Conducta Empresarial Responsable

SECTOR ASEGURADOR

Ejecuta: AED United Way, Sumarse, Pacto Global Red Panamá

Financiado por: CERALC Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe, Unión Europea

Con el apoyo de: SUGESE Superintendencia General de Seguros República de Costa Rica

Sesión 7: Mapfre + priorización temas económicos (3/3)

AGENDA

Actividad	Tiempo	Hora
Bienvenida SUGESE	5 min	02:00-02:05
Mapfre – **México – Enfoque en ambiente**	15 min	02:05-02:20
Preguntas y respuestas	5 min	02:20-02:25
Conducta Empresarial Responsable – Validación de los temas ECONÓMICOS y discusión de conceptos	15 min	02:25-02:40
Conducta Empresarial Responsable – Priorización de los temas materiales ECONÓMICOS validados	15 min	02:40 – 02:55
Receso	10 min	02:55 – 03:05
Resultados finales y siguientes pasos	20 min	03:05 – 03:25
Cierre	5 min	03:25 – 03:30

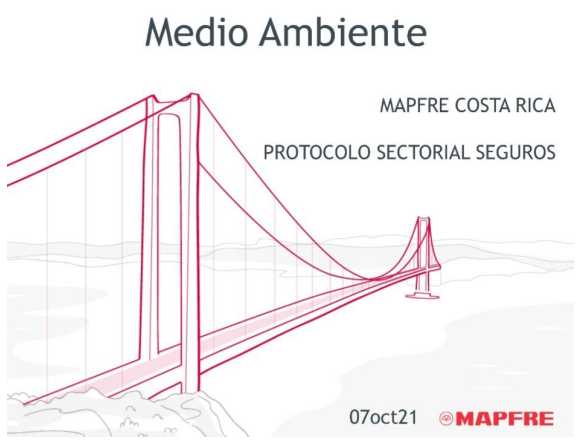
Medio Ambiente

MAPFRE COSTA RICA

PROTOCOLO SECTORIAL SEGUROS

07oct21

MAPFRE



¿Cómo transmite Mapfre su políticas y prácticas ambientales a los clientes y corredores?

¿Cuáles han sido los principales retos de incorporación de temas de sostenibilidad ligados al negocio, específicamente productos?

Profundizar en los criterios utilizados para considerar un producto como un “seguro medio-ambiental”. Al mismo tiempo entender si se mide o controla el aseguramiento de “actividades contaminantes”

Seguro medio-ambiental: Beneficios
¿Qué oportunidades de negocio ha encontrado Mapfre con sus iniciativas ambientales?
Polizas ambientales y rentabilidad?

Según su opinión ¿cuáles son las principales oportunidades que tiene el sector asegurador en relación a incorporar temas ASG en el negocio?

Conducta Empresarial Responsable

SECTOR ASEGURADOR

Ejecuta:

Financiado por:

Con el apoyo de:

Lo ambiental, social y económico se **interrelaciona** y tienen implicaciones entre si. Son transversales a lo largo de las cadenas valor.

De la misma forma se asume en los **Objetivos de Desarrollo Sostenible**, ODS.

Insumos para la definición de temas materiales

Ejecuta:

Financiado por:

Con el apoyo de:

Se utilizaron los siguientes insumos para la definición de los asuntos/temas materiales para el sector seguros Costa Rica

- **Identificación de retos, impactos sectoriales por representantes sector seguros Costa Rica**
- **SASB Temas materiales para sector:** https://materiality.sasb.org/
- **S&P Global Sustainability Yearbook:** https://www.spglobal.com/esg/csa/yearbook/
- **UNEP FI Principios para la Sostenibilidad en Seguros**: https://www.unepfi.org/psi/wp-content/uploads/2013/06/PSI-document_Spanish.pdf
- **KPMG Materialidad Sector Seguros Colombia**: https://fasecolda.com/cms/wp-content/uploads/2019/10/resultados-materialidad-sector-seguros.pdf
- **10 Principios de Pacto Global:** https://www.pactomundial.org/category/aprendizaje/10-principios/
- **FASECOLDA: Estrategia Crecimiento Sostenible Sector Asegurador**: https://revista.fasecolda.com/index.php/revfasecolda/article/view/623/585
- **UNEP FI Principios de Inversión Responsable:** https://www.unpri.org/download?ac=10970
- **Revisión Asuntos materiales de empresas referentes:** Swiss Re, Mapfre, Grupo INS, entre otros.
- **ISO 26000 de Responsabilidad Social** https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es
- **COSO – WBCSD Riesgos ASG** https://www.coso.org/Documents/COSO-WBCSD-ESGERM-Guidance-Full.pdf

Retos y asuntos materiales

Partiendo de insumos anteriormente mencionados

En Seguros - Retos

PRINCIPALES RETOS (RELACIONADOS CON ASUNTOS ECONÓMICOS Y GOBERNANZA)

- Incluir el enfoque CER y cultura en Sostenibilidad en la gobernanza de las empresas como forma de pasar del papel a la gestión.
- Modernizar la cadena de valor de los seguros, a partir de la revolución digital que vive el mercado con perspectiva de inclusión, equidad e impacto al desarrollo sostenible.
- Lograr innovar para ofrecer productos accesibles, entendibles, fáciles de adquirir.
- Acceso a datos o información desde instituciones públicas como insumos clave para la incorporación de temas ASG en el desarrollo de productos y servicios, especialmente para gestionar los riesgos asociados a la crisis climática.

