

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA 2018 AFP HABITAT



AFP

HABITAT

Afiliados a una vida mejor

SECCIÓN B: DETALLE DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS POR LA SOCIEDAD

Para el año 2018, AFP Habitat en el marco de las operaciones permitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), interactuó con sus diferentes grupos de interés identificados previamente:

1. Accionistas
2. Directores
3. Colaboradores
4. Clientes
5. Proveedores
6. Comunidad Local
7. Estado
8. Sociedad Civil

ACCIONES DE AFP HABITAT RESPECTO A SUS GRUPOS DE INTERES EN GENERAL

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

ACCIONISTAS

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

Accionistas	N° de Acciones	Porcentaje
Habitat Andina S.A.	81'814,232	99.98%
Otros	12,000	0.02%
Total	81'826,232	100.00%

- A cinco (05) años de operaciones en el mercado, el año 2018 configura el segundo año de utilidades para AFP Habitat, lo cual está reflejado en sus Estados Financieros Auditados. Ello confirma el compromiso de la compañía con todos sus grupos de interés.
- En el primer semestre del 2018, AFP Habitat recibió el "Reporte de Validación de Prácticas de Buen Gobierno Corporativo - IBGC 2018" que concluyó con un 96.06% de puntaje por encima del resultado del año 2017 (93.60%). Con dicho resultado, por quinto año consecutivo, AFP HABITAT obtuvo el Reconocimiento al Índice de Buen Gobierno Corporativo 2018 otorgado por la Bolsa de Valores de Lima (BVL) y por La Voz del Mercado - IV 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 10 de 24 empresas y el puesto N° 15 de 40 empresas que participaron en "La Voz del Mercado", con un puntaje de 3.18 siendo el mínimo requerido: 2.75.

- La sociedad cuenta con el documento "Procedimiento para la Atención de Pedidos de Información de los Accionistas" a fin de facilitar la comunicación con sus accionistas y que éstos puedan dirigirse a la empresa para requerir información o plantear cuestiones de interés así como cuestiones asociadas a su condición de accionistas, el cual se encuentra a disposición en el site de Buen Gobierno Corporativo (BGC) de la página web de la sociedad <https://www.afphabitat.com.pe/wp-content/uploads/2016/07/politica.pdf>. La atención de los accionistas está a cargo de la Gerencia Legal, señora Ana Cecilia Jara Barboza.
- En la página web de la sociedad se encuentra un enlace sobre BGC <https://www.afphabitat.com.pe/buen-gobierno-corporativo> 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 y Estados Financieros. Dicho enlace es continuamente actualizado a fin de que los accionistas cuenten con información oportuna y 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.

DIRECTORES

Grupo de Interés comprendido por los siguientes miembros al cierre del 2018:

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
Carolina Mery Nieto	Directora	Dependiente
Jorge Juan Barreda Cruz	Director	Independiente

- El Directorio de la sociedad cuenta con un Plan Anual de Directorio que se aprueba a fines de cada año, el cual contempla por lo menos doce (12) sesiones de Directorio al año siendo que en el 2018, se llevaron a cabo 17 sesiones. Al cierre del año, el referido Plan fue cumplido en su totalidad.
- AFP Habitat tiene conformados cinco (05) Comités de apoyo al Directorio, en temas trascendentales para la compañía, como son los siguientes:

Comité de Inversiones:

Nombres y Apellidos	Cargo en el Comité	Cargo en AFP Habitat
Carolina Mery Nieto	Presidente	Directora
Mariano Álvarez de la Torre Jara	Miembro	Gerente General
Jorge Juan Barreda Cruz	Miembro	Director
Diego Enrique Marrero Boisset	Miembro	Gerente de Inversiones
César Gustavo Pásara Ponce	Miembro	Gerente de Riesgos

Comité de Riesgos:

Nombres y Apellidos	Cargo en el Comité	Cargo en AFP Habitat
Patrick Muzard Le Minihiy de la Villehervé	Presidente	Director
Mariano Álvarez de la Torre Jara	Miembro	Gerente General
Carolina Mery Nieto	Miembro	Directora
César Gustavo Pásara Ponce	Miembro	Gerente de Riesgos

Comité de Auditoría:

Nombres y Apellidos	Cargo en el Comité	Cargo en AFP Habitat
Rafael Bernardo Luis Picasso Salinas	Presidente	Director
Patrick Muzard Le Minihiy de la Villehervé	Miembro	Director
María Cecilia Blume Cilloniz	Miembro	Directora
Guillermo Cuadrado Arizmendi	Miembro	Gerente de Auditoría

Comité de Nombramientos y Retribuciones:

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

Comité de Buen Gobierno Corporativo:

Nombres y Apellidos	Cargo en el Comité	Cargo en AFP Habitat
María Cecilia Blume Cilloniz	Presidente	Directora
Patrick Muzard Le Minihiy de la Villehervé	Miembro	Director
Mariano Álvarez de la Torre Jara	Miembro	Gerente General
Ana Cecilia Jara Barboza	Miembro	Gerente Legal

Todos los Comités cuentan con sus respectivos Reglamentos de Comité.

- De acuerdo al Plan de Trabajo del Directorio, 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 2018, la evaluación del Directorio tanto a nivel individual como a nivel colegiado, fue elaborada por un asesor externo especialista en prácticas de gobierno corporativo, Progressus S.A, siendo que el Directorio obtuvo una calificación sobresaliente en ambos niveles en los dos semestres del año.

- Asimismo, el Directorio cuenta con un Reglamento Interno de Directorio que contiene las facultades de gestión y representación legal necesarias para la administración de la sociedad dentro de su objeto social, con excepción de los asuntos que la Ley o el Estatuto de la sociedad atribuyan a la Junta General. El Directorio se rige, entre otras normas por la Ley General de Sociedades, el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema Privado del Fondo de Pensiones y su Reglamento, así como por el Compendio de Normas Reglamentarias del Sistema Privado de Pensiones. El referido Reglamento fue actualizado por última vez en octubre del 2018.

COLABORADORES

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

- Los colaboradores de AFP Habitat se desenvuelven en 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:** Día a día realizaremos nuestro mayor esfuerzo por brindar a nuestros afiliados un servicio eficiente, cálido y oportuno. Siempre con una idea en mente: “Queremos mejorar la calidad de vida futura de nuestros clientes, otorgando un servicio previsional de excelencia.
- **Valores:** Los valores son los principios que guiarán nuestro comportamiento y el desarrollo de nuestros proyectos como Empresa. En AFP Habitat buscamos impregnar a nuestras acciones de:

Ética: Ser transparentes, actuar con la verdad, autenticidad y honestidad profesional.

Actitud de Servicio: Atender a nuestros clientes, externos e internos en forma seria, amable, oportuna y responsable.

Excelencia en el Trabajo: Buscamos la calidad y excelencia en nuestro trabajo.

Trabajo en Equipo: El éxito en los resultados es mucho 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
- Si bien AFP Habitat, a la fecha, no cuenta en la actualidad con ningún sindicato, apoya la libertad de afiliación y reconoce el derecho a la negociación colectiva.
- La encuesta de clima laboral realizada por la consultora Great Place to Work (GPTW), para el año 2018, determinó que AFP Habitat obtuvo un grado de satisfacción del 88%, siendo reconocidos por segundo año consecutivo dentro de las 55 mejores empresas para trabajar en el Perú, obteniendo el puesto 12 en la categoría de 20 a 250 colaboradores; aumentando 2 posiciones respecto al 2017. Este resultado refuerza que AFP Habitat es una organización comprometida con su

equipo de colaboradores, con su desarrollo personal y profesional; basándose en una comunicación transparente, clara y oportuna.

- AFP Habitat promueve el cuidado del medio ambiente. Internamente, entre los colaboradores, ello se refleja a través del envío de comunicaciones periódicas, reforzando temas de interés para generar conciencia sobre este importante tema. Asimismo, promueve iniciativas que contribuyen a dicha causa:

- **Carpool:** Este programa tiene como objetivo contribuir a la no contaminación del medio ambiente, brindando estacionamientos a los colaboradores que se inscriban como conductores y beneficien a sus compañeros que compartan su ruta diaria.

- **Estacionamiento de bicicletas:** Fomentando el cuidado del medio ambiente, y generando una cultura saludable, brindamos estacionamiento de bicicletas para todos nuestros colaboradores.

- **Eliminamos las cucharitas y vasos de plásticos:** Retiramos vasos, cucharitas y platos de plástico de cada kitchenette; concientizando a nuestros colaboradores sobre el cuidado de nuestro planeta.

- **Programa Recicla:** A través de este programa, de la mano con Aldeas Infantiles y Kimberly Clark, beneficiamos a niños(as) de bajos recursos, otorgándoles alimentación gratuita por un mes por cada tonelada de papel recaudada.

- **Impresión a doble cara:** Todas nuestras impresoras están configuradas para imprimir a doble cara, con la finalidad de disminuir el uso del papel y así contribuir al cuidado del medio ambiente.

- **Más ahorro, más tiempo con los tuyos:** Con el objetivo de generar ahorro de energía y contribuir con el equilibrio familia-trabajo, nuestras máquinas (PC y laptops) se apagan automáticamente a las 07:30p.m, teniendo en consideración nuestro horario de trabajo alternativo. De esta manera promovemos el pasar más tiempo con familiares y/o amigos.

- **Solidarizándonos con nuestro hábitat:** Debido al friaje que atraviesa nuestra serranía, alrededor del mes de mayo, realizamos una colecta con nuestros colaboradores, el monto recaudado fue entregado a la Asociación sin fines de lucro “Ángeles unidos en acción”, que con dicho monto, realizó la compra de los artículos que representaban la mayor necesidad para los afectados, tales como ropa, botas, frazadas, víveres, entre otros.

- **Colecta pública de la Liga contra el Cáncer:** Año a año venimos participando de esta colecta pública, que tiene por finalidad recaudar fondos para contribuir con las acciones de prevención y ayuda para combatir el cáncer, a través de

despistajes clínicos en las zonas menos favorecidas del país. En el mes de setiembre 2018 tuvimos la visita de dos voluntarias de la Liga peruana de Lucha contra el cáncer, quienes recorrieron la oficina central para que nuestros colaboradores se sumen a esta noble causa que se realiza cada año a nivel nacional.

- **Mejorando el hábitat de nuestros adultos mayores:** Día del adulto mayor: En el mes de agosto 2018, a través de la donación de celulares en desuso realizada por AFP Habitat, se efectuó una venta interna entre los colaboradores, el monto recaudado fue donado a la Casa Hogar Splendor, la cual cuida y apoya a adultos mayores en situación de abandono. Este monto fue utilizado para la compra de material de aseo que más necesitaban como pañales, jabón, shampoo, entre otros.
- **Navidad:** Con el espíritu navideño que nos caracteriza, apoyamos a instituciones que cuidan y protegen a los adultos mayores.

En la Casa de reposo de la Clínica Tezza se vivió una experiencia única e inolvidable al compartir una linda tarde con los adultos mayores de dicha institución, realizando actividades manuales y cerrando la tarde con música en vivo a cargo de nuestros colaboradores.

Asimismo, AFP Habitat realizó una donación a la casa de las Hermanitas de los Ancianos Desamparados, institución que apoya a adultos mayores en situación de abandono. Con lo entregado, contribuimos a adquirir productos necesarios para su debido cuidado.

- **Limpieza de playas:** En setiembre de 2018 nos sumamos a la iniciativa de la limpieza de playas, liderada por la Municipalidad de Miraflores. Algunos de nuestros colaboradores, en ciertos casos acompañados de familiares, realizaron la limpieza de los desechos de las playas Punta Roquitas y La Pampilla.
- **Reciclando en pascua:** En equipo, los colaboradores presentaron un objeto utilitario hecho de materiales reciclados, representando la pascua en AFP Habitat. Para ello evaluamos los materiales utilizados, el concepto, la creatividad, utilidad del objeto y el mensaje que expresa el objeto presentado.
- **Criolloween:** En octubre 2018, con motivo de celebrar el Día de la canción criolla y Halloween, se lanzó el concurso “Disfrazando mi Habitat”, que consistía en decorar los espacios de trabajo representando el Día de la canción criolla o Halloween. Asimismo, se evaluó concepto, uniformidad, trabajo en equipo, personificación de los integrantes del equipo y originalidad/ creatividad (materiales utilizados); brindando un puntaje adicional por utilizar materiales reciclados.

- **Adornando mi Navitat:** En diciembre 2018 nuestros colaboradores participaron de un concurso realizando adornos navideños para decorar nuestro árbol de navidad, hechos con materiales reciclados.
- **Sistema de reciclaje:** En nuestra kitchenette principal de oficina Basadre, implementamos un sistema de reciclaje de desechos (plástico, cartón y orgánico); el cual contribuye con nuestra cultura de reciclaje, en cooperación con la Municipalidad de San Isidro.
- 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. En este punto, es importante señalar que, en el año 2018, se añadió a la “Política de Administración Salarial” lo establecido por la Ley N° 30709, que prohíbe la discriminación remunerativa entre varones y mujeres.
- 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 iniciando un proceso de investigación que resguarda de represalias al denunciante y manteniendo su anonimato. Para tal fin, la compañía ofrece tres (03) canales de denuncia: a) Buzón de correo colocado en todas las oficinas de AFP Habitat para que cualquier colaborador, gerente o director, de manera anónima, pueda realizar su denuncia, correo electrónico y correo tradicional.
- 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 debe enmarcarse la conducta del Directorio, Comité de Gerencia y colaboradores de AFP Habitat.
- La compañía cuenta con una versión mejorada en el 2018 de la “Política Anticorrupción y Antisoborno” que brinda orientación tanto al personal interno de AFP Habitat como a terceros que representan a la compañía en su interrelación con funcionarios públicos. Sin perjuicio de ello, la Política establece que los actos de soborno o corrupción frente a cualquier persona, independientemente si es o no es funcionario público, no es ético, y constituye una violación al Código de Ética de AFP Habitat siendo causal para la aplicación de medidas disciplinarias e incluso el despido. Esta Política es de aplicación tanto para accionistas, directores, plana gerencial, colaboradores, representantes

legales o apoderados de la compañía que deben realizar sus funciones en el marco de la legalidad y la ética y la normativa legal anticorrupción. La capacitación sobre esta Política es periódica.

- 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. Asimismo, tiene una “Política de Seguridad y Salud en el Trabajo” actualizada el año 2018 y un “Plan Anual de Salud en el Trabajo” que se prueba anualmente.

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”, “Identificación y Valuación de Requisitos Legales” y “Revisión por la Dirección” y “Normas de

Seguridad para Terceros”, documento que fue aprobado el año 2018, entre otros documentos.

- La compañía muestra real interés en la salud de sus colaboradores. En tal sentido, ofrece un chequeo anual preventivo gratuito en la comodidad de sus oficinas, así como la visita de un nutricionista y un médico ocupacional periódicamente para medir los planes de acción en cuanto a buenos hábitos alimenticios y de salud. Asimismo, todos los primeros viernes de cada mes son los denominados “viernes de fruta” en la compañía, con la finalidad de crear una cultura saludable en la empresa.
- AFP Habitat también consciente a sus colaboradores y les otorga varios beneficios para que se sientan felices y orgullosos de formar parte de esta gran familia, como por ejemplo: EPS, kitchenettes habilitados con insumos a disposición, horas libres, días libres, horario especial de lactancia, horario de trabajo alternativos, horario de verano sin recuperación de horas, convenios especiales con proveedores que brindan servicios educativos, de salud y entretenimiento y eventos para pasar momentos especiales.
- En AFP Habitat, existe un Comité de Clima Laboral, conformado por los propios colaboradores quienes se ofrecen voluntariamente a conformarlo, quienes son los denominados “Habitatlovers”.
- A fines del año pasado, se lanzó la red social corporativa “HabiYammer” diseñada para informar sobre lo que sucede en la compañía a los colaboradores, tanto a nivel profesional como personal.

CLIENTES

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

- AFP Habitat es el líder en el principal atributo de las AFP, como lo es la rentabilidad. En tal sentido, AFP Habitat ha logrado mantenerse nuevamente, como líder en rentabilidad en la industria del SPP, ocupando el primer lugar en el período de cinco años en los Fondos 1, 2 y 3, a la fecha de elaboración del presente documento (*).
- La coherencia demostrada y debida diligencia sobre el manejo de las inversiones a cargo de excelentes profesionales, ha conllevado a que, por segundo año consecutivo, seamos premiados como “Mejor Gestor de Inversiones en los Fondos 1, 2 y 3” (período 2017) en la premiación “Perú Golden Awards 2018” organizado por El Dorado Investments y la revista G de Gestión.

(*) Fuente: Boletín Informativo Mensual SBS febrero 2019. Rentabilidad Nominal y Real Acumulada de los Fondos de Pensiones Tipo 1, 2 y 3 por AFP. Febrero 2019/Febrero 2014. “La rentabilidad de los distintos tipos de Fondos de Pensiones es variable, su nivel en el futuro puede cambiar en relación con la rentabilidad pasada” www.sbs.gob.pe

- AFP Habitat continuó con la implementación de mejoras en la atención que brinda a sus clientes, procurando otorgarles un servicio de excelencia. Por tal motivo, el año pasado simplificó algunos trámites administrativos de Beneficios sin perder de vista el tema de seguridad de la información de la mano de la SBS para que los afiliados alcancen los beneficios del SPP lo más pronto posible.
- Desde que AFP Habitat llegó al mercado peruano, se ha caracterizado por contar con un servicio más moderno y digital en el sector. En tal sentido, vio la necesidad de crear una solución para el Área de Atención al Cliente que funcionara las 24 horas por día, 7 días por semana, y que fuera capaz de ofrecer a los afiliados información objetiva y personalizada. De esa manera, comenzó una nueva etapa de transformación digital orientada a mejorar la experiencia del cliente, encontrando una solución para su reto de acercarse a sus afiliados de manera ágil y flexible en HABI, un chatbot cognitivo en Facebook Messenger, pudiendo, a través de él, solicitar el estado de cuenta de los aportes, actualizar los datos de contacto y revisar los aportes realizados por el empleador, siendo HABI único en la categoría de AFP. El lema de HABI es “Tu AFP a un inbox”. En ese orden, es importante resaltar que la relación con el público en la red social de la empresa tuvo un gran cambio, pues HABI logró explicar dudas generales que antes eran compartidas en el muro de Facebook de la compañía y ahora son contestadas rápidamente por el asistente inteligente por inbox y si el cliente desea, HABI lo puede contactar con un asistente humano.
- 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.
- 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 y son atendidas oportunamente.

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

Contact Center:

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

Agencias de Atención al Cliente:

AFP Habitat cuenta con agencias de atención al cliente tanto en Lima como en Provincias. A través de ellas, AFP Habitat brinda, gracias a su personal altamente capacitado y orientación personalizada, acceso a diversos servicios, tales como: solicitar su traspaso o afiliación a Habitat, realizar trámites de pensión, actualizar datos

del afiliado, aperturar una cuenta de aporte voluntario, retirar aportes voluntarios sin fin previsional, etc.

Asimismo, con el fin de poder estar en contacto y disponible al público en general, la AFP cuenta con agencias de atención en centros comerciales con horarios extendidos y atención los fines de semana.

Las agencias de AFP Habitat en Lima y provincias son:

- **Agencia AFP Habitat en Lima:** El 3 de junio de 2013, AFP Habitat inaugura su primera agencia de atención al cliente ubicado en el distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima. Sin embargo, en el 2016, la agencia se traslada al distrito de San Isidro, junto a su sede administrativa ubicada en Av. Jorge Basadre 592, San Isidro.
- **Agencia AFP Habitat en Trujillo:** El 20 de setiembre de 2014 AFP Habitat inaugura su primera agencia en provincia de atención al cliente en la ciudad de Trujillo ubicada dentro del Centro Comercial Mall Aventura Plaza.
- **Agencia AFP Habitat en Ica:** El 11 de julio de 2015 AFP Habitat inaugura su segunda agencia en provincia de atención al cliente en Ica ubicada dentro del Centro Comercial El Quinde
- **Agencia AFP Habitat en Piura:** El 12 de diciembre de 2015 AFP Habitat inaugura su tercera agencia de atención al cliente en la ciudad de Piura ubicada en el Centro Comercial Open Plaza.
- **Agencia AFP Habitat en Chiclayo:** El 18 de diciembre de 2015 AFP Habitat inaugura su cuarta agencia de atención al cliente en provincia en la ciudad de Chiclayo ubicada en el Centro Comercial Open Plaza.
- **Agencia AFP Habitat en Arequipa:** El 14 de enero de 2017 AFP Habitat inaugura su quinta agencia de atención al cliente en provincia en la ciudad de Arequipa ubicada en Av. Ejército 793 Local 13. Arequipa. C.C. Mall Cayma.
- **Agencia AFP Habitat en Cusco:** El 4 de agosto de 2017 AFP Habitat inaugura su sexta agencia de atención al cliente en provincia en la ciudad de Cusco ubicada en Av. Collasuyo 2964. Local 116. Cusco. C.C. Real Plaza.

Página web:

Desde el inicio de operaciones, AFP Habitat cuenta con página web www.afphabitat.com.pe.

Dentro de la página web se puede destacar los servicios brindados por la AFP, como:

- **Mi Cuenta Habitat:** Espacio privado para sus afiliados, donde pueden consultar información y movimientos de su cuenta de AFP. Asimismo, a través de este espacio privado, el afiliado puede realizar operaciones en un entorno digital, como: cambiar de fondo, descargar estados de cuenta, actualizar datos, entre otros.
- **Sección de Inversiones:** Espacio creado para comunicar los resultados de rentabilidad de todas las AFP en los cuatro tipos de fondos, a un año, dos años, tres y cuatro años. Asimismo, en esta sección se puede consultar el valor cuota diario o descargar históricos de forma libre y sencilla.
- **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. Al cierre 2018, se realizaron 4254 traspasos a través de esta vía.
- **Chat Virtual:** Canal de atención de consultas dentro de la página web que tiene como objetivo resolver las dudas de los afiliados, no afiliados y empleadores en línea de manera fácil, rápida y cercana.
- **Nueva sección de blogs:** Nueva zona donde cada semana se cargan blogs escritos por distintos voceros de la compañía con el fin de generar contenido que aporte a la educación previsional del sistema.

Redes sociales

- **Facebook**

Desde el 28 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. El Facebook de AFP Habitat, al cierre de 2018, contaba con más de 600,000 seguidores de la marca.

Asimismo, el 01 de junio de 2018, AFP Habitat lanzó su chatbot en Facebook, abriendo un canal de atención automatizada las 24 horas del día. Este nuevo canal funciona a con inteligencia artificial y se llama HABI. Al cierre

de 2018, más de 37 mil usuarios han interactuado con HABI, generando más de 44 mil conversaciones y una calificación de 4.65 sobre 5. Con este canal AFP Habitat se posiciona como la primera AFP en brindar servicio las 24 horas, dentro del canal de Facebook, con servicios al usuario como: solicitar su Estado de Cuenta, actualizar datos de contacto, verificar su último aporte, activar notificaciones, consultas de todo tipo, entre otros servicios, sin salir del inbox de Facebook.

- **Twitter:**

El 6 de mayo de 2015, AFP Habitat abrió una nueva red social: Twitter. La cual también tiene como objetivo mantener informados al público en general y a sus afiliados sobre los sistemas previsionales y beneficios de aportar a AFP Habitat. Al igual que Facebook, el estilo de la comunicación en Twitter, es un lenguaje claro y fácil de entender. Al cierre del 2018, la página tenía inscrito a más de 28,000 seguidores.

- **YouTube:**

Desde el 8 de agosto de 2014, AFP Habitat cuenta con un canal virtual en YouTube. El propósito de contar con esta plataforma es compartir con los afiliados y no afiliados campañas con contenido en video.

- **LinkedIn:**

Desde noviembre 2017 AFP Habitat apertura la cuenta de AFP Habitat Perú en esta red social . Al cierre del 2018, LinkedIn tiene 8,375 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 y validación de Seguridad 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 de Atención al Futuro Pensionista” 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 un “Sistema de Gestión de Atención” en el cual se registran los requerimientos, consultas, trámites y reclamos, que presentan los afiliados por diferentes canales. Este sistema 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 los titulares de dicha información con las que interrelaciona AFP Habitat, 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 (acceso, rectificación, cancelación y oposición).
- AFP Habitat mide mensualmente el NPS (Net Promoter Score). Dicho reporte es presentado tanto al Comité de Gerencia como al Directorio de la compañía.

PROVEEDORES

Grupo de Interés comprendido por proveedores de bienes y servicios 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 y prevención del fraude y anticorrupción. Es primordial que los proveedores presten sus servicios a la compañía con la debida diligencia, asegurando la calidad de los servicios y buscando la optimización económica. Habitat confía en sus proveedores actividades importantes asociadas a sus operaciones, por lo que representan un factor clave en el éxito de la gestión.
- AFP Habitat cuenta con un documento denominado “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 organizacionales 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, prevención del fraude y anticorrupción. 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

FRAUDE Y CORRUPCIÓN

Es política de HABITAT contratar a proveedores que cumplan con las leyes, reglamentos y requisitos administrativos aplicables a los negocios desarrollados tanto en el Perú como en otras jurisdicciones en las que opera. Por tal razón, HABITAT exige que sus proveedores (incluyendo directivos, empleados, contratistas y asesores) observen, además de las leyes, reglamentos y requisitos indicados, los más altos niveles éticos, tanto durante el proceso de selección de proveedores, como en las etapas de suscripción y ejecución del contrato. Por lo tanto, EL LOCADOR se obliga a:

- a. No participar en actos de corrupción y/o soborno que puedan involucrar a HABITAT o que puedan ser considerados que brindan un beneficio ilegítimo a HABITAT.
 - b. Evitar influir en la decisión de funcionarios públicos a través del otorgamiento de beneficios personales con el propósito de obtener algún beneficio a nombre o a favor de HABITAT.
 - c. No realizar pagos de facilitación por encargo o cuyo beneficio sea a favor de HABITAT.
 - d. No otorgar beneficios personales a funcionarios de otras entidades privadas con quienes sea necesario tratar en representación de HABITAT si se tiene evidencia o sospecha que las decisiones de dicho funcionario obedecen a algún beneficio personal distinto al beneficio de la entidad que representa.
 - e. Informar cualquier conducta desleal o propuesta por parte de algún colaborador de HABITAT.
 - f. No tener entre sus representantes a un funcionario público ni relacionados con alguno; en caso se encuentre en alguno de estos casos, deberá informarlo a HABITAT.
 - g. Que en caso se generen reclamos, denuncias, pérdidas o daños productos de su actuación por no cumplir lo establecido en la presente cláusula, deberá indemnizar a HABITAT.
 - h. Adoptar las medidas adecuadas para informar al personal correspondiente respecto a las condiciones de esta cláusula.
- Asimismo, los proveedores pasan por una pre-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 ilegal 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.

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:** Desde junio del 2013, AFP Habitat cuenta con presencia radial a través del programa “Infórmate Afiliado” transmitido por Radio Nacional en el dial 103.9 FM o 850 AM. 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 Ana Cecilia Jara, Gerente Legal de AFP Habitat, quien cuenta con una larga trayectoria tanto en el Sistema Privado como Nacional 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.
- **Columna en “El Comercio”:** En el 2016, AFP Habitat también logró incursionar en el diario “El Comercio” con columnas sobre temas de inversiones y/o análisis financiero, a través de su vocero Diego Marrero, Gerente de Inversiones de AFP Habitat, continuando, también, en el 2018 con estas publicaciones. Por intermedio de este diario, la AFP comparte información sobre la gestión de inversiones de los fondos de pensión de sus afiliados
- **Tips en Publimetro:** En el 2016, AFP Habitat incursionó en el diario “Publimetro” con el fin de dar “tips” (consejos y recomendaciones) sobre temas relacionados al Sistema Privado de Pensiones, continuando con este formato en el 2018. Este contenido se publica cada dos semanas y tiene como objetivo compartir información con un lenguaje sencillo a un público lector joven
- AFP Habitat fue la pionera en la industria del Sistema Privado de Administración de Pensiones en promover la afiliación electrónica, eliminado del sistema el contrato de afiliación en papel físico, pro cuidado del medio ambiente. Asimismo, continuamente promueve la eliminación del papel en los trámites de la AFP sin que se afecte la seguridad de la información e idoneidad del proceso en coordinación con la SBS.
- Con el objetivo de reducir el consumo de papel, AFP Habitat tiene un programa de beneficios llamado “Un mejor estado para todos”, el cual, a través de sorteos mensuales, premia a sus afiliados que reciben mensualmente su Estado de Cuenta por correo.
- AFP Habitat logró recolectar 73 toneladas de desperdicios durante la temporada de verano del 2018, gracias a su campaña de responsabilidad social “Un verano mejor para una vida mejor”. Este resultado no hubiera sido posible sin el apoyo de todos los veraneantes, quienes al finalizar su día de playa buscaban los contenedores

para dejar sus desperdicios. Ese verano, se logró superar las 60 toneladas que se recolectaron la temporada pasada. Para este importante logro, AFP Habitat contó nuevamente con el apoyo de su socio estratégico, la ONG Ciudad Saludable y de los municipios de Lurín, Punta Hermosa y Barranco. Se instalaron 21 contenedores en seis playas del sur chico y dos playas de la Costa Verde: San Pedro, La Isla, Playa Blanca, Playa Negra, El Silencio, Señoritas, Yuyos y Sombrillas. Los desperdicios reciclables fueron recolectados por los recicladores asociados a la ONG Ciudad Saludable para que puedan insertarlos al ciclo de reciclaje y generarles además una fuente económica de ingresos.

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 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, directores, alta gerencia, colaboradores, proveedores y terceros que representan a la compañía, 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 el año 2018 en razón de la publicación del Decreto Legislativo N° 1385 que incorpora nuevos delitos por actos de corrupción en el sector privado.
- 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 con los que la compañía está interrelacionado.

- 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.
- AFP Habitat, asimismo, tiene presencia en medios de comunicación a fin de mostrar las bondades y beneficios del Sistema Privado de Pensiones, entre otros, que han sido mencionados precedentemente en el presente documento.