



*cutting through complexity™*

# Análisis de Materialidad Sector Seguros

Federación de  
Aseguradores Colombianos  
- Fasecolda

18 de noviembre de 2014



# Agenda

- 1. Resumen ejecutivo**
- 2. Objetivo y alcance del análisis de materialidad**
- 3. Metodología – Esquema del proceso**
- 4. Asuntos para priorización**
- 5. Benchmark**
- 6. Grupos de interés**
- 7. Taller de impactos**
- 8. Pacto Global**
- 9. Principios para la Sostenibilidad en seguros**
- 10. Análisis de materialidad**

# 1. Resumen ejecutivo

# 1. Resumen ejecutivo

## Sobre la materialidad

La materialidad hace referencia a la importancia o relevancia para el negocio de los distintos aspectos relacionados con sostenibilidad. Identificar y justificar qué asuntos interesan a la compañía y a los grupos de interés, son el desafío a vencer en el desarrollo de esta tarea.

## Nuestro Enfoque

A través de este análisis, se pretende aportar información relevante para el diseño de la estrategia de sostenibilidad, la cual debe verse reflejada en el reporte de sostenibilidad.

Los insumos que fueron relevantes para el desarrollo de éste análisis se listan a continuación:

- Reportes de sostenibilidad del sector: Swiss Re, Aegon NV.
- Entrevistas con grupos de interés relacionados con el sector.
- Pacto global y PSI.
- Taller de impactos realizado con representantes del gremio.

## **2. Objetivo y alcance del análisis de materialidad**

## 2. Objetivo y alcance

### Objetivo

Realizar el análisis de materialidad estructurado con base en la versión G4 del Global Reporting Initiative – GRI y los Principios para la Sostenibilidad en Seguros – PSI.

### Alcance

Realización del análisis de materialidad para el sector asegurador en Colombia



# **3. Metodología – Esquema del proceso**

### 3. Metodología – Esquema del proceso



# 3. Metodología – Esquema del proceso

Paso 1

Identificación

**Identificación de temas relevantes como resultado del análisis de la siguiente información:**

- Global Reporting Initiative. G4 Guidelines
- Global Reporting Initiative. G4 Guidelines (Suplemento financiero)
- Principios para la sostenibilidad en seguros PSI
- The Co-operators Sustainability Report 2013
- ING Group 2013 Sustainability Report
- Swiss Re 2013 Corporate Responsibility Report

**Validación aspectos y temas:**

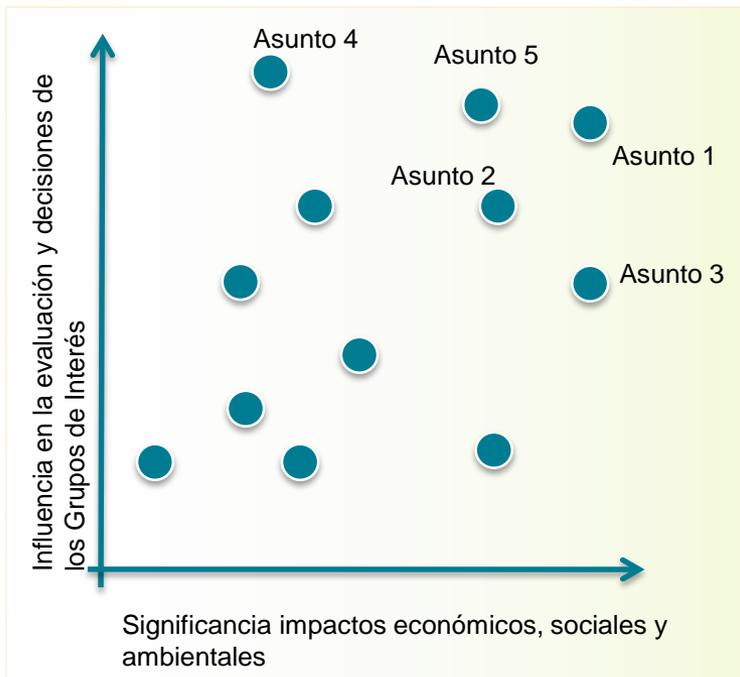
Los asuntos y temas se revisaron y aprobaron en comité de manera presencial.



### 3. Metodología – Esquema del proceso

Paso 2

Priorización



**Para realizar la priorización se consideraron los siguientes elementos:**

- Análisis benchmark de las compañías: Swiss Re y Aegon, de acuerdo con los asuntos y temas.
- Selección de los aspectos más importantes para el sector a través de entrevistas con representantes de los grupos de interés.
- Presencia de los asuntos en los 10 Principios del Pacto Global.
- Presencia de los asuntos en los Principios para la Sostenibilidad en Seguros.
- Calificación de la importancia de los asuntos en un taller de impactos con representantes de las compañías afiliadas a la Federación de Aseguradores Colombianos.

Fuente: tomado del manual de implementación del GRI versión G4

### 3. Metodología – Esquema del proceso

#### Paso 3

#### Validación

Aprobar el listado de asuntos materiales con el líder del proyecto y determinar qué se incluirá en el Reporte de Sostenibilidad y con qué grado de cobertura.

#### Paso 4

#### Revisión

Una vez publicado el informe y dando continuidad al siguiente ciclo de reporte se deberá revisar la información y los asuntos del informe, considerando los principios de participación de los Grupos de Interés y Contexto de Sostenibilidad.

NOTA: El proceso de revisión debe ser realizado por Fasecolda el año siguiente.

# 4. Asuntos para priorización

## 4. Asuntos para validación

Como punto de partida, se realizó una identificación de los asuntos/aspectos y temas relevantes como resultado del análisis de diversas fuentes que fueron descritas anteriormente. De este ejercicio, **se identificaron 20 asuntos/aspectos relevantes que agrupan 94 temas**. El listado de los asuntos es:

1. Gobierno Corporativo.
2. Gestión Integral de Riesgos.
3. Procesos de Auditoría.
4. Gestión de la ética e integridad.
5. Portafolio de productos y suscripción.
6. Gestión de Inversión y propiedad activa.
7. Desempeño Económico.
8. Gestión y cumplimiento de la Regulación.
9. Gestión de siniestros.
10. Comunicaciones y mercadotecnia.
11. Gestión Relación con Clientes.
12. Gestión de Proveedores.
13. Sistema de Gestión Ambiental / Política Ambiental.
14. Gestión de recursos naturales y materiales.
15. Gestión integral de residuos y vertimientos.
16. Cambio Climático, emisiones y calidad del aire.
17. Gestión del Capital Humano.
18. Seguridad y Salud en el trabajo.
19. Desarrollo de Comunidades Locales.
20. Derechos Humanos.

# 5. Benchmark

## 5. Benchmark

### Compañías del análisis

Paralelo a la construcción de asuntos y temas relevantes se caracterizaron y se construyeron los perfiles de 4 compañías del sector con el fin de seleccionar las 2 empresas con las que se haría el ejercicio de Benchmark: Swiss Re, Aegon NV, Allianz SE, ING GROEP NV.

Las siguientes son las 2 Compañías seleccionadas, las cuales fueron validadas por Fasecolda:

El Grupo Swiss Re es un destacado proveedor de reaseguros, seguros y otras formas de transferencia de riesgos basadas en los seguros. El negocio del Grupo tiene lugar tanto de forma directa como a través de corredores y su base internacional de clientes incluye aseguradoras, empresas de tamaño medio a grande y clientes del sector público. Swiss Re ofrece desde productos estándar hasta coberturas a la medida en todos los ramos del negocio.



Es uno de las mayores grupos aseguradores mundiales de seguros de vida y pensiones. Los negocios de AEGON se focalizan en los seguros de vida y pensiones y productos de ahorro y gestión de activos. El grupo también es activo en seguros de salud y complementarios de salud y en seguros generales y tiene algunas actividades limitadas en la industria bancaria.

## 5. Benchmark

### Análisis de la información

Una vez seleccionadas las compañías, se realizó un análisis de los informes de sostenibilidad y otra información pública (ej. código de conducta, página web, sección de inversionistas, portal de proveedores) de cada una ellas para determinar el grado de madurez de la información sobre los asuntos seleccionados.

Finalmente, sobre el total de temas identificados para el Sector Asegurador se obtuvo un análisis frente a las compañías seleccionadas.

Para este análisis se utilizó la siguiente valoración:

- NA No Aplica, dado el enfoque de reporte a sus líneas de negocio.
- No hay evidencia de que el tema se esté tratando en la compañía.
- El tema está referenciado o existe una declaración en alguna de las fuentes de comunicación externa de la compañía.
- No solo se menciona el tema sino que se evidencia una gestión frente al desarrollo del mismo ó hay metas establecidas ó se asignan responsables (1 de las 3).
- No solo se menciona el tema sino que se evidencia una gestión frente al desarrollo del mismo o hay metas establecidas y/o se asignan responsables (2 o las 3).

# 5. Benchmark - Gobierno Corporativo

## 1. Gobierno Corporativo



- Seguimiento, adhesión e implementación de estándares nacionales e internacionales de Gobierno Corporativo.
- Transparencia de Gobierno Corporativo (Independencia de los miembros de la Junta Directiva, Publicación de políticas de remuneración y las remuneraciones de los miembros de la Junta, Asistencia a las reuniones de Junta, etc).
- Definición de competencia de los miembros de los órganos de gobierno y evaluación de desempeño que permita tomar acciones a las oportunidades de mejora detectadas.
- Involucramiento de la JD y otros órganos de gobierno en la estrategia, política, objetivos y valores para la gestión de Sostenibilidad (pe comité de sostenibilidad, comité de comunicaciones que escalen las expectativas de los grupos de interés a la JD).



- En términos generales, se puede concluir que la prácticas de Gobierno Corporativo son maduras. Sólo una de ellas no resulta suficientemente explícita en el tema de definición de competencia y evaluación de desempeño a los miembros de Junta Directiva.
- Las compañías evidencian adhesiones a parámetros de gobierno corporativo, en cumplimiento de requerimientos en sus zonas de operación.
- AEGON muestra públicamente el perfil requerido que ha diseñado para su Junta Directiva y también publica información sobre los actuales miembros. Así mismo evidencia el vínculo de responsabilidad sobre temas económicos, ambientales y sociales comprometiendo incluso un porcentaje de la compensación de ellos por el desempeño de la compañía en estos temas.

# 5. Benchmark - Gestión Integral de Riesgos

## 2. Gestión Integral de Riesgos



- Establecimiento de un sistema de gestión de riesgos integrado que considere: mercado, legal, liquidez, reputación, operativo y ESG, entre otros.
- Buenas prácticas en la gestión de riesgos: Involucramiento de los órganos de gobierno en la gestión de riesgos, establecimiento de comités.
- Diseño, monitoreo y actualización del Plan de Continuidad del Negocio y manejo de crisis.
- Dialogar con gobiernos y reguladores para que conjuntamente se pueda desarrollar un enfoque en la gestión de riesgos y soluciones de transferencia de riesgos.



- Se cuenta con comités de riesgos y finanzas y otros comités asesores vinculados al tema de riesgos como: Comité de Inversión Responsable y Comité de Acción Política.
- Es un requerimiento de ley contar con planes de continuidad de negocio, lo que hace que las compañías estén avanzadas en esta práctica y la extienden a cualquier tipo de situación de crisis, aunque no sea divulgado ampliamente.
- Se evidencia vínculo de las compañías con diversas entidades gubernamentales, intergubernamentales. Adicionalmente son promotores de espacios de generación de conocimiento como paneles de discusión y la participación en iniciativas internacionales como el Global Risk Report del Foro Económico Mundial.

# 5. Benchmark - Procesos de Auditoría

## 3. Procesos de Auditoría



- Desarrollo de auditorías para evaluar la implementación de las políticas y procedimientos de gestión de riesgos incluyendo los ambientales y sociales en las líneas de negocio.
- Independencia entre los encargados de gestionar los riesgos y los auditores internos y externos.



- Las prácticas frente a procesos de auditoría son maduras y bien divulgadas por las compañías a los grupos de interés.
- Existe una alineación entre los procesos críticos de la Compañía, los riesgos manifestados por la misma y las auditorías aplicadas, así como planes de acción frente a las oportunidades de mejora.
- Hay parámetros públicos que acotan los aspectos de independencia de los equipos auditores en las Compañías, como la nominación, la remuneración y la bonificación. Éstos se encuentran en documentos como los Códigos de Ética y los Códigos de Conducta.

## 5. Benchmark - Gestión de la ética e integridad

### 4. Gestión de la ética e integridad



- Tenencia e implementación de un código de conducta o de ética definiendo alcance y cubrimiento (por ejemplo: trabajadores, proveedores, contratistas, filiales y otros relacionados).  
- Existencia de Políticas y programas de lucha contra el fraude, SARLAF, contribuciones políticas, corrupción y/o soborno.  
- Evaluación de operaciones con relación a riesgos de corrupción y los principales riesgos identificados.  
- Mecanismos internos y externos que permitan la comunicación, formación y consulta sobre el Código de Conducta y/o ética como lo son las guías interpretativas, las mesas de ayuda, entre otras.  
- Establecimiento de un canal para asesoramiento y denuncias sobre dilemas éticos que se presenten en la compañía.  
- Acciones adelantadas frente al incumplimiento del código de conducta o de ética (incluyendo corrupción) y reporte de las mismas.  
- Reporte de las contribuciones realizadas a causas políticas como campañas o partidos políticos incluyendo los patrocinios en dinero y especie.  

- La ética hace parte de la estrategia de todas las compañías analizadas. Se publican en las páginas web los códigos de conducta que tiene alcance para todos sus grupos de interés.
- No se encuentra, al menos el información pública, información completa sobre evaluación de riesgos y canales de reporte para incidentes relacionados con comportamientos no éticos.
- No hay reporte público en cuando a contribuciones políticas en una de las compañías.

## 5. Benchmark - Portafolio de productos y suscripción

### 5. Portafolio de productos y suscripción



- Criterios y políticas de suscripción responsable entendida como el involucramiento de asuntos ESG al momento de diseño pólizas y suscripción de las mismas. ● No Aplica
- Mecanismos para asegurar el cumplimiento de las políticas de suscripción responsable y DDHH: Evaluación inicial, monitoreo de los compromisos pactados, formación a colaboradores en temas ESG aplicables en las líneas de negocio. ● No Aplica
- Desglose del portafolio de productos y servicios teniendo en cuenta línea de negocio, región tamaño y sector. ● No Aplica
- Dialogar y trabajar conjuntamente con clientes, sociedades participadas, socios empresariales así como intermediarios, agencias, agentes y corredores de seguro, en temas de sostenibilidad, incluyendo oportunidades y riesgos. ● No Aplica
- Valor monetario de productos y servicios diseñados que permitan impulsar la competitividad de la industria, así como generar beneficios ambientales y sociales. ● No Aplica

➤ Antes del contacto directo con opción de compra, no se encuentra mayor información sobre los productos y sus características en respuesta a las necesidades de entornos en donde se dan las operaciones. Esto se da entre otras cosas, en razón a la amplia variedad de productos con que se cuenta en cada región, limitando la opción de reportar todo el detalle.

## 5. Benchmark - Gestión de Inversión y propiedad activa

### 6. Gestión de Inversión y propiedad activa



- Involucramiento de asuntos ESG en la investigación de sectores y países en los que se decide invertir.
- Inclusión de criterios y requerimientos en materia ESG y de DDHH en la toma de decisiones de inversión.
- Formación a colaboradores (incluyendo terceras partes de inversión, venta y comercialización) en temas de DDHH y ESG aplicables en las líneas de negocio.
- Políticas de voto que tiene la compañía para poder tomar decisión o recomendar sobre asuntos ESG en los activos en los cuales ha invertido y tiene derecho a intervenir en dichos asuntos.
- Interactuar y controlar asuntos sociales o medioambientales en las compañías en el portafolio de la entidad.



- El cumplimiento de estándares y las disposición de prácticas frente a las inversiones y la propiedad activa se encuentran alineadas con los Principios de Inversión Responsable y otras iniciativas relacionadas con la sostenibilidad.
- No hay detalle de las actividades de formación a colaboradores para este fin, sin embargo se cuenta con información pública relacionada que brinda orientación no sólo a colaboradores sino a todos los grupos de interés que lo consulten.
- Lo relacionado con políticas de voto puede no hacerse explícito de manera pública, sin embargo AEGON sí reporta los parámetros bajo los cuales se toman decisiones de inversión.
- Se evidencia incorporación de criterios asociados a riesgos en las evaluaciones de inversión.

## 5. Benchmark - Desempeño Económico

### 7. Desempeño Económico

- Valor económico directo generado y distribuido.
- Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades del sector de seguros debido al cambio climático, cambios tecnológicos, cambio demográfico, aumento de la expectativa de vida, entre otros.
- Garantizar las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones a los colaboradores y directivos.
- Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.



- De los resultados de desempeño más encontrados en los informes públicos, el desempeño económico es el más frecuente.
- Las gestiones de desempeño económico son prácticas maduras y unificadas en el sector financiero y responden además a parámetros dictados por el marco legal o requerimientos de entidades a las cuales las compañías se encuentran adheridas.
- No se encuentra información de ayudas de gobiernos pues estas situaciones no han tenido lugar en ninguna de las compañías.

# 5. Benchmark - Gestión y cumplimiento de la Regulación

## 8. Gestión y cumplimiento de la Regulación



- Participación y adhesión en el desarrollo de políticas, marcos normativos y jurídicos que permitan la reducción de riesgos y una mejor gestión de las cuestiones ESG.
- Seguimiento, monitoreo y reporte de casos de incumplimiento, incluyendo montos monetarios, de la legislación y normativa en general incluyendo temas de medio ambiente, monopolio, libre competencia, suministro y uso de productos y servicios.



- Se evidencia proactividad por parte de las compañías en el apoyo a la permanente actualización de los marcos normativos en los lugares en donde hace presencia con sus operaciones más significativas.
- El reporte frente al seguimiento, monitoreo y reporte de casos de incumplimiento no se incluye de manera detallada en la información pública y no muestra cifras de desempeño o metas, las cuales podrían ser evidenciadas por medio de una agenda de participación.

# 5. Benchmark - Gestión de siniestros

## 9. Gestión de siniestros



- Integrar las cuestiones ESG en los servicios de reparaciones, reposiciones y demás servicios relacionados con los siniestros.
- Responder a los clientes con rapidez, honestidad, sensibilidad y transparencia en todo momento y asegurarse de que la tramitación de los siniestros sea clara y comprensible.



- Dentro del desempeño reportado en ecoeficiencia se incluye la gestión de siniestros, además dentro de la gestión de riesgos se evidencian algunos relacionados con los impactos sobre el entorno ambiental y social.
- La respuesta a los clientes frente a la gestión de siniestros se reporta de manera cualitativa y el máximo detalle de reporte son los resultados de la encuesta de satisfacción. También se muestran fortalezas de esta gestión por medio del entrenamiento a colaboradores y la implementación de herramientas tecnológicas que soportan la atención de siniestros.
- Se evidencia la vinculación a Principios de Sostenibilidad en Seguros por parte de una de las compañías.

## 5. Benchmark - Comunicaciones y mercadotecnia

### 10. Comunicaciones y mercadotecnia



- Incorporación de la gestión de comunicaciones y marca a la estrategia de sostenibilidad del negocio: tenencia de una política, monitoreo y mejora, contar con planes de comunicación.  
- Establecimiento de canales formales de relacionamiento con los grupos de interés para recoger y reportar los posibles reclamos por impactos en temas ambientales, sociales, de DDHH y prácticas laborales.  
- Dialogar con organizaciones, academia, comunidad científica y medios de comunicación, entre otros, que apoyen el desarrollo sostenible para compartir experiencias en la gestión y transferencia de riesgos.  
- Monitoreo para evitar la venta de posibles productos que estén siendo cuestionados o estén prohibidos.  
- Reporte de casos de incumplimiento a normas y códigos relacionados con publicidad, promoción y patrocinio.  

- Se cuenta con directrices frente a la gestión de comunicaciones y marca provenientes de la casa matriz y con aplicación a las diferentes operaciones.
- Se evidencian prácticas maduras frente a la identificación y caracterización de los grupos de interés, a través de lo cual se diseñan los mecanismos de relacionamiento.
- Manifiestan contar con políticas que restringen la venta o desarrollo de productos que vayan en contra de principios de sostenibilidad, definiendo los sectores en los cuales no se opera.
- No se encuentra información pública asociada al reporte de incumplimientos de publicidad, promoción y patrocinio.

# 5. Benchmark - Gestión Relación con Clientes

## 11. Gestión Relación con Clientes



- |   |  |  |           |
|---|--|--|-----------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas para el diseño y venta de seguros que permitan brindar información clara y entendible sobre las condiciones y alcances del seguro con el fin de poder realizar una elección adecuada.</li> </ul> |  |  | No Aplica |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de canales de atención adecuados para la gestión del cliente como la página Web, oficinas presenciales, buzones, audiolíneas, espacios para PQRS, entre otros.</li> </ul>                  |  |  |           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar acciones de mejora derivadas de las reclamaciones y quejas de los clientes involucrando todas las partes implicadas.</li> </ul>  |  |  | No Aplica |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia del Defensor del Cliente Asegurado.</li> </ul>  |  |  |           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de incumplimientos de la regulación relativos a la información y al etiquetado de los seguros.</li> </ul>  |  |  | No Aplica |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas prácticas con los clientes como: Evaluación de la satisfacción de clientes, Alentar a clientes a divulgar las cuestiones ESG.</li> </ul>  |  |  |           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de programas de educación financiera.</li> </ul>   |  |  | No Aplica |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de los impactos para el cliente de los productos que se ofrecen, incluyendo aquellos relacionados con la salud cómo en medicina y ARL.</li> </ul>   |  |  | No Aplica |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte 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.</li> </ul>               |  |  | No Aplica |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión adecuada y reporte en caso de inconvenientes con el manejo de la información de los clientes que puedan derivar en violación a la privacidad o fuga de datos.</li> </ul>                           |  |  |           |

## 5. Benchmark - Gestión Relación con Clientes

- En varios casos el perfil de clientes de SwissRe como reaseguradora impide la evaluación de algunas prácticas que no aplican a su gestión de clientes.
- La disposición de canales de contacto y bases para la identificación y caracterización de los clientes es una práctica madura.
- Los mecanismos de contacto con clientes no sólo permiten solucionar dudas particulares sino generar diálogo permanente con estos grupos de interés que forman parte de la toma de decisiones en lo respectivo a diseño de productos.
- No se evidencia la existencia de una figura asociada a la defensa de los consumidores. Tampoco hay practicas de evaluación de impactos de los productos en las personas que ayuden a definir el diseño de los mismos.
- Se reportan inversiones amplias y variadas en los temas asociados a educación financiera en las áreas de influencia, enfocados principalmente en poblaciones jóvenes.

# 5. Benchmark - Gestión de Proveedores

## 12. Gestión de Proveedores



- Establecimiento e implementación de políticas para la gestión de cadena de abastecimiento que incluyan temas ESG. ● ●
- Evaluación y monitoreo de desempeño e impacto de proveedores y contratistas tanto nuevos como antiguos en cuanto a asuntos ambientales. ● ●
- Evaluación y monitoreo de desempeño e impacto de proveedores y contratistas tanto nuevos como antiguos en cuanto a sus prácticas con colaboradores. ● ●
- Evaluación y monitoreo de desempeño e impacto de proveedores y contratistas tanto nuevos como antiguos en materia de DDHH. ● ●
- Evaluación y monitoreo de desempeño e impacto de proveedores y contratistas tanto nuevos como antiguos con respecto a la sociedad. ● ●

- Las políticas de las compañías tienen alcance a toda la cadena de valor.
- Existen prácticas maduras de monitoreo de la cadena de abastecimiento y su impacto en la operación.
- Se cuenta con programas de desarrollo de proveedores que contribuyen en el cierre de brechas encontrados en el monitoreo del desempeño de los proveedores.

# 5. Benchmark - Sistema de Gestión Ambiental / Política Ambiental

## 13. Sistema de Gestión Ambiental / Política Ambiental



- Establecimiento e implementación de una política, programas ambientales y/o un sistema de gestión ambiental orientados a la mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios de la compañía.  
- Costos de la implementación los programas ambientales e inversiones adicionales enfocadas a la protección del medio ambiente.  
- Impactos ambientales significativos de la cadena de valor tales como el transporte colaboradores, salvamentos, residuos hospitalarios, entre otros.  

- Se cuenta con sistemas de gestión ambiental o prácticas estandarizadas de gestión de los impactos ambientales
- No hay información ampliamente detallada sobre desempeño e inversiones ambientales dado que no resulta ser un tema material para las compañías.

## 5. Benchmark - Gestión de recursos naturales y materiales

### 14. Gestión de recursos naturales y materiales

- Evaluación, monitoreo y gestión del uso eficiente de la energía de la compañía.
- Evaluación, monitoreo y gestión del uso eficiente del agua en las actividades de la compañía.
- Evaluación y monitoreo del uso de materiales que requiere la compañía para el desarrollo de su negocio incluyendo metas de optimización y programas de reciclaje.



- Las compañías se encuentran adheridas a iniciativas ambientales y cumplen con los parámetros propuestos por las mismas.
- Para todos los casos de gestión de recursos se cuentan con programas de mejoramiento de eficiencia.

## 5. Benchmark - Gestión integral de residuos y vertimientos

### 15. Gestión integral de residuos y vertimientos



- Gestión integral de residuos que incluya una política, objetivos de reducción, formación de trabajadores, separación de residuos, tratamiento y disposición de residuos incluyendo los peligrosos.  
- Monitoreo de los vertimientos ocasionados por las actividades de las compañías y demás que implique la gestión de la cadena de valor.  
- Derrames significativos que ocurran durante las operaciones del negocio como en el caso de IPS o centros de salvamentos.  

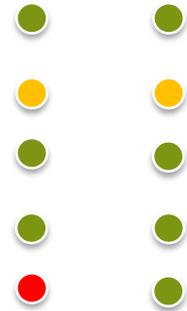
- Las compañías se encuentran vinculadas a iniciativas relacionadas con este tema.
- El asunto no resulta material para las compañías, razón por la cual no se reporta gestión detallada al respecto.

## 5. Benchmark - Cambio Climático, emisiones y calidad del aire

### 16. Cambio Climático, emisiones y calidad del aire



- Establecimiento de mecanismos para la implementación de una estrategia corporativa frente al cambio climático que incluya la gestión de riesgos en productos.
- Adhesión a iniciativas nacionales e internacionales relacionadas con el cambio climático.
- Evaluación y monitoreo de la emisión de Gases de Efecto Invernadero del negocio, contar con metas de reducción.
- Programas orientados la disminución de emisiones de GEI.
- Evaluación y monitoreo de la emisión de contaminantes atmosféricos.



- El cambio climático es uno de los asuntos sobre los cuales las compañías han llevado a cabo mayores análisis, han vinculados estudios independientes y han generado mayor interés por la exploración de oportunidades.
- El cambio climático forma parte clara de los componentes estratégicos de la gestión de las compañías.
- Hay adhesiones a iniciativas voluntarias asociadas a cambio climático aunque no se detalla la gestión adelantada en cumplimiento de los parámetros que éstas proponen.
- En el caso de AEGON la evaluación y monitoreo de emisiones es un tema no material.

## 5. Benchmark - Gestión del Capital Humano

### 17. Gestión del Capital Humano.



- Adhesión de la compañía a marcos internacionales (OIT, Declaración de los DDHH de la ONU, etc).  
- Implementación de prácticas de no discriminación, diversidad, igualdad de oportunidades, acceso igualitario de las mujeres a cargos directivos, igualdad de remuneración entre mujeres y hombres; y reporte de la composición de la fuerza laborar donde se vean reflejadas dichas prácticas.  
- Índices de rotación y tasas de nuevas contrataciones.  
- Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos.  
- Indicadores del desarrollo del personal como la inversión en formación, horas de formación, etc. Integrando cuestiones ESG en dichos programas.  
- Mapa de competencias y programas estratégicos para impulsar las competencias y habilidades de los colaboradores.  
- Indicadores para la evaluación del desempeño de los empleados, incluyendo aspectos ESG.  

- Las compañías se encuentran manifiestan públicamente su apoyo y promoción de los derechos humanos y los principios de la OIT; así mismo se adhieren a iniciativas que vinculan claramente el tema de respeto de los derechos de los trabajadores y buenas prácticas de gestión.
- La gestión del Capital Humano en uno de los temas con mayores elementos de desempeño reportados por las compañías y evidencia prácticas maduras.

## 5. Benchmark - Seguridad y Salud en el trabajo

### 18. Seguridad y Salud en el trabajo.



- Establecimiento de programas y parámetros (monitoreo y reporte) para la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional como: Sistema Seguridad y Salud en el Trabajo - SST, COPASST, formación en prevención de riesgos laborales a los empleados y contratistas.
- Seguimiento de la accidentalidad, siniestralidad y absentismo junto con programas de prevención de incidentes de este tipo.
- Inclusión de temas de Salud y Seguridad en los acuerdos con organizaciones de los trabajadores (sindicatos o grupos en pactos colectivos).
- Mecanismos para disminuir la vulneración o agresiones desde la comunidad o clientes hacia los colaboradores. (pe: robos a las oficinas, agresión verbal o física de un cliente insatisfecho hacia el colaborador).
- Medidas para ayudar a empleados a mejorar su bienestar y calidad de vida (gestión del estrés, áreas para relajarse, instalaciones de fitness).



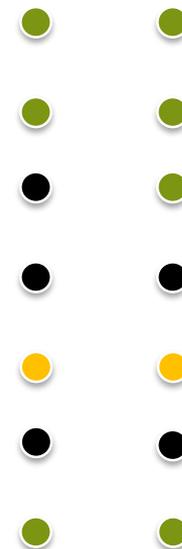
- Las prácticas de seguridad y salud en el trabajo son maduras en la gestión de las compañías y tienen alcance a otros grupos de interés aparte de los colaboradores, como proveedores y comunidad.
- Los mecanismos asociados a la disminución de agresiones no se reportan de manera independiente sino como iniciativas para la disminución de niveles de estrés o riesgos psicosociales.

## 5. Benchmark - Desarrollo de Comunidades Locales

### 19. Desarrollo de Comunidades Locales



- Existencia y aplicación de una estrategia de inversión social orientada a la disminución de impactos de la operación sobre los grupos de interés, incluyendo el monitoreo y reporte.
- Desarrollo de inversiones significativas en infraestructuras y servicios de la organización que tienen impacto económico indirecto en la comunidad.
- Programas de inclusión financiera y desarrollo de plataformas para las personas en condición de discapacidad o zonas de difícil acceso.
- Contratación de personal local en altos cargos de la compañía.
- Relación entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas
- Contratación de proveedores locales y pagos justos por sus servicios.
- Integración de los Grupos de Interés a las buenas prácticas de sostenibilidad en las zonas intervenidas por la Compañía.



- El desarrollo de comunidades locales responde a una política y una estrategia de generación de valor tanto para las comunidades como para las compañías.
- Se reportan cifras de desempeño y descripciones de proyectos en donde que se ha invertido evidenciando su alineación con la estrategia.
- La inclusión de comunidades vulnerables en el sistema, así como la contratación de personal y proveedores locales es un tema sobre el cual no se reporta gestión y puede representar una oportunidad de mejora.

## 5. Benchmark - Derechos Humanos

### 20. Derechos Humanos



- Establecimiento de lineamientos para el respeto de los Derechos Humanos y monitoreo de los mismos.  
- Formación a personal de seguridad en materia de derechos humanos.  
- Incluir temas de derechos humanos en la gestión de riesgos teniendo en cuenta la identificación, prevención, mitigación y reparación de los mismos.  
- Lineamientos para la gestión, monitoreo y reporte de impactos en las operaciones y los proveedores en DDHH tales como actos de discriminación, trabajo forzoso, prevención del trabajo infantil y derechos indígenas.  

- Las compañías evidencian la vinculación de gestiones para el respeto de los Derechos Humanos incluyendo la inclusión de éstos en el sistema de gestión de riesgos.
- Se evidencia reporte de incidentes y aplicación de lecciones aprendidas vinculándolas en las acciones de capacitación de colaboradores al respecto.
- Se evidencia la vinculación de parámetros de gestión iguales o similares a la gestión de otro tipo de riesgos en las compañías e incluso la aplicación del Marco Ruggie de Naciones Unidas para el respeto de los Derechos Humanos por parte de las empresas.
- Aunque no resulta ser un asunto material, las compañías reportan gestión detallada frente al tema y extienden su alcance a otras personas que forman parte de la cadena de valor.

## 5. Benchmark - Conclusiones

Asuntos	Madurez
Procesos de Auditoría	100
Gestión de recursos naturales y materiales	100
Gobierno Corporativo	96
Gestión Integral de Riesgos	96
Gestión de Proveedores	93
Derechos Humanos.	92
Gestión del Capital Humano.	88
Portafolio de productos y suscripción	87
Gestión de Inversión y propiedad activa	87
Cambio Climático, emisiones y calidad del aire.	87
Gestión y cumplimiento de la Regulación	83
Gestión de siniestros	83
Gestión de la ética e integridad	81
Comunicaciones y mercadotecnia	77
Seguridad y Salud en el trabajo.	77
Desempeño Económico	75
Sistema de Gestión Ambiental / Política Ambiental	72
Gestión Relación con Clientes.	60
Desarrollo de Comunidades Locales	60
Gestión integral de residuos y vertimientos	56

- De los 20 asuntos analizados existe madurez alta de reporte en Procesos de Auditoría, Gestión de recursos naturales y materiales, Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Gestión de Proveedores, Derechos Humanos, Gestión del Capital Humano.
- Los asuntos menos tratados por las compañías analizadas son: Desarrollo de Comunidades Locales y Gestión integral de residuos y vertimientos lo cual se puede deber a que si bien cuentan con declaraciones publicas de que son temas que existen en la compañía, no se profundiza en su gestión por ser asuntos no materiales.

## **6. Grupos de interés**

## 6. Grupos de interés – Modo de trabajo

### Modelo de Trabajo

En estos procesos también es importante escuchar a los grupos de interés definidos por la compañía, teniendo en cuenta lo anterior se realizaron 13 de 15 entrevistas programas, como aparece en la siguiente tabla.

Grupo de Interés	Representante	Cantidad
Colaboradores	Asistente de Presidencia, Seguros del Estado	1
Indemnización	Gerente de Operaciones, Global Seguros	1
Comerciales	Gerente de Soporte a Ventas, Allianz	1
Agente	Agente Independiente, Seguros Bolívar	1
SAC	Directora Nacional de Servicio al Cliente, AIG	1
Corredor	Vicepresidente, Willis	1
Agencia	Vicepresidente Comercial, Felisa	1
SFC	Superintendente Delegada Para Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros	1
Ministerio de Hacienda	Director General de Regulación Financiera	1
Presidente	Positiva Compañía de Seguros	1
Jurídica	Directora jurídica de contratos, Allianz	1
Cliente no corporativo	Usuario de póliza de seguro, Liberty	1

## 6. Grupos de interés – Declaraciones para resaltar

### Declaraciones de interés

En el ejercicio con los grupos de interés se obtuvo información importante. A continuación se presenta información entregada por aquellos que declararon no tener restricciones de confidencialidad con sus respuestas.

Entre los aspectos señalados como más importantes, se identificaron fortalezas como:

- La regulación contribuye en el establecimiento de condiciones seguras en el diseño de productos y en la competencia por los mismos. Esta seguridad está dada tanto para el cliente como para las compañías.
- Algunas compañías han podido implementar en lo local buenas prácticas de comunicaciones y mercadotecnia que ayudan a mejorar el conocimiento del sector por parte de los consumidores, generando posibilidades de aumentar la base de clientes.
- Las ventajas del actual recurso humano con que cuenta el sector tienen que ver con la conservación de la experiencia en el sector pues si las personas rotan, lo hacen dentro del mismo sector, permitiendo la transferencia de conocimiento y se valora posteriormente la experiencia de las personas que conocen el sector desde diferentes puntos de vista.
- Dada la naturaleza del negocio, la gestión de riesgos es una gran fortaleza entre las compañías, con equipos de trabajo idóneos que permiten ampliar cada vez más el panorama de riesgos y enriquece el conocimiento de los mismos.

## 6. Grupos de interés – Declaraciones para resaltar

### Declaraciones de interés

Entre los aspectos señalados como más importantes, se identificaron oportunidades de fortalecimiento como:

- Es importante generar mayor cultura y desarrollar la práctica de rendición de cuentas por parte de la Junta Directiva, no solamente en el sector público sino en el privado.
- La práctica de ética e integridad tiene que ser generalizada en todas las compañías y tener la oportunidad de evidenciar no el detalle de las situaciones que gestiona por compañía, pero sí las situaciones o preocupaciones de los grupos de interés frente al adecuado desempeño de las empresas.
- Hay que promover más el desarrollo de productos y la gestión de innovación en la prestación del servicio con orientación hacia la base de la pirámide, entendida como la población con poco acceso a servicios financieros.
- La estructura de la regulación puede impedir en algunos casos la ampliación del servicio a poblaciones con poco acceso. Esto debería ajustarse.
- Las compañías aún tienen mucho por hacer en la gestión para el desarrollo con comunidades. A excepción de los grandes grupos empresariales, es muy poco lo que las compañías han avanzado de manera estratégica en este tema.

## 6. Grupos de interés - Conclusiones

Asuntos	% seleccionado
Gestión Integral de Riesgos	75%
Portafolio de productos y suscripción	75%
Gestión de la ética e integridad	58%
Gobierno Corporativo	50%
Gestión Relación con Clientes.	50%
Gestión del Capital Humano.	50%
Gestión de siniestros	42%
Gestión y cumplimiento de la Regulación	33%
Desempeño Económico	25%
Comunicaciones y mercadotecnia	17%
Desarrollo de Comunidades Locales	17%
Gestión de Inversión y propiedad activa	8%
Sistema de Gestión Ambiental / Política Ambiental	8%
Gestión de recursos naturales y materiales	8%
Procesos de Auditoría	0%
Gestión de Proveedores	0%
Gestión integral de residuos y vertimientos	0%
Cambio Climático, emisiones y calidad del aire.	0%
Seguridad y Salud en el trabajo.	0%
Derechos Humanos.	0%

En general para los representantes de los grupos de interés hay preocupaciones y expectativas comunes frente temas que los benefician o afectan como sector al tener implicaciones reputacionales que se extienden más allá de los límites de cada compañía, afectando a sus pares, lo que implica una necesidad de igualar los niveles de madurez en ciertas prácticas como aquellas que resultaron más prioritarias:

- Gestión Integral de Riesgos
- Portafolio de Productos y Suscripción
- Gestión de la Ética y la Integridad
- Gobierno Corporativo
- Gestión de la Relación con Clientes
- Gestión del Capital Humano

# 7. Taller de impactos

## 7. Taller de impactos – Modo de trabajo

### Modelo de Trabajo

Esta actividad se realizó con representantes del gremio, en el cual se repartieron los asuntos por grupo y debían calificar los riesgos y oportunidades de acuerdo a 5 clases de impacto que eran: financiero, reputacional, social, medio ambiente y operativo.

TIPOS DE IMPACTO	IMPACTOS POSITIVOS	IMPACTOS NEGATIVOS
FINANCIEROS	Calificación: _____ Descripción:	Calificación: _____ Descripción:
REPUTACIONALES	Calificación: _____ Descripción:	Calificación: _____ Descripción:
SOCIALES	Calificación: _____ Descripción:	Calificación: _____ Descripción:
MEDIO AMBIENTALES	Calificación: _____ Descripción:	Calificación: _____ Descripción:
OPERATIVOS	Calificación: _____ Descripción:	Calificación: _____ Descripción:

## 7. Taller de impactos - Conclusiones

Asuntos	Calificación
Gestión Integral de Riesgos	5
Desempeño Económico	5
Gestión y cumplimiento de la Regulación	5
Gestión de siniestros	5
Gestión Relación con Clientes.	5
Gestión de Proveedores	5
Gestión del Capital Humano.	5
Gobierno Corporativo	4,5
Procesos de Auditoría	4
Gestión de la ética e integridad	4
Comunicaciones y mercadotecnia	4
Sistema de Gestión Ambiental / Política Ambiental	4
Cambio Climático, emisiones y calidad del aire.	4
Seguridad y Salud en el trabajo.	4
Desarrollo de Comunidades Locales	4
Portafolio de productos y suscripción	3
Gestión de Inversión y propiedad activa	3
Gestión de recursos naturales y materiales	3
Derechos Humanos.	3
Gestión integral de residuos y vertimientos	0

En general para los representantes del gremio se da una valoración mayor tanto para riesgos como oportunidades en aquellos asuntos que están directamente relacionados con las fases operativas del seguro:

- Gestión Integral de Riesgos
- Desempeño Económico
- Gestión y cumplimiento de la Regulación
- Gestión de siniestros
- Gestión Relación con Clientes.
- Gestión de Proveedores
- Gestión del Capital Humano.

Los asuntos relacionados con medio ambiente, son los que tienen una percepción baja frente a riesgos y oportunidades así como derechos humanos.

# 8. Pacto Global

## 8. Pacto Global – Modo de trabajo

### Modelo de Trabajo

El Pacto Mundial (Global Compact) es un instrumento de las Naciones Unidas (ONU) cuyo fin es promover el diálogo social para la creación de una ciudadanía corporativa global sobre la base de 10 principios en áreas relacionadas con los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la corrupción.

En éste ejercicio se realizó un cruce entre los indicadores GRI y los principios del Pacto Global. Una vez relacionados los indicadores se asociaron a los asuntos/aspectos del sector asegurador.

		PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL										 Federación de Aseguradores Colombianos	
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P95	P10		
INDICADORES GRI	G4-1	X									X	ASUNTOS SECTOR ASEGURADOR	
	G4-2				X			X					A2
	G4-3		X				X						A3
	G4-4			X		X				X			A4
	G4-5	X			X			X					A5
	G4-6			X									A6

## 8. Pacto Global - Conclusiones

Asuntos	Calificación
Gestión de la ética e integridad	100
Portafolio de productos y suscripción	100
Gestión de Inversión y propiedad activa	100
Desempeño Económico	100
Gestión y cumplimiento de la Regulación	100
Comunicaciones y mercadotecnia	100
Gestión de Proveedores	100
Sistema de Gestión Ambiental / Política Ambiental	100
Gestión de recursos naturales y materiales	100
Gestión integral de residuos y vertimientos	100
Cambio Climático, emisiones y calidad del aire.	100
Gestión del Capital Humano.	100
Desarrollo de Comunidades Locales	100
Derechos Humanos.	100
Gobierno Corporativo	100
Gestión Integral de Riesgos	0
Procesos de Auditoría	0
Gestión de siniestros	0
Gestión Relación con Clientes.	0
Seguridad y Salud en el trabajo.	0

Teniendo en cuenta que el Pacto Global pide rendición de cuentas en cuatro áreas relacionadas con los **derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y la corrupción**, los aspectos que se relacionan directamente con dichas áreas son los más prioritarios.

# **9. Principios para la Sostenibilidad en seguros**

## 9. Principios para la Sostenibilidad en seguros – Modo de trabajo

### Modelo de Trabajo

Los Principios para la sostenibilidad en seguros constituyen un marco de referencia para el sector asegurador en todo el mundo en el intento de hacer frente a los riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobernanza.

En éste ejercicio se realizó un cruce entre los asuntos del sector asegurador y los principios.

  Federación de Aseguradores Colombianos		Principios para la sostenibilidad en seguros			
		P1	P2	P3	P4
ASUNTOS SECTOR ASEGURADOR	A1	X			
	A2				X
	A		X		
	A4			X	
	A5	X			X
	A6			X	

## 9. Principios para la Sostenibilidad en seguros - Conclusiones

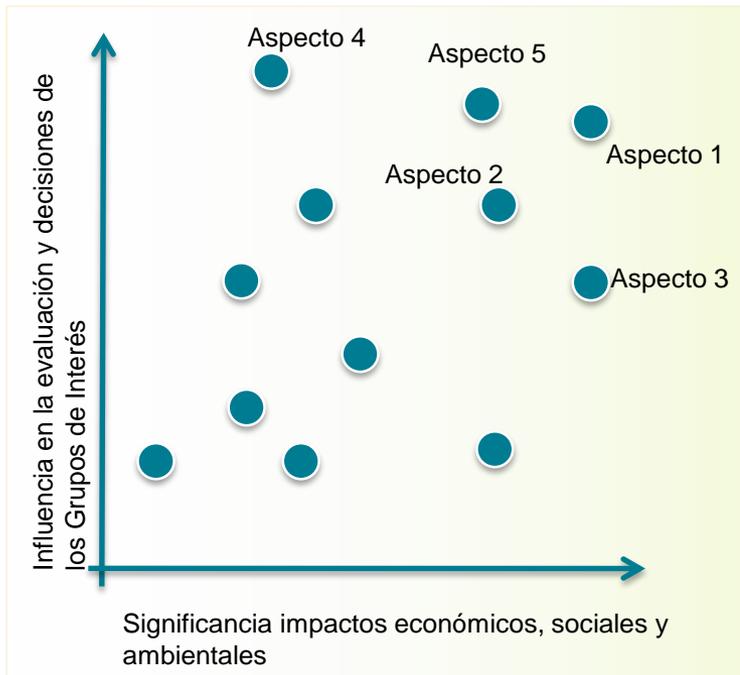
Asuntos	Calificación
Gobierno Corporativo	100
Gestión Integral de Riesgos	100
Portafolio de productos y suscripción	100
Gestión de Inversión y propiedad activa	100
Desempeño Económico	100
Gestión y cumplimiento de la Regulación	100
Gestión de siniestros	100
Comunicaciones y mercadotecnia	100
Gestión Relación con Clientes.	100
Gestión de Proveedores	100
Sistema de Gestión Ambiental / Política Ambiental	100
Gestión integral de residuos y vertimientos	100
Gestión del Capital Humano.	100
Desarrollo de Comunidades Locales	100
Procesos de Auditoría	0
Gestión de la ética e integridad	0
Gestión de recursos naturales y materiales	0
Cambio Climático, emisiones y calidad del aire.	0
Seguridad y Salud en el trabajo.	0
Derechos Humanos.	0

Dada la consideración de que el seguro sostenible es un enfoque estratégico en el que todas las actividades de la cadena de valor del seguro, incluidas las **interacciones con todos los grupos de interés**, se realizan de manera responsable y con visión de futuro mediante la **identificación, evaluación, gestión y seguimiento de los riesgos y oportunidades** asociados a las cuestiones **ambientales, sociales y de gobernanza**; todos aquellos asuntos que contemplaron esta base, están relacionados.

# 10. Análisis de materialidad

# 10. Análisis de materialidad - Presentación de resultados

## Presentación de resultados



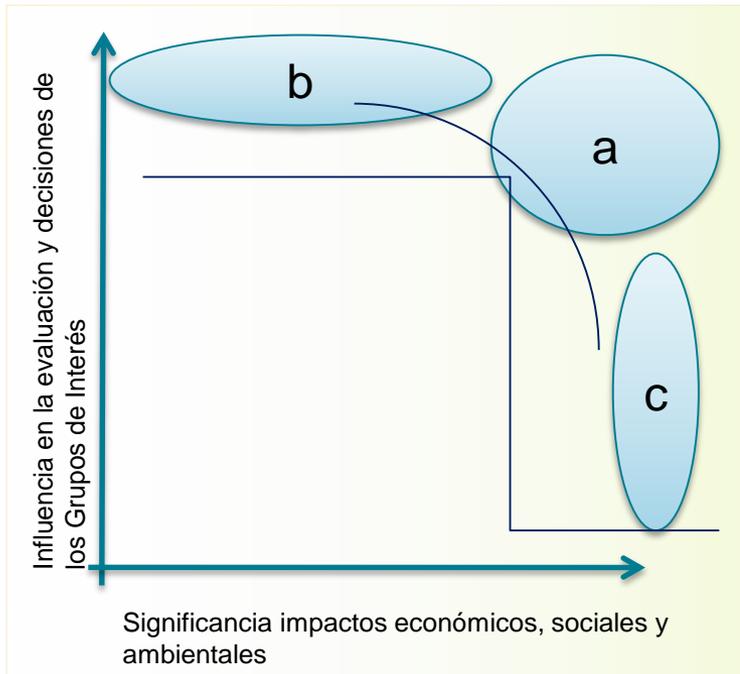
Fuente: tomado del manual de implementación del GRI versión G4

Los resultados de este análisis de materialidad se presentan mediante la representación gráfica de siete componentes:

- **La Significancia impactos económicos, sociales y ambientales** que adquiere cada uno de los asuntos a partir de la importancia que supone para la información dada por las compañías relacionadas con la actividad del sector asegurador, los resultados del taller de impactos y los Principios para la sostenibilidad en seguros (**eje x**).
- **La Influencia en la evaluación y decisiones de los Grupos de Interés** que tienen estos temas según refleja lo establecido en los 10 principios de Pacto Global y las entrevistas con los grupos de interés (**eje y**).

# 10. Análisis de materialidad - Interpretación Gráfica

## Presentación de resultados



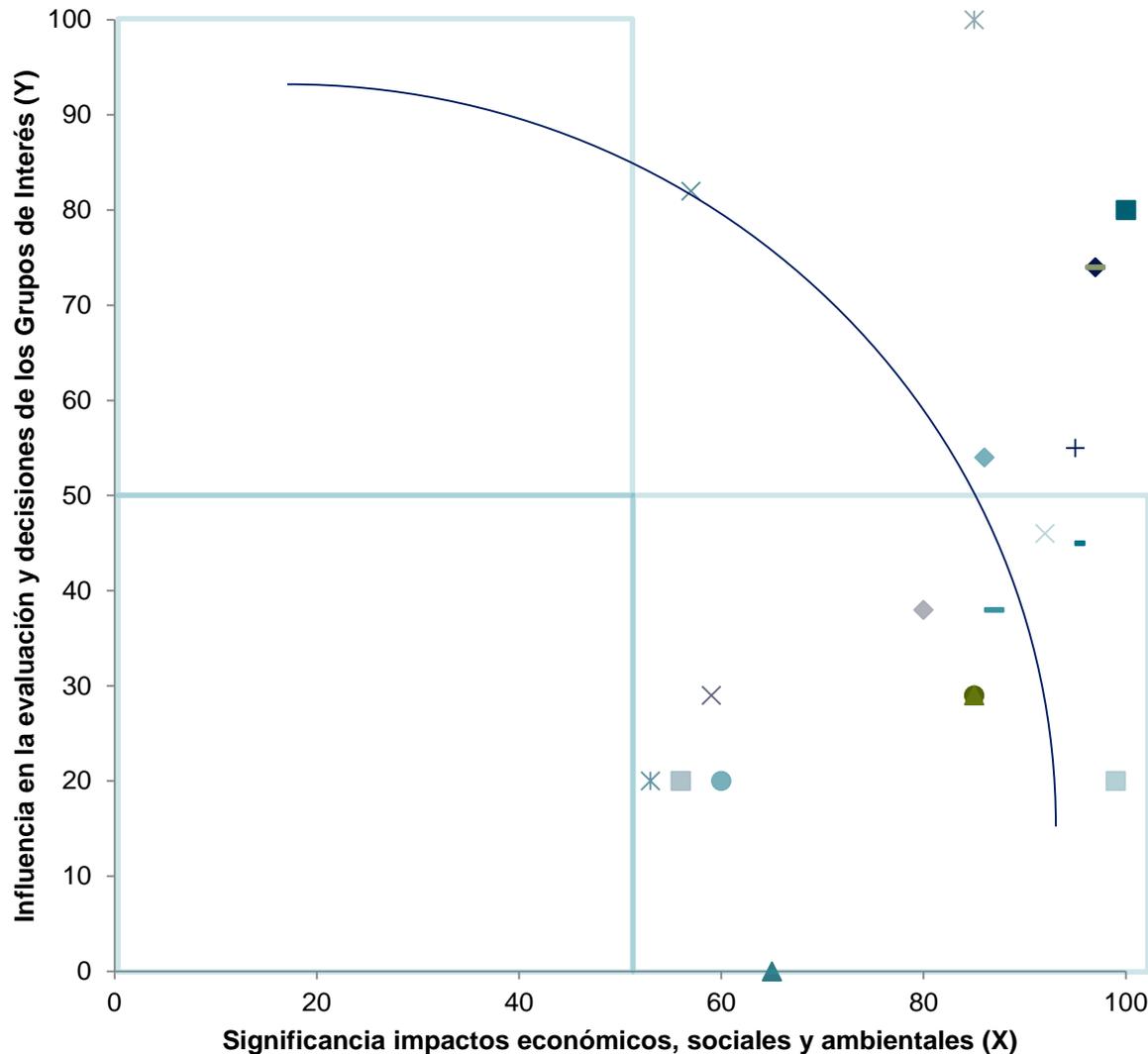
La ubicación de los aspectos en el gráfico nos da información que permite priorizarlos o reflexionar frente a ellos de acuerdo a las siguientes posibilidades:

a. Aspectos de significancia e influencia alta, que son ampliamente tenidos en cuenta por los prescriptores y tratados a profundidad por las compañías.

b. Aspectos de significancia baja e influencia alta. Pueden ser, por ejemplo, asuntos que empiezan a ser adoptados las compañías pero que son influyentes en la evaluación y toma de decisiones de los grupos de interés.

c. Aspectos de significancia alta e influencia baja, estos aspectos pueden o no influir en las decisiones de los grupos de interés pero sí es necesario que la compañía los monitoreen ya que podrían influir de forma positiva o negativa en la capacidad de la organización para poner en práctica su visión y estrategia

# 10. Análisis de materialidad - Resultados



- ◆ Gobierno Corporativo
- Gestión Integral de Riesgos
- ▲ Procesos de Auditoría
- × Gestión de la ética e integridad
- × Portafolio de productos y suscripción
- Gestión de Inversión y propiedad activa
- × Desempeño Económico
- + Gestión y cumplimiento de la Regulación
- Gestión de siniestros
- Comunicaciones y mercadotecnia
- ◆ Gestión Relación con Clientes.
- Gestión de Proveedores
- ▲ Sistema de Gestión Ambiental / Política Ambiental
- × Gestión de recursos naturales y materiales
- × Gestión integral de residuos y vertimientos
- Cambio Climático, emisiones y calidad del aire.
- Gestión del Capital Humano.
- + Seguridad y Salud en el trabajo.
- ◆ Desarrollo de Comunidades Locales
- Derechos Humanos.

## 10. Análisis de materialidad - Conclusiones

- Actualmente la compañía tiene 10 asuntos materiales de los cuales debe priorizar 7 son de especial interés y corresponden a:
  - Portafolio de productos y servicios.
  - Gestión de riesgos.
  - Gestión de la ética y la integridad.
  - Gestión del capital humano.
  - Gobierno corporativo.
  - Gestión de clientes.
  - Gestión y cumplimiento de la regulación.
  
- Los asuntos: gestión de siniestros, desempeño económico y gestión de proveedores no afectan significativamente en las decisiones de los grupos de interés pero sus impactos son de alta significancia en los asuntos ESG de las compañías por lo que resultan ser materiales de acuerdo con la materialidad del GRI G4.



*cutting through complexity™*



©2014 KPMG Advisory Services Ltda., sociedades colombianas de responsabilidad limitada y firmas miembro de la red de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Cooperative (“KPMG International”), una entidad suiza. Derechos reservados. Tanto KPMG como el logotipo de KPMG son marcas comerciales registradas de KPMG International Cooperative (“KPMG International”), una entidad suiza.

La información aquí contenida es de naturaleza general y no tiene el propósito de abordar las circunstancias específicas de ningún individuo o entidad en particular. Aunque procuramos proveer información correcta y oportuna, no puede haber garantía de que dicha información sea correcta en la fecha que se reciba o que continuará siendo correcta en el futuro. Nadie debe tomar medidas basadas en dicha información sin el debido asesoramiento profesional después de un estudio detallado de la situación en particular.