- Establecer espacios formales, permanentes de colaboración y de trabajo entre instituciones públicas y privadas con el sector asegurador a partir del compromiso de trabajo en alianza.

- Posicionar una visión común y capacitación entre partes interesadas específicas en torno a aspectos técnicos básicos del seguro y su potencial de incidencia en el desarrollo sostenible para la resolución de retos en conjunto.

- Educar y sensibilizar a la ciudadanía para generar una cultura en prevención de riesgos integral (movilidad segura y sostenible, riesgos del trabajo, salud, seguridad, impacto en la biodiversidad, crisis climática).

Asuntos donde tenemos impactos (3/3)

ASEGURADOR

Gobierno Corporativo

Conducta ética

Gestión integral de riesgos y continuidad del negocio

Portafolio de productos y servicios

Gestión de personas consumidoras

Gestión de la información

Promoción de CER en Cadena de Valor

INVERSIONISTAS

Criterios ASG en las inversiones (ya votamos)

Gobierno corporativo

Gobierno Corporativo es el sistema por medio del cual, las empresas son dirigidas y controladas, involucrando las relaciones entre partes interesadas, con el propósito de contribuir con el mejor desempeño de las organizaciones y consecuentemente, **con una sociedad más justa, responsable y transparente.**

Un buen Gobierno Corporativo considera normas con una clara definición de derechos, responsabilidades y expectativas a partir del diálogo, entre las distintas partes interesadas. Es así como se requiere procesos para **alinear los intereses entre las partes interesadas** y que este proceso sirva de herramienta para sustentar la estrategia a largo plazo de la empresa.

Las partes interesadas y la sociedad en general, le exige cada vez más al sector asegurador, como parte del sector financiero, ser más **transparente** y que incorpore prácticas para un comportamiento empresarial responsable y de **rendición de cuentas** a partir de la divulgación de indicadores financieros y no financieros en terminos económicos, sociales y ambientales.

Conducta ética

El comportamiento ético de las organizaciones debe basarse en los principios de honestidad, equidad e integridad. Debe reflejar una preocupación constante por las personas, animales y medio ambiente.

Cuando el comportamiento ético se gestiona de manera adecuada, aumenta la capacidad de integrar un comportamiento empresarial responsable en la cultura de la organización. Es así como una gestión de la ética, debería incoporar los valores de la organización así como la implementación de prácticas de respeto y promoción de los derechos humanos, prácticas **anti fraude, anticorrupción** que además contemple **mecanismos de denuncias, seguimiento y control** de los objetivos planteados y que se establezca las **medidas correctoras oportunas.**

Esto implica que la gestión del comportamiento ético trascienda las organizaciones **e incorpore otras partes interesadas que puedan verse afectadas** o que tengan la posibilidad de impactar el correcto desempeño empresarial y sectorial.

Gestión integral de riesgos y continuidad del negocio

El sector asegurador cada vez es más consciente de la i**nterconexión que existe entre los riesgos ASG y los riesgos de otras categorías**. En un entorno mundial cambiante esto significa que los riesgos ASG, son ahora mucho más comunes y capaces de manifestarse con mayor rapidez, de ahí la relevancia de una gestión de riesgos integral incorporando variables ambientales y sociales para disminuir la vulnerabilidad, mitigar el riesgo y fortalecer la resiliencia.

COSO y WBCSD propone un esquema para la incorporación de riesgos ASG comenzando con **Gobierno y Cultura, Estrategia y Establecimiento de Objetivos**, para pasar al proceso de gestión del riesgo empresarial con la vista puesta en el **Desempeño** (identificación, evaluación y priorización, y respuesta a los riesgos ASG) y terminar con la **Revisión y Monitorización, y la Información, Comunicación y Reporte de los riesgos ASG.**

Portafolio de productos y servicios

Desde la naturaleza del seguro enfocada en la gestión del riesgo y prevención, **los seguros son un instrumento financiero con un potencial poderoso para incidir en el desarrollo sostenible**, al mismo tiempo que se impacta la fortaleza financiera del sector y se contribuye a la resiliencia de las personas y el país.

El sector asegurador tiene grandes oportunidades. Por ejemplo, de mejorar la penetración en mercados desantendidos representados por **grupos vulnerables** o de generar nuevas opciones de aseguramiento para **mejorar la calidad de vida de las personas, contribuir a una conducta empresarial responsable** de empresas e incidir en retos país.

Se deben considerar variables ASG en todo el ciclo del producto y servicio, desde los procesos de investigación, diseño, remozamiento, suscripción e indemnización, enfocados en **generar una oferta más responsable, inclusiva, de fácil acceso y acorde con las expectativas de las partes interesadas,** más allá de la óptica exclusiva comercial.

Para asumir este reto, es clave el relacionamiento con partes interesadas para identificar oportunidades y soluciones en conjunto para la co-creación de productos y la toma de decisiones, utilizando **la innovación** como una herramienta para potenciar el rol de los seguros.

Gestión de personas consumidoras

El término consumidor hace referencia a aquellos individuos o grupos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las organizaciones, sin que implique necesariamente que tengan que pagar dinero por los productos o servicios. En ese sentido, dentro del sector asegurador los **consumidores son personas clientes, asegurados y beneficiarios.**

Las organizaciones del sector asegurador tienen una responsabilidad frente a las personas consumidoras y un interés por generar relaciones de confianza basadas en la transparencia. Esto implica, la implