Desempeño Ambiental				
BIODIVERSIDAD				
G4-DMA	Enfoque de gestión.	NA. Nota 22.	6.5.6	6 14 15
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad			
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios			
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados			
G4-EN14	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie			
EMISIONES				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	NR. Nota 23.	6.5.5.	3 12 13 14 15
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).			
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 2).			
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).			
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de efecto invernadero			
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.			
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	NR. Nota 24.	6.5.3	3
G4-EN21	NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas.		6.5.5	12
G4-EN21			6.5.3.	3 12 14 15
EFLUENTES Y RESIDUOS				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	139-141		
G4-EN23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	NA. Nota 25.	6.5.3.	3 6 12
PRODUCTOS Y SERVICIOS				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	139, 142-143		
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	71-74, 142-143	6.5.3 6.5.4 6.5.5 6.7.5	6 8 12 13 14 15
G4-EN28	Porcentaje de los productos vendidos y sus materiales de embalaje que se regeneran al final de su vida útil, por categorías de productos.	NA. Nota 26	6.5.3 6.5.4 6.7.5	8 12

Contenidos Básicos Específicos

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	ISO 26000	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE
Categoría: Desempeño Ambiental				
CUMPLIMIENTO NORMATIVO				
G4-DMA	Enfoque de Gestión			
G4-EN29	Valor monetario de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Nota 27.	4.6	16
TRANSPORTE				
G4-DMA	Enfoque de Gestión			
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	142. Nota 28.	6.5.4 6.6.6	11 12 13
GENERAL				
G4-DMA	Enfoque de Gestión			
G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente	71-74, 141-143	6.5.1-6.5.2	7 9 12 13 14 15 17
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES				
G4-DMA	Enfoque de Gestión			
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios ambientales	65. Nota 29.	6.3.5 6.6.6 7.3.1	
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales en la cadena de suministro y medidas adoptadas		6.3.5 6.6.6 7.3.1	
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA AMBIENTAL				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	Nota 30.		
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Nota 31.	6.3.6	16

Contenidos Básicos Específicos				
INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	ISO 26000	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE
Categoría: Desempeño Social				
SUBCATEGORÍA: Prácticas Laborales y trabajo digno				
EMPLEO				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	51, 53-55, 59-60, 62, 65-67, 93 Nota 32.		
G4-LA1	Número y tasa de nuevos empleados contratados y rotación media de empleados desglosados por edad, género y región.	89-90	6.4.3	5 8
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	120-123	6.4.4 6.8.7	8
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad desglosados por género	122	6.4.4	5 8
RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN				
G4-DMA	Enfoque de Gestión			
G4-LA4	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	Nota 33.	6.4.3 6.4.5	8
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	102-104. Nota 34.		
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	Nota 35.	6.4.6	8
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	104	6.4.6 6.8.8	3 8
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad	Nota 36.	6.4.6 6.8.8	3 8
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	NA. Nota 37.	6.4.6	8
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	105-110		
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	105, 109	6.4.7	4 5 8
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	105-110	6.4.7 6.8.5	8
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	111	6.4.7	5 8

Contenidos Básicos Específicos

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	ISO 26000	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE
Categoría: Desempeño Social				
SUBCATEGORÍA: Prácticas Laborales y trabajo digno				
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	97-99		
G4-LA12	Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría profesional, edad, género y pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	44, 89	6.2.3 6.3.7 6.4.3	5 8
IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES				
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	119. Nota 38.		
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	119. Nota 39.	6.3.7 6.3.10 6.4.3 6.4.4	10 5 8
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES SOBRE PRÁCTICAS LABORALES				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	62, 65. Nota 40.		
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios de prácticas laborales	63, 66	6.3.5 6.4.3 6.6.6 7.3.1	16 5 8
G4-LA15	Impactos significativos reales y potenciales sobre prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.	66	6.3.5 6.4.3 6.6.6 7.3.1	16 5 8
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE LAS PRÁCTICAS LABORALES				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	Nota 41.		
G4-LA16	Número de quejas sobre prácticas laborales presentadas, tratadas, y resueltas a través de mecanismos formales.	Nota 42.	6.3.6	16

