

# REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA 2017 AFP HABITAT

## SECCIÓN B: DETALLE DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA SOCIEDAD

En el año 2017, AFP Habitat mantuvo los mismos grupos de interés identificados el año anterior, los cuales son los siguientes:

### GRUPOS DE INTERÉS PRIMARIOS

1. Accionistas
2. Directores
3. Colaboradores
4. Clientes
5. Proveedores

### GRUPOS DE INTERÉS SECUNDARIOS

1. Comunidad Local
2. Estado
3. Sociedad Civil

### ACCIONES DE AFP HABITAT RESPECTO A SUS GRUPOS DE INTERES PRIMARIOS

A continuación, describiremos las principales acciones que AFP Habitat ha adoptado con sus grupos de interés primarios:

#### ACCIONISTAS

Grupo de Interés comprendido por el Accionista Mayoritario y los Accionistas Minoritarios

- Se aprobó destinar la totalidad de la utilidad obtenida en el ejercicio 2017, luego de deducido el monto correspondiente a las utilidades a ser repartidas en favor de los trabajadores de acuerdo a lo exigido por la normativa, así como el impuesto a la renta correspondiente, a compensar las pérdidas acumuladas.
- En el primer semestre del 2017, AFP HABITAT recibió el “Reporte de Validación de Prácticas de Buen Gobierno Corporativo - IBGC BVL 2017” que concluyó con un 93.60 % de puntaje por encima del resultado del año 2016 (88.10 %). Con dicho resultado, por cuarto año consecutivo AFP HABITAT obtuvo el Reconocimiento al Índice de Buen Gobierno Corporativo 2017 otorgado por la Bolsa de Valores de Lima (BVL), y por La Voz del Mercado - III Encuesta de Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo de las principales empresas de la Bolsa de Valores de Lima. Al respecto, AFP Habitat, en el “Puntaje de Validación BGC”, ocupó la posición 11 de 22 empresas y el puesto N° 18 de 35 empresas que participaron en el IBGC con un puntaje de 3.02 siendo el mínimo 2.75 en “La Voz del Mercado”.

- La sociedad cuenta con un procedimiento con el fin de facilitar la comunicación con sus accionistas y que éstos puedan dirigirse a la empresa para requerir información o plantear cuestiones de interés a la empresa o cuestiones asociadas a su condición de accionistas: “Procedimiento para la Atención de Pedidos de Información de los Accionistas”, el cual se encuentra a disposición de los accionistas en la página web de la sociedad. La atención de los accionistas está a cargo de la Gerencia Legal.
- En la página web de la sociedad se encuentra un enlace sobre Buen Gobierno Corporativo (BGC) el cual contiene información de interés para los accionistas e inversionistas en general como la composición accionaria, acuerdos de Junta General de Accionistas, Directorio y Plana Gerencial, Reconocimientos sobre BGC, Hechos de Importancia, Políticas, Memoria Anual, Estados Financieros. Dicho enlace es continuamente actualizado a fin de que los accionistas cuenten con información vigente.
- Asimismo, existe un Reglamento de Junta General de Accionistas cuyo objetivo consiste en establecer mecanismos internos orientados a la supervisión directa de los accionistas sobre el desempeño de la sociedad, así como la creación de mecanismos de supervisión institucional en aras de garantizar la transparencia de la información, operatividad y participación de los órganos de decisión y administración de la sociedad. El referido Reglamento fue actualizado en junio del 2017.

#### DIRECTORES

Grupo de Interés comprendido por los siguientes miembros:

Nombre	Cargo	Categoría
Rafael Bernardo Luis Picasso Salinas	Presidente	Independiente
Patrick Muzard Le Minihy de la Villehervé	Vicepresidente	Dependiente
María Cecilia Blume Cillóniz	Director	Independiente
Joaquín Cortez Huerta	Director	Independiente
Juan Gil Toledo Escobedo (hasta 29/03/2017)	Director	Dependiente
Carolina Mery Nieto	Director	Dependiente
Cristian Rodríguez Allendes	Director	Dependiente

- Para el año 2017, se configuró que un tercio del Directorio de la sociedad esté compuesto por mujeres, lo cual demuestra la inclusión de AFP Habitat en la participación de género.
- El Directorio de la sociedad cuenta con un Plan Anual de Directorio que contempla por lo menos doce (12) sesiones de Directorio al año y que es aprobado por el mismo órgano

al final del ejercicio. Dicho Plan fue cumplido al 100%

- AFP Habitat tiene conformados cinco (05) Comités de Apoyo al Directorio tanto regulatorios como no regulatorios, en temas trascendentales para la compañía, como son los siguientes:

#### COMITÉ DE INVERSIONES:

Nombres y Apellidos	Cargo en AFP Habitat
Joaquín Cortez Huerta	Director
Patrick Muzard Le Minihy de la Villehervé (hasta 07/04/2017)	Director
Carolina Mery Nieto (desde 07/04/2017)	Director
Cristián Rodríguez Allendes	Director
Mariano Álvarez de la Torre Jara	Gerente General
Diego Enrique Marrero Boisset	Gerente de Inversiones
César Gustavo Pásara Ponce	Gerente de Riesgos

#### COMITÉ DE RIESGOS:

Nombres y Apellidos	Cargo en AFP Habitat
Mariano Álvarez de la Torre Jara	Gerente General
Patrick Muzard Le Minihy de la Villehervé	Director
Joaquín Cortez Huerta	Director
Juan Gil Toledo Escobedo (hasta 29/03/2017)	Director
Carolina Mery Nieto (desde 07/04/2017)	Director
César Gustavo Pásara Ponce	Gerente de Riesgos

#### COMITÉ DE AUDITORÍA:

Nombres y Apellidos	Cargo en AFP Habitat
Rafael Bernardo Luis Picasso Salinas	Director
Patrick Muzard Le Minihy de la Villehervé	Director
Juan Gil Toledo Escobedo (hasta 29/03/2017)	Director
Maria Cecilia Blume Cilloniz (desde 07/04/2017)	Director
Guillermo Cuadrado Arizmendi	Gerente de Auditoria

#### COMITÉ DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES:

Nombres y Apellidos	Cargo en AFP Habitat
Patrick Muzard Le Minihy de la Villehervé	Director
Rafael Bernardo Luis Picasso Salinas	Director
Mariano Álvarez de la Torre Jara	Gerente General

#### COMITÉ DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO:

Nombres y Apellidos	Cargo en AFP Habitat
Maria Cecilia Blume Cilloniz	Director
Joaquín Cortez Huerta	Director
Patrick Muzard Le Minihy de la Villehervé	Director
Mariano Álvarez de la Torre Jara	Gerente General
Ana Cecilia Jara Barboza	Gerente Legal

Todos los Comités cuentan con sus respectivos Reglamentos de Comité.

- Semestralmente, los directores son evaluados, sea a cargo de un asesor externo o mediante una autoevaluación con una metodología brindada por el asesor externo, la cual se alterna anualmente.

En el año 2017, fue una autoevaluación tanto a nivel individual como a nivel colegiado, siendo que el Directorio fue evaluado por la Gerencia Legal de la compañía obteniendo una calificación alta para ambos semestres del año.

- Asimismo, el Directorio cuenta con un Reglamento Interno de Directorio dado que sus Directores y demás miembros que participan directa o indirectamente en la administración de la Carteras Administradas, tienen como principal objetivo/obligación administrar prudentemente los recursos de los afiliados, conforme lo previsto en la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, sus reglamentos y las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. El referido Reglamento fue actualizado en junio del 2017.

#### COLABORADORES

Grupo de Interés comprendido por todos los colaboradores de AFP Habitat: Alta Gerencia, Jefaturas, personal administrativo, personal comercial, personal técnico y practicantes.

- Los colaboradores de AFP Habitat rigen sus operaciones bajo el marco de la siguiente filosofía:

**Visión:** “Queremos un país en que las personas miren su retiro con optimismo, valorando el esfuerzo de ahorrar”

**Misión:** “Mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, otorgando un servicio previsional de excelencia”

**Valores:**

**Excelencia en el Trabajo:** Comprometidos a lograr resultados de calidad en todos los ámbitos de nuestra gestión. Siempre esforzándonos en obtener mejoras constantes.

**Actitud de Servicio:** Atendemos a nuestros clientes, externos e internos, en forma seria, amable, oportuna y responsable. Proporcionando soluciones y consolidando una relación de largo plazo con nuestros clientes.

**Ética:** Actuamos con transparencia, verdad, autenticidad y honestidad profesional.

**Trabajo en Equipo:** Debemos colaborar en función del objetivo del grupo, ya que el éxito en los resultados es más efectivo y reconfortante cuando se logra en cooperación con otros.

- Asimismo, AFP Habitat promueve y fomenta los principios y derechos fundamentales en el trabajo de sus colaboradores con pleno respeto de la protección de los derechos humanos.
- El 2017 fue el primer año que la compañía dedujo el monto correspondiente a las utilidades a ser repartidas en favor de los trabajadores de acuerdo a lo exigido por la normativa
- Si bien AFP Habitat no cuenta en la actualidad con ningún sindicato, apoya la libertad de afiliación y reconoce el derecho a la negociación colectiva.
- Adicionalmente, la compañía rechaza todo tipo de trabajo forzoso u obligado y está a favor de la eliminación de la discriminación con respecto al empleo.
- Resulta importante mencionar que, la encuesta de clima laboral realizada por la consultora Great Place to Work (GPTW) para el año 2017, determinó que AFP Habitat obtuvo un grado de satisfacción del 88% aumentando 5% respecto al año 2016 (83%), siendo además reconocidos dentro de las 50 mejores empresas para trabajar en el Perú, obteniendo el puesto 14 en la categoría de 20 a 250 colaboradores. Este resultado refuerza que AFP Habitat está comprometido con que su equipo de colaboradores a fin de que esté siempre satisfecho profesionalmente y sea integrante de las decisiones que se toman en la compañía con el ánimo de garantizar el éxito en la empresa.

AFP Habitat promueve entre sus colaboradores el cuidado del medio ambiente, para lo cual envía comunicaciones periódicas a través de su Área de Comunicaciones Internas -RRHH con sugerencias sobre el particular. Asimismo, promueve iniciativas al respecto, como el “programa carpool” que consiste en que algunos de los trabajadores asistan y salgan de la oficina compartiendo un mismo auto así como “estacionamiento gratuito de bicicletas” a fin de minimizar el impacto ambiental de los vehículos en el ambiente; eliminar el uso de vasos y cucharas descartables en Lima y provincias; recolección de tapitas descartables para el panel de publicidad de la compañía e incentivar el cuidado del medio ambiente; impresión de papel a doble cara para no malgastar los recursos naturales; campañas de recolección de papel por el día del reciclaje; entre otros.

- Adicionalmente, la compañía rechaza todo tipo de trabajo forzoso u obligado y está a favor de la eliminación de la discriminación con respecto al empleo.
- El Directorio de AFP Habitat aprueba anualmente los planes de capacitación para determinados colaboradores que por sus funciones deben recibir capacitación específica en determinados temas como son los colaboradores del Atención al Usuario, Riesgos y todo el personal que participa del proceso de inversiones como Inversiones, Riesgos, Legal, Auditoría, Control de Inversiones y Tesorería del Fondo. Ello sin perjuicio de apoyar las capacitaciones que los colaboradores en general, tengan a bien proponer a sus Gerencias y al Área de Recursos Humanos.
- Por otro lado, la compañía cuenta con un Comité de Ética cuyo propósito es velar por el comportamiento ético de los colaboradores de AFP Habitat, cuyos lineamientos están recogidos en el Reglamento del Comité de Ética. El Comité de Ética es el encargado de atender las denuncias de los colaboradores investigando los hechos y determinando un resultado
- La compañía se rige bajo un “Código de Ética”, con el objetivo de establecer las directrices necesarias para mantener una línea de comportamiento uniforme entre todos los integrantes de AFP Habitat y que éstos la apliquen en su vida diaria. Este Código de Ética declara los valores éticos y de conducta en que deben enmarcarse las actuaciones internas y externas del Directorio, Comité de Gerencia y colaboradores de AFP Habitat.
- A fines del año 2017, se modificó la “Política Anticorrupción y Antisoborno” que contempla directrices tanto para el actuar de los directores y colaboradores, así como de representantes de la compañía en su trato con funcionarios públicos prohibiendo todo tipo de soborno y prácticas de corrupción.
- Respecto a la seguridad y salud en el trabajo, AFP Habitat vela por el cumplimiento y garantía de la seguridad y salud en el trabajo. En efecto, para ello cuenta con un Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como con un Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo que participa activamente en el desarrollo de



la compañía y un Registro de Accidentes de Trabajo a cargo del Área de Recursos Humanos que a la fecha no registra ningún accidente.

Adicionalmente a ello cuenta con un “Procedimiento de no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas” que define los mecanismos de identificación y análisis de las causas para la toma de acciones correctivas y/o preventivas de las no conformidades reales o potenciales con el fin de asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La compañía tiene plenamente identificados los peligros, riesgos y controles (IPERC) en las áreas y procesos operativos de la misma, las cuales pueden ser controladas con la finalidad de prevenir lesiones y daños a la salud de las personas. En tal sentido, tiene Mapas de IPERC para cada área operativa como: Administración y Finanzas, Auditoría Interna, Comercial, Gerencia General, Inversiones, Legal, Marketing, Operaciones, Recursos Humanos, Riesgos y Servicio al Cliente.

AFP Habitat vela por la participación activa de sus colaboradores en temas de seguridad y salud en el trabajo, para ello tiene implementado un procedimiento denominado “Comunicación, Participación y Consulta” cuyo objetivo es administrar la comunicación interna y externa con el fin de lograr una comunicación eficaz, así como también la adecuada participación y consulta por parte de los colaboradores en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Por otro lado, la compañía preocupada por su personal, ha desarrollado un “Procedimiento de Investigación de Accidentes, Incidentes y Enfermedades Ocupacionales” para establecer el método para hacer el seguimiento de las medidas correctivas para éstas.

Asimismo, con el fin de salvaguardar las vidas humanas de AFP Habitat existe un procedimiento de “Respuesta ante Emergencias” y un procedimiento “Equipos de Seguridad o Emergencia”.

Con la finalidad de que todo esté debidamente implementado, la compañía cuenta también con procedimientos como “Inspecciones y Monitoreo”; “Capacitación, Monitoreo e Inducción”, “Identificación y Valuación de Requisitos Legales”, “Equipos de Seguridad o Emergencia” y “Revisión por la Dirección”.

## CLIENTES

Grupo de Interés comprendido por afiliados activos y afiliados pasivos (pensionistas y beneficiarios)

- AFP Habitat en aras de dar un excelente servicio a sus clientes, es el líder en el principal atributo de las AFP, como lo es la rentabilidad. En tal sentido, desde el inicio

de sus operaciones se mantiene, por cuarto año consecutivo, en el primer lugar de rentabilidad en los Fondos 1, 2 y 3<sup>1</sup> en el periodo diciembre 2013 / diciembre 2017, a la fecha de elaboración del presente documento.

- Lo señalado precedentemente se condice con el reconocimiento recibido en octubre del 2017 al obtener el premio al Mejor Gestor de Inversiones del año 2016: “Mejor Gestor de Portafolios en los Fondos 1, 2 y 3” otorgado por El Comercio, El Dorado Investments y Universidad del Pacífico en la Ceremonia Capital Markets, Banking & Finance Day 2017
- AFP Habitat ha implementado mejoras en la atención que brinda a sus clientes, procurando otorgarles un excelente servicio. Por tal motivo, el año pasado tuvo como objetivo principal destacar por este atributo a través de encuestas, desburocratización de trámites, sistematizando procesos (aportes voluntarios) y ofreciendo mayor cobertura a sus afiliados para que alcancen los beneficios del SPP.
- AFP Habitat otorga el menor precio del mercado a sus afiliados (comisión por flujo-remuneración).
- En la página web de la compañía se encuentra la herramienta “Cómo calculo mi futura pensión?” a fin de que los afiliados proyecten su posible pensión y prevengan sus ingresos en el futuro.
- El año 2017, se contrató a una firma internacional a fin de que realice una encuesta de satisfacción para medir la experiencia inmediata de la atención brindada a los clientes a través de los canales de agencias, call center, chat, visitas y proceso de traspasos virtual en cuanto a indicadores de amabilidad, conocimiento e información disponible (NPS). Con la referida encuesta la compañía busca replicar sus fortalezas en todos los canales y reforzar algunos temas en las oportunidades de mejora detectadas, así como corregir debilidades en aras de brindar un servicio de excelencia a nuestros clientes
- Asimismo, AFP Habitat pone a disposición de sus clientes y público en general, diversos canales de atención a fin de mantenerlos al día con información conveniente a sus intereses, así como puedan presentar consultas, reclamos o quejas, las cuales quedan debidamente registradas.

<sup>1</sup> Boletín Informativo Mensual SBS Rentabilidad Nominal y Real Acumulada del Fondo de Pensiones Tipo 1, 2 y 3 por AFP período dic 2017 / dic 2013. “La rentabilidad de los distintos tipos de Fondo de Pensiones es variable, su nivel en el futuro puede cambiar en relación con la rentabilidad pasada”.

En tal sentido, los canales de atención son los siguientes:

**- Contact Center:**

En junio de 2013, AFP Habitat abrió su centro de atención al cliente vía teléfono a nivel nacional que cuenta con un equipo altamente capacitado para atender las consultas, solicitudes y reclamos de los clientes.

Su horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 18:00 p.m. y los sábados de 9:00 a.m. a 13:00 p.m.

**- Agencias de Atención al Cliente:**

AFP Habitat cuenta con centros de servicio al cliente tanto en Lima como en Provincias, brindando a través de personal altamente capacitado, orientación personalizada y acceso a servicios como: solicitar tu traspaso a AFP Habitat, realizar trámites de pensión, actualización de datos, apertura de cuenta de aporte voluntarios, retiros de aportes voluntarios sin fin previsional, etc.

Asimismo, a fin de poder estar en contacto y disponible al público en general, la AFP opera en centros comerciales con horarios extendidos y atención los fines de semana todo ello con la intención de brindar el mejor servicio estando más cerca de sus afiliados y con horarios corridos, incluidos, sábados y domingos. Las agencias de atención al cliente con las que cuenta AFP Habitat son las siguientes:

**• Lima**

En junio de 2013, AFP Habitat inauguró su primera agencia de atención al cliente ubicado en el distrito de Santiago de Surco. En el año 2016 se mudó al distrito de San Isidro a fin de estar más cerca de las oficinas administrativas de la AFP y cerca de las otras AFP del mercado. A través de la sucursal la empresa brinda información y asesoría personalizada a los clientes.

La dirección y teléfono de la sucursal es Calle Las Palmeras 385, Torre Azul. San Isidro

Su horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 18:00 p.m.

**• Trujillo**

En setiembre de 2014, AFP Habitat inauguró su primera agencia de atención al cliente en provincias, en la ciudad de Trujillo, ubicada en Av. América Oeste 750. Local 1013. Urbanización el Ingenio, Trujillo - La Libertad. C.C. Mall Plaza.

Su horario de atención es de lunes a domingo de 10:00 a.m. a 20:00 p.m., horario en que funciona el centro comercial.

**• Ica**

Inaugurada en julio de 2015, ubicada en Av. Los Maestros 206, local159. Fundo San José, Ica. C.C. El Quinde Shopping Plaza.

Su horario de atención es de lunes a domingo de 10:00 a.m. a 10:00 p.m., horario en que funciona el centro comercial.

**• Piura**

Inaugurada en diciembre de 2015, ubicada en Av. Andrés Avelino Cáceres 147, Local 109. Urb. Miraflores, Castilla. Piura. C.C. Open Plaza

Su horario de atención es de lunes a domingo de 10:00 a.m. a 09:00 p.m., horario en que funciona el centro comercial.

**• Chiclayo**

Inaugurada en diciembre de 2015, ubicada en Av. Victor Raúl Haya de la Torre 150, Local 09, Urb. San Eduardo. Chiclayo. C.C. Open Plaza.

Su horario de atención es de lunes a domingo de 10:00 a.m. a 09:00 p.m., horario en que funciona el centro comercial.

**• Arequipa**

Inaugurada en diciembre de 2016, ubicada en Av. Ejército 793 Local 13. Arequipa. C.C. Mall Plaza Cayma.

Su horario de atención es de lunes a domingo de 10:00 a.m. a 10:00 p.m., horario en que funciona el centro comercial.

**• Cusco**

Inaugurada en julio de 2017, ubicada en Av. Collasuyo 2964. Local 116. Cusco. C.C. Real Plaza.

Su horario de atención es de lunes a domingo de 10:00 a.m. a 10:00 p.m., horario en que funciona el centro comercial.

**- Página web:**

Desde junio del 2013, AFP Habitat cuenta con su página web [www.afphabitat.com.pe](http://www.afphabitat.com.pe). En ella los clientes pueden encontrar información de forma rápida y clara. La página web tuvo una importante renovación logrando que la misma se exprese en un lenguaje fácil para todo tipo de trabajador y afiliado. Dentro de la página web se puede destacar los servicios brindados por la AFP, como:

- **Traspaso por correo electrónico:**

Buscando facilitar el trámite de traspaso de otras AFP a AFP Habitat; la empresa implementó este proceso, el cual consiste en descargar el formulario de Afiliación por Traspaso, llenarlo y enviarlo al correo de AFP Habitat.

- **Traspaso por correo electrónico:**

Buscando facilitar el trámite de traspaso de otras AFP's a AFP Habitat; la empresa implementó este proceso, el cual consiste en descargar el formulario de Afiliación por Traspaso, llenarlo y enviarlo al correo de AFP Habitat.

- **Traspaso sin Clave Privada de Seguridad:**

Pensado para las personas que desean traspasarse a través de la página web a AFP Habitat y no cuenten con su Clave Privada de Seguridad de su AFP actual. Este proceso es muy sencillo, basta con ingresar a la página web de AFP Habitat y completar el formulario de solicitud de traspaso online. Apenas la empresa reciba la información, se contacta con el cliente con el fin de concretar la afiliación.

- **Chat Virtual:**

AFP Habitat inauguró este nuevo canal de atención de consultas dentro de su página web, con el objetivo de resolver las dudas de sus afiliados, no afiliados y empleadores en línea de manera fácil, rápida y cercana.

## - Redes sociales

- **Facebook:**

A partir de octubre de 2013, AFP Habitat ingresó al mundo de las redes sociales, creando su página en Facebook AFP Habitat Perú, esto con el objetivo de informar de forma clara y dinámica sobre los beneficios del Sistema Privado de Pensiones a todos sus clientes y público en general.

- **Twitter:**

A partir de mayo de 2015, AFP Habitat ingresó a la red social de Twitter con el objetivo de informar de forma clara y dinámica sobre los beneficios del Sistema Privado de Pensiones y AFP Habitat a todos sus clientes y público en general.

- **Youtube:**

Desde agosto de 2014, AFP Habitat cuenta con un canal virtual en YouTube. El propósito de contar con esta plataforma es compartir con sus afiliados y no afiliados sus videos educativos trabajados como parte de la campaña publicitaria "Nunca fue tan fácil entender una AFP"

- **YouTube Zona Empresarial:**

AFP Habitat lanzo su canal virtual en YouTube para fidelizar al canal empleadores, a través de tutoriales sobre el uso de la plataforma AFPnet.

- **Linkedin:**

Desde noviembre 2017 AFP Habitat apertura la cuenta de AFP Habitat Perú en esta red social

Al cierre del año 2017, la compañía tiene una presencia destacada en las referidas redes sociales: Facebook (559,588 seguidores), Twitter (29,133 seguidores), YouTube (874 suscriptores) y LinkedIn (1,371 seguidores).

- Con la finalidad de mantener el estándar en la calidad de atención y excelente servicio al cliente, AFP Habitat cuenta con un "Protocolo de Atención en la Agencia" así como con diferentes documentos aplicables en las áreas de atención al cliente, como: "Manual de Procedimientos Atención de Consultas y Requerimientos de Información", "Manual de Atención de Reclamos", "Procedimiento de Atención de Personas con Discapacidad", "Procedimiento para el Monitoreo Mensual de la Campaña de Afiliaciones" y "Manual de Procedimientos de Atención de Trámites".

- Adicionalmente, cuenta con un "Manual de Procedimientos de Solución de Reclamos de la SBS", documento que tiene por objetivo regular las actividades consideradas en el proceso de solución de reclamos recibidos a través de la SBS, la que establece como parte del procedimiento una etapa de mediación que contribuye a buscar una solución a la insatisfacción que tiene el usuario con respecto al servicio o producto recibido o por recibirse.

- AFP Habitat cuenta con Registro de Reclamos, el cual es monitoreado por la SBS y administrado por el Área de Servicio al Cliente. Sobre este punto, nos diferenciamos respecto a las otras AFP, ofreciendo el menor plazo de atención a los reclamos. Asimismo, AFP Habitat tiene el menor porcentaje de reclamos absueltos a favor del usuario, lo que se traduce en que procuramos brindar un servicio de calidad a nuestros clientes.

- Respecto a la protección de datos sensibles y personales de las partes en general con las que interrelaciona AFP Habitat, se ha implementado la Ley de Protección de Datos Personales para lo cual, la compañía cuenta con una “Política de Protección de Datos Personales” y “Manual de Procedimientos de Atención de la Ley de Protección de Datos Personales” que contemplan la protección de los denominados derechos arco de las personas.

## PROVEEDORES

Grupo de Interés comprendido por proveedores de bienes y servicios, críticos y no críticos para la compañía

- AFP Habitat mantiene relaciones con sus proveedores en términos de productividad, competitividad y gestión empresarial basadas en la ética, la honestidad, el respeto, la responsabilidad social, la protección al medio ambiente, además deben de cumplir las normas laborales y previsionales y sobre el trabajo en menores y forzado. También, se enfatiza en que los proveedores presten sus servicios con la debida diligencia, asegurando la calidad de los servicios y buscando la optimización económica. Confiamos en nuestros proveedores actividades importantes asociadas a nuestras operaciones, por lo que representan un factor clave en el éxito de nuestra gestión.
- AFP Habitat cuenta con una gestión de su cadena de suministro reflejada en el “Procedimiento de Compras, Contrataciones y Convenios de Recaudación, Custodia y Liquidación”, que abarca desde la selección del proveedor, su contratación, seguimiento hasta la resolución del contrato, éste establece una metodología que se ajusta a las necesidades de la organización además de definir todas las actividades consideradas en el proceso de compra de activos, consumibles, artículos menores; contrataciones de servicios para la oficina principal y sucursales, así como los convenios de recaudación, custodia y liquidación.

El objetivo principal de la cadena de suministro de AFP Habitat consiste en proveer servicios y bienes con calidad, oportunidad y precios competitivos, apoyada en proveedores competitivos y confiables que permita generar valor y contribuyan en el logro de las metas organizaciones expuestas en el plan estratégico de la empresa.

- El Área de Administración es la encargada de custodiar los contratos de la compañía, así como la encargada de llevar el Registro actualizado de proveedores. Esta área da seguimiento a las áreas usuarias de la compañía respecto al desempeño y evaluación de sus proveedores y brinda el imput para determinar si se continúa con la relación comercial o no con determinados proveedores.
- El proceso de contratación de proveedores considera políticas de responsabilidad social y protección al medio ambiente además del cumplimiento de normas laborales

y previsionales, declaración de principios sobre el trabajo de menores y el trabajo forzado. En tal sentido, en los contratos de locación de servicios con nuestros proveedores, se incluyen las siguientes cláusulas obligatorias:

### **POLITICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y PROTECCION AL MEDIO AMBIENTE**

*Por el presente documento, EL LOCADOR declara reconocer y cumplir con prácticas de responsabilidad social empresarial asumiendo el compromiso hacia los clientes y hacia la sociedad en su conjunto de ejercer una práctica profesional, responsable y comprometida con el entorno en lo económico, en lo ambiental y en lo social, en la relación con sus clientes, otros proveedores, colaboradores, medio ambiente, la sociedad y el Estado.*

### **CUMPLIMIENTO DE NORMAS LABORALES Y PREVISIONALES, DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS SOBRE EL TRABAJO DE MENORES Y EL TRABAJO FORZADO**

*HABITAT y EL LOCADOR declaran que cumplen estrictamente con las normas laborales y previsionales.*

*HABITAT declara expresamente su reconocimiento a los principios y normas internacionales del trabajo, así como aquellas normas de carácter previsional y las relacionadas con la prohibición y la eliminación de cualquier forma de trabajo infantil, así como la obligación de suprimir y no hacer uso de ninguna forma de trabajo forzoso u obligatorio.*

*EL LOCADOR comparte el estándar legal y ético de HABITAT respecto de las normas internacionales del trabajo, por lo que reconoce expresamente el cumplimiento de su obligación laboral de no emplear o utilizar bajo ningún aspecto a ninguna persona menor a la edad establecida por la ley. EL LOCADOR también declara que prohíbe explícitamente el uso del trabajo forzado, como por ejemplo cualquier trabajo o servicio que un trabajador realice involuntariamente bajo amenaza de ser sancionado.*

- Asimismo, desde el año 2017, se ha contemplado que los proveedores pasen por una validación de prácticas anticorrupción que contempla las siguientes cláusulas:
  - *EL LOCADOR declara que ninguno de sus representantes legales, así como los miembros de su plana gerencial han sido investigados, acusados o condenados por fraude, estafa, corrupción, abuso de autoridad o cualquier otra conducta ilegal en el Perú o en el extranjero. De igual forma, EL LOCADOR afirma que no ha sido excluido, suspendido, propuesto para la suspensión o exclusión por parte de alguna entidad del Estado, así como inelegible para participar en procesos de licitación y adjudicación pública. Ningún propietario, apoderado, empleado o cualquier otra persona que efectúe un trabajo en nombre de EL LOCADOR o EL LOCADOR, es un funcionario*



público que podría ejercer una influencia legal en nombre de HABITAT.

- *EL LOCADOR no podrá subcontratar, delegar, ceder o transferir, parcial o totalmente, los derechos y/u obligaciones derivados de este contrato, sin el consentimiento previo y por escrito de HABITAT. Cualquier subcontratación, delegación, cesión o transferencia de derechos y/u obligaciones, de forma parcial o total, que derive de este contrato por parte de EL LOCADOR, sin el consentimiento previo y por escrito de HABITAT, será nulo y materia de resolución del contrato.*
  - *Toda contraprestación a EL LOCADOR será pagada una vez que EL LOCADOR presente el respectivo comprobante de pago debidamente detallado, incluyendo la naturaleza y el propósito del gasto, así como será pagada mediante abono en cuenta bancaria o vía transferencia bancarias. No se realizarán pagos en efectivo.*
  - *EL LOCADOR se obliga a informar a AFP Habitat si resultara objeto de una investigación con respecto a acusaciones de conducta indebida, tales como violación de leyes anticorrupción, lavado de dinero o financiamiento del terrorismo.*
  - *HABITAT podrá resolver el Contrato en caso tome conocimiento de una investigación, condena o la imposición de una multa por incumplimiento de leyes anticorrupción, lavado de dinero y financiamiento del terrorismo de EL LOCADOR.*
- Adicionalmente a ello, los proveedores deben suscribir declaraciones juradas sobre anticorrupción.

#### **ACCIONES DE AFP HABITAT RESPECTO A SUS GRUPOS DE INTERES SECUNDARIOS**

A continuación, describiremos las principales acciones que AFP Habitat ha adoptado con sus grupos de interés secundarios:

#### **COMUNIDADES LOCALES**

Grupo de Interés comprendido por la sede principal y las agencias de atención al cliente de la compañía

- AFP Habitat participa activamente de un programa creado por la misma empresa dirigido a la educación previsional de la comunidad en general. En tal sentido, tiene presencia en los siguientes medios de comunicación dirigidos al público en general:

#### **- Programa Radial “Infórmate Afiliado” – Radio Nacional**

La compañía cuenta con presencia radial a través del programa “Cuidando tu bolsillo” a las 6am transmitido por Radio Nacional en el dial 103.9 FM o 850 AM todos los jueves. El programa es conducido por Clorinda Velásquez Raffo, reconocida conductora y productora de programas de economía y negocios en nuestro país, junto a ella se presenta la señora Ana Cecilia Jara, Gerente Legal de AFP Habitat, así como otros miembros de la Plana Gerencial de la compañía como el señor Diego Marrero, Gerente de Inversiones, o con un vocero de AFP Habitat o invitado. En el programa brinda información sobre los beneficios del Sistema Privado de Pensiones.

#### **- Blog “Educación Previsional” – Diario Gestión**

En abril del 2014, a través del portal del diario de negocios Gestión, AFP Habitat se embarca en el mundo de los “Blog” con “Educación Previsional”. Con esta incursión, AFP Habitat busca resolver las principales dudas de los afiliados, jubilados y empleadores acerca del Sistema Privado de Pensiones, así como mostrar al público en general las ventajas del SPP.

#### **- Publicación Diario El Comercio**

Espacio donde cada dos semanas el Gerente de Inversiones, señor Diego Marrero, mediante una columna periodística mantiene al tanto a los lectores sobre las inversiones y fluctuaciones del mercado que afecta sus fondos de pensión.

#### **- Publicación en Publimetro**

Espacio con tips sobre el Sistema Privado de Pensiones en un lenguaje fácil dirigido a jóvenes ejecutivos.

#### **- Publicación en Publimetro**

Contamos con un espacio con tips sobre el Sistema Privado de Pensiones en un lenguaje fácil dirigido a jóvenes ejecutivos cada dos semanas.

- AFP Habitat contribuye con las comunidades en las que opera. En mayo del 2017, realizó donaciones de ayuda humanitaria para apoyar a las zonas afectadas por las intensas precipitaciones pluviales del país. Asimismo, brindó facilidades a sus colaboradores para que dentro del horario de trabajo programen una visita voluntaria al Ministerio del Interior para que puedan apoyar en la recolección y clasificación de víveres y otros bienes para los afectados por el Niño Costero.

- En el mes de junio del año 2017, el panel de la campaña “Un verano mejor” de AFP Habitat resultó ganador de la categoría “Arte y Cultura” de la segunda edición de los premios Totem, el cual premia a las mejores campañas publicitarias en la vía pública. Dicho reconocimiento es especial pues es elegido por un grupo de profesionales destacado de la Universidad Ricardo Palma y premia a la campaña que aporta a temas de cultura, arte y cuidado urbanístico. Asimismo, el panel quedó finalista en las categorías “Mejor Panel del Sur” y “Campaña Social”.

El referido panel fue elaborado con toneladas de basura recolectada de algunas playas del sur durante el verano del año pasado, contribuyendo así a la limpieza de las playas y preservación ecológica marina.

Una vez finalizada la campaña “Un verano mejor” de AFP Habitat, se colocó el panel en el Parque Ecológico “Voces por el Clima” del distrito de Surco, que es nuestro socio ecológico.

- AFP Habitat fue la pionera en la industria del Sistema Privado de Administración de Pensiones en promover la afiliación electrónica, eliminando del sistema el contrato de afiliación en papel físico, pro cuidado del medio ambiente.
- AFP Habitat lleva a cabo iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad medioambiental entre sus afiliados como la creación de la campaña “Un mejor estado para todos” una iniciativa que busca incentivar el consumo del estado de cuenta virtual en favor del cuidado de nuestro hábitat, cuyo objetivo es involucrar a nuestros afiliados en un movimiento para reducir el consumo de papel, solicitando recibir su estado de cuenta en su correo electrónico en vez de físico.
- La compañía difunde entre sus colaboradores buenas prácticas para el cuidado del medio ambiente como el “Programa Reciclame”, mediante el cual se contribuye a reciclar el papel utilizado por los colaboradores, a través de los diferentes recolectores ubicados en las oficinas. Este programa está liderado por Kimberly Clark, teniendo como objetivo apoyar el desarrollo de la institución Aldeas Infantiles frente a lo cual AFP Habitat colabora estrechamente durante todo el año.
- En el verano 2017, AFP Habitat logró recolectar 60 toneladas de residuos gracias a su campaña de reciclaje superando la meta de 20 toneladas planteadas a inicio de la temporada. AFP Habitat instaló 28 contenedores en nueve playas del sur chico como: San Pedro, El Silencio, Señoritas, Playa Negra, Playa Blanca, La Isla, Pocitas y Bikini, Punta Rocas, y tres playas de la Costa Verde: Redondo, Makaha y Estrella. La ONG Ciudad Saludable y el artista plástico David Flores lograron crear con los desechos un panel que estuvo colocado en el KM 32 de la Panamericana Sur, para que se tome conciencia con el cuidado ambiental.

## ESTADO

Grupo de Interés comprendido por nuestros organismos reguladores y supervisores: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y Superintendencia del Mercado de Valores (SMV).

- AFP Habitat lucha contra la corrupción y rechaza toda forma de extorsión y soborno. Por tal motivo cuenta, desde el inicio de sus operaciones, con la “Política Antisoborno y Anticorrupción” que establece que sus accionistas, personal directivo, ejecutivo, trabajadores y proveedores deben realizar sus funciones en el marco de la legalidad y la ética. La política prohíbe la corrupción y la entrega de bienes de valor a los funcionarios públicos para inducirlos a realizar actos públicos o tomar decisiones que ayuden a la compañía a obtener o conservar sus negocios. Dicha Política fue enriquecida en razón de la publicación del Decreto Legislativo N° 1352 que amplía la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas vigente a partir del 01 de enero del 2018.
- La compañía cuenta con un “Manual de Atención de Requerimientos de Entidades Gubernamentales” cuyo objetivo es regular las actividades consideradas en el proceso de atención de los requerimientos de información efectuados por las entidades gubernamentales, tales como, el Congreso de la República, INDECOPI, Defensoría del Pueblo, u otros similares, en virtud de consultas, reclamos y denuncias que éstas hubieran recibido de usuarios, estableciendo los canales y procedimientos de atención, así como los correspondientes plazos de atención, debiendo mantener un registro de dichos requerimientos.
- Asimismo, en la página web de la sociedad se encuentra a disposición de los usuarios el Libro de Reclamaciones exigido por la SBS y por Indecopi.

## SOCIEDAD CIVIL

Grupo de Interés comprendido por aliados estratégicos y medios de comunicación

- La compañía tiene aliados estratégicos en diferentes rubros como: Educación; Alimentación; Vida y Salud; Familia; Entretenimiento y Moda con quienes celebra convenios de cooperación interinstitucional de beneficios recíprocos.
- La compañía, asimismo, tiene presencia en medios de comunicación a fin de mostrar las bondades y beneficios del Sistema Privado de Pensiones, entre otros.