Contenidos Básicos Específicos

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	ISO 26000	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE
Categoría: Desempeño Social				
SUBCATEGORÍA: Derechos Humanos				
INVERSIÓN				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	59-60		
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	NR. Aclaración I.	6.3.3 6.3.5 6.6.6	5 8
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	50, 52, 59-60	6.3.5	
NO DISCRIMINACIÓN				
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	59-60, 97-99		
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Nota 43.	6.3.6 6.3.7 6.3.10 6.4.3	16 5 8
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	90		
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	Nota 44.	6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.8 6.3.10 6.4.5 6.6.6	8
TRABAJO INFANTIL				
G4-DMA	Enfoque de Gestión			
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	59-60, 65. Nota 45.	6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.7 6.3.10 6.6.6 6.8.4	16 8
TRABAJO FORZOSO				
G4-DMA	Enfoque de Gestión			
G4-HR6	Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso	59-60, 65. Nota 46.	6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.10 6.6.6	8

Contenidos Básicos Específicos

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	ISO 26000	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE
Categoría: Desempeño Social				
SUBCATEGORÍA: Derechos Humanos				
MEDIDAS DE SEGURIDAD				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	102-104		8
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	NA. Nota 47.	6.3.4 6.3.5 6.6.6	
DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA				
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.	59-60, 65. Nota 48	6.3.4 6.3.6	
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas		6.3.7 6.3.8 6.6.7 6.8.3.	
EVALUACIÓN				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	59-60. Nota 49.		
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos		6.3.3 6.3.4 6.3.5	
EVALUACIÓN DE PROVEEDORES SOBRE DERECHOS HUMANOS				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	51, 59-60, 65-67		16
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios de derechos humanos.	Nota 50.	6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.6.6	
G4-HR11	Impactos significativos reales y potenciales sobre derechos humanos en la cadena de suministro, y medidas adoptadas.		6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.6.6	
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación		6.3.6	

Contenidos Básicos Específicos

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	ISO 26000	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE
Categoría: Desempeño Social				
SUBCATEGORÍA: Sociedad				
COMUNIDADES LOCALES				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	129-130		
G4-S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	131-138	6.3.9 6.5.1 6.5.2 6.5.3 6.8	
G4-S02	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales	Nota 51.	6.3.9 6.5.3 6.8	1 2
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	53-57		
G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	54-55	6.6.1-6.6.2 6.6.3	16
G4-S04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	56-57	6.6.1-6.6.2 6.6.3 6.6.6	16
G4-S05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	Nota 52.	6.6.1 6.6.2 6.6.3	
POLÍTICA PÚBLICA				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	41, 53-57		
G4-S06	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario	41	6.6.1-6.6.2 6.6.4	16
PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	48		
G4-S07	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Nota 53	6.6.1-6.6.2 6.6.5 6.6.7	16
CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
G4-S08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	Nota 54	4.6	16
EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES				
G4-DMA	-	65, 67		
G4-S09	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social	67	6.3.5 6.6.1-6.6.2 6.6.6	
G4-S010	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas	67	6.8.1-6.8.2 7.3.1	

Contenidos Básicos Específicos

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	ISO 26000	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE
Categoría: Desempeño Social				
SUBCATEGORÍA: Sociedad				
MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL				
G4-DMA	Información sobre el enfoque de gestión.			
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Nota 55.	6.3.6 6.6.1-6.6.2 6.8.1-6.8.2	16
SUBCATEGORÍA: Responsabilidad sobre productos				
SALUD Y SEGURIDAD DEL CLIENTE				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	75-77		
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras		6.7.1 6.7.2 6.7.4 6.7.5 6.8.8	
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Nota 56.	4.6 6.7.1-6.7.2 6.7.4 6.7.5 6.8.8	16
ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	75-77		
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetos a tales requisitos		6.7.1-6.7.2 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.9	12
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado.	Nota 57.	4.6 6.7.1-6.7.2 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.9	16
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	78-80	6.7.1-6.7.2 6.7.6	

Contenidos Básicos Específicos

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	ISO 26000	OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE
Categoría: Desempeño Social				
SUBCATEGORÍA: Responsabilidad sobre productos				
COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	Nota 58.		
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio			
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes		4.6 6.7.1-6.7.2 6.7.3	16
PRIVACIDAD DEL CLIENTE				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	81		
G4-PR8	Número de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	81. Nota 59.	6.7.1-6.7.2 6.7.7	16
CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	Nota 60.		
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios		4.6 6.7.1-6.7.2 6.7.6	16

Referencias:

NA: No aplica

NR: No responde.

Aclaración I: No se puede acceder a la información en este momento debido a que el indicador no se ha medido. La compañía trabajará para que los datos pueden estar disponibles a futuro y poder ser comunicados a sus grupos de interés en la próxima publicación del Reporte.

Notas:

Nota 1: Prudential Seguros en su forma jurídica es una Sociedad Anónima.

Nota 2: Durante el período no hubo cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la compañía ni cambios significativos en la cadena de suministro.

Nota 3: La entidad cubierta en la memoria y balance financiero de la compañía es Prudential Seguros S.A. la misma entidad se incluye en este Reporte de Sustentabilidad.

Nota 4: No aplica el indicador: Es el Primer Reporte de Sustentabilidad de Prudential Seguros.

Nota 5: No aplica el indicador: Es el Primer Reporte de Sustentabilidad de Prudential Seguros.

Nota 6: El presente reporte informa los impactos económicos, sociales y ambientales correspondientes al período año fiscal: 1 de julio 2016 a 30 de junio 2017.

Nota 7: La presente publicación es el primer Reporte de Sustentabilidad de Prudential Seguros.

Nota 8: La presente publicación es el primer Reporte de Sustentabilidad de Prudential Seguros. Las presentaciones se realizarán anualmente según año fiscal correspondiente.

Nota 9: El Reporte de Sustentabilidad 2015 ha sido elaborado siguiendo las recomendaciones de la Guía G4 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI) cumpliendo el criterio "In accordance" de la misma, alcanzando la opción "Exhaustiva".

Nota 10: No realizamos verificación externa del Reporte de Sustentabilidad.

Nota 11: Contamos con un área de RSE & Sustentabilidad, creada en 2016 que reporta a la Gerencia de Recursos Humanos, que consolida nuestro trabajo en materia de sustentabilidad como una línea de acción estratégica. La Gerente de Recursos Humanos con reporte directo al CEO & Presidente de Prudential Seguros.

Nota 12: 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.

Nota 13: 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.

Nota 14: Consideramos que esta información resulta de carácter confidencial para salvaguardar la seguridad y privacidad de nuestros colaboradores y el Comité de Dirección de la Compañía.

Nota 15: El incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización es igual al incremento porcentual de la retribución total anual de toda la plantilla del país.

Nota 16: El Plan de Pensión es administrado por un proveedor externo. Tiene un esquema de contribución definida, la compañía replica el aporte del empleado. El espíritu del plan es contribuir al plan de retiro de los empleados clave. No se otorgan primas o incentivos de contratación.

Nota 17: Todos los salarios de los colaboradores de Prudential se encuentran por encima del SMVM. El salario inicial estándar supera en un 96% el SMVM.

Nota 18: 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.

Nota 19: El indicador en su totalidad no es aplicable. Dado a la naturaleza de las operaciones de Prudential Seguros, este indicador no aplica para la organización.

Nota 20: El indicador en su totalidad no es aplicable. Dado a la naturaleza de las operaciones de Prudential Seguros, este indicador no aplica para la organización.

Nota 21: Dada la naturaleza de las operaciones de Prudential Seguros, este indicador no aplica para la organización. Asimismo, Prudential Seguros realiza campañas de concientización ambiental entre sus colaboradores, proveedores y asegurados.

Nota 22: Dada la naturaleza de las operaciones de Prudential Seguros, este indicador no aplica para la organización.

Nota 23: Dada la naturaleza de las operaciones de Prudential Seguros, este indicador no aplica para la organización.

Nota 24: El consumo de sustancias destructoras de la capa de ozono no son significativas para Prudential Seguros. Dada la naturaleza de las operaciones de Prudential Seguros, este indicador no aplica para la organización.

Nota 25: Dada la naturaleza de las operaciones de Prudential Seguros, este indicador no aplica para la organización.

Nota 26: Dada la naturaleza de las operaciones de Prudential Seguros, este indicador no aplica para la organización.

Nota 27: No se han percibido sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental en el período reportado.

Nota 28: Dada la naturaleza de las operaciones Prudential Seguros no posee impactos ambientales en el transporte de productos, otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización. Para evitar el transporte del personal y optimizar los tiempos generando ahorro económico y menor impacto ambiental contamos con un sistema de videoconferencia en las oficinas centrales central y en todas las agencias del país como se menciona en la página 142.

Nota 29: En Prudential Seguros contamos con un Código de Ética y Conducta para Proveedores que incluye buenas prácticas medioambientales. Estamos trabajando en conjunto con el área de Vendor Governance de la Corporación para evaluar riesgos de proveedores externos teniendo en cuenta impactos con el cliente, regulatorios, reputacionales y financieros.

Nota 30: Dada la naturaleza de nuestro negocio no contamos con mecanismos de reclamación y procesos de restauración de los impactos ambientales. Como Compañía contamos con otros espacios de mecanismos de reclamación y procesos de restauración donde nuestros grupos de interés pueden acercar su reclamación: servicio de atención al asegurado, contacto web, telefónico, etc). Asimismo, la Compañía tiene un departamento de Compliance y un responsable de Ética que cuentan con una línea telefónica para realizar denuncias anónimas.

Nota 31: No se han presentado reclamaciones ambientales en el periodo reportado.

Nota 32: Asimismo se incluyen en los contratos cláusulas amplias de responsabilidad por los dependientes como así también cláusulas de indemnidad y de facultad de auditorías por parte de Prudential Seguros.

Nota 33: Los períodos de preaviso contemplan lo establecido en las leyes laborales argentinas, y tienen relación con el nivel de cambio que tiene la persona en relación al puesto y locación de su nuevo trabajo.

Nota 34: Se capacita en riesgo eléctrico. Ergometría, riesgo cardíaco a todos los empleados que harán trabajo remoto de manera obligatoria y de manera voluntaria a aquellos que quieren participar de los cursos.

Nota 35: 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.

Nota 36: 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".

Nota 37: 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”.

Nota 38: En Prudential Seguros tenemos en cuenta los resultados que se esperan de cada posición para establecer el salario de cada puesto, tomando como referencia datos de mercado provistos por una Consultora de remuneraciones global. Adicionalmente, los órganos de gobierno están conformados independientemente del género de los ocupantes de los puestos con esa responsabilidad.

Nota 39: No se establecen diferencias salariales por género.

Nota 40: Se incluyen en los contratos con los proveedores leyendas de responsabilidad con empleados y cumplimiento de normativa fiscal y laboral. Como Compañía contamos con otros espacios de mecanismos de reclamación y procesos de restauración donde nuestros grupos de interés pueden acercar su reclamación: servicio de atención al asegurado, contacto web, telefónico, etc). Asimismo, la Compañía tiene un departamento de Compliance y un responsable de Ética que cuentan con una línea telefónica para realizar denuncias anónimas. Contamos con un Código de Ética y Conducta para Proveedores que incluye buenas prácticas éticas y laborales. Estamos trabajando en conjunto con el área de Vendor Governance de la Corporación para evaluar riesgos de proveedores externos teniendo en cuenta impactos con el cliente, regulatorios, reputacionales y financieros.

Nota 41: Como Compañía contamos con otros espacios de mecanismos de reclamación y procesos de restauración donde nuestros grupos de interés pueden acercar su reclamación: servicio de atención al asegurado, contacto web, telefónico, etc). Asimismo, la Compañía tiene un departamento de Compliance y un responsable de Ética que cuentan con una línea telefónica para realizar denuncias anónimas.

Nota 42: No se han presentado reclamaciones sobre las prácticas laborales en el periodo reportado.

Nota 43: No se registraron incidentes de discriminación en el período reportado.

Nota 44: 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.

Nota 45: 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 (por ejemplo, inmigrantes ilegales).

Nota 46: 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.

Nota 47: Prudential Seguros no cuenta con personal de seguridad ni terciariza el servicio en sus oficinas centrales ni en sus agencias.

Nota 48: Prudential Seguros no viola los derechos de los pueblos indígenas.

Nota 49: Hemos recibido evaluaciones y la empresa forma anualmente a su personal interno para involucrarlos en el cumplimiento y protección de los Derechos Humanos y Laborales a través de su Manual de Ética “Tomando las Decisiones Correctas”.

Nota 50: Además de la línea gratuita de denuncias descrita en la página 51, contamos con otros espacios de mecanismos de reclamación y procesos de restauración donde nuestros proveedores de servicios externos pueden acercar su reclamación: servicio de atención al asegurado, contacto web, telefónico, etc). Asimismo, la compañía tiene un departamento de Compliance y un responsable de Ética que cuentan con una línea telefónica para realizar denuncias anónimas.

Nuestro código de conducta es firmado por todos los nuevos proveedores y establece que la Compañía espera que los proveedores, y quienes ellos subcontraten, respeten los derechos de sus empleados.

No se han presentado reclamaciones sobre derechos humanos en el periodo reportado.

Nota 51: Prudential Seguros por la naturaleza de su negocio, no genera impactos negativos sobre las comunidades locales.

Nota 52: No se han identificado casos de corrupción en el periodo reportado.

Nota 53: No se han identificado demandas en el período reportado.

Nota 54: No se han identificado multas ni sanciones en el período reportado.

Nota 55: Además de la línea gratuita de denuncias descrita en la página 51, contamos con otros espacios de mecanismos de reclamación y procesos de restauración donde nuestros proveedores de servicios externos pueden acercar su reclamación: servicio de atención al asegurado, contacto web, telefónico, etc). Asimismo, la compañía tiene un departamento de Compliance y un responsable de Ética que cuentan con una línea telefónica para realizar denuncias anónimas.

No se han identificado reclamaciones sobre impactos sociales en el período reportado.

Nota 56: No se registraron incumplimientos, multas ni incidentes durante el período reportado. El 100% de nuestros productos son evaluados en impactos en salud y seguridad.

Nota 57: El 100% de los productos que comercializa Prudential Seguros cumple con las disposiciones de la ley 17.418, 20.091 y demás normativa aplicable.

No se registraron incumplimientos, multas ni incidentes durante el período reportado.

Nota 58: Los productos comercializados y sus costos son aprobados por la Superintendencia de Seguros de la Nación en cumplimiento de las legislaciones y regulaciones vigentes. Asimismo, los productos comercializados no son cuestionados por nuestros grupos de interés u objeto de debate público.

No se registran casos de incumplimientos en el período reportado.

Nota 59: 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.

Nota 60: Existe una política de cumplimiento normativo en la cual el Dpto. de Legales es el responsable de identificar las leyes y reglamentos, incluidas nuevas leyes/reglamentos o cambios en las ya existentes, que sean significativos y relevantes para la Compañía. La Gerencia de Legales comunicará las mismas mediante la emisión de alertas al Dpto. de Compliance. Compliance revisará el alerta y verificará que el área correspondiente dé cumplimiento a la misma.
No se han identificado multas en el período reportado.

REFERENCIAS ISO 26.000	
1	Objeto y campo de aplicación
2	Términos y definiciones
3	Comprender la responsabilidad social
3.1	La responsabilidad social de las organizaciones: antecedentes históricos
3.2	Tendencias actuales en responsabilidad social
3.3	Características de la responsabilidad social
3.4	El Estado y la responsabilidad social
4	Principios de la responsabilidad social
4.1	Generalidades
4.2	Rendición de cuentas
4.3	Transparencia
4.4	Comportamiento ético
4.5	Respeto a los intereses de las partes interesadas
4.6	Respeto al principio de legalidad
4.7	Respeto a la normativa internacional de comportamiento
4.8	Respeto a los derechos humanos
5	Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas
5.1	Generalidades
5.2	Reconocer la responsabilidad social
5.3	Identificación e involucramiento con las partes interesadas
6	Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social
6.1	Generalidades
6.2	Gobernanza de la organización
6.2.1	Visión general sobre la gobernanza de la organización
6.2.2	Principios y consideraciones
6.3	Derechos humanos
6.3.1	Visión general sobre los derechos humanos
6.3.2	Principios y consideraciones
6.3.3	Asunto 1: Debida diligencia
6.3.4	Asunto 2: Situaciones de riesgo para los derechos humanos
6.3.5	Asunto 3: Evitar la complicidad
6.3.6	Asunto 4: Resolución de reclamaciones
6.3.7	Asunto 5: Discriminación y grupos vulnerables
6.3.8	Asunto 6: Derechos civiles y políticos
6.3.9	Asunto 7: Derechos económicos, sociales y culturales
6.3.10	Asunto 8: Principios y derechos fundamentales en el trabajo
6.4	Prácticas laborales
6.4.1	Visión general sobre las prácticas laborales
6.4.2	Principios y consideraciones
6.4.3	Asunto 1: Trabajo y relaciones laborales
6.4.4	Asunto 2: Condiciones de trabajo y protección social
6.4.5	Asunto 3: Diálogo social
6.4.6	Asunto 4: Salud y seguridad ocupacional
6.4.7	Asunto 5: Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo
6.5	El medio ambiente
6.5.1	Visión general del medio ambiente
6.5.2	Principios y consideraciones
6.5.3	Asunto 1: Prevención de la contaminación

REFERENCIAS ISO 26.000

- 6.5.4 Asunto 2: Uso sostenible de los recursos
- 6.5.5 Asunto 3: Mitigación y adaptación al cambio climático
- 6.5.6 Asunto 4: Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales
- 6.6 Prácticas justas de operación
- 6.6.1 Visión general de las prácticas justas de operación
- 6.6.2 Principios y consideraciones
- 6.6.3 Asunto 1: Anti–corrupción
- 6.6.4 Asunto 2: Participación política responsable
- 6.6.5 Asunto 3: Competencia justa
- 6.6.6 Asunto 4: Promover la responsabilidad social en la cadena de valor
- 6.6.7 Asunto 5: Respeto a los derechos de la propiedad
- 6.7 Asuntos de consumidores
- 6.7.3 Asunto 1: Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación
- 6.7.4 Asunto 2: Protección de la salud y la seguridad de los consumidores
- 6.7.5 Asunto 3: Consumo sostenible
- 6.7.6 Asunto 4: Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias
- 6.7.7 Asunto 5: Protección y privacidad de los datos de los consumidores
- 6.7.8 Asunto 6: Acceso a servicios esenciales
- 6.7.9 Asunto 7: Educación y toma de conciencia
- 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad
- 6.8.3 Asunto 1: Participación activa de la comunidad
- 6.8.4 Asunto 2: Educación y cultura
- 6.8.5 Asunto 3: Creación de empleo y desarrollo de habilidades
- 6.8.6 Asunto 4: Desarrollo y acceso a la tecnología
- 6.8.7 Asunto 5: Generación de riqueza e ingresos
- 6.8.8 Asunto 6: Salud
- 6.8.9 Asunto 7: Inversión social
- 7 Orientación sobre la integración de la responsabilidad social en toda la organización
- 7.1 Generalidades
- 7.2 Relación de las características de una organización con la responsabilidad social
- 7.3 Comprender la responsabilidad social de una organización
- 7.4 Prácticas para integrar la responsabilidad social en toda la organización
- 7.5 Comunicación sobre responsabilidad social
- 7.6 Aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social
- 7.7 Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social
- 7.8 Iniciativas voluntarias para la responsabilidad social



Agradecemos la colaboración del Comité Operativo del Reporte de Sustentabilidad que participó activamente en la elaboración de este primer informe.



CONTANOS TU OPINIÓN

Tu opinión sobre el Reporte de Sustentabilidad 2016-2017 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 nuestras prácticas de sustentabilidad.

PROCESO DE ELABORACIÓN DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Coordinación General

RSE & Sustentabilidad Prudential Seguros
www.prudentialseguros.com.ar

Asesoramiento conforme a la Guía GRI G4

Rigou Consultores
<http://rigouconsultores.com.ar/>

Producción y Diseño

GOTA
Estudio Creativo de la Asociación Civil La Usina.
Estudio Creativo Red Activos
Empresa Social de la Asociación Civil La Usina
<http://redactivos.org.ar/>



Prudential Seguros S.A.
Atención al asegurado: 0800-777-7783
Email: atencionalasegurado@prudential.com

Vida Grupo
Atención al asegurado: 0800-777-5080
Email: atencionalasegurado@prudential.com

 PrudentialSeguros
 Prudential Seguros
www.prudentialseguros.com.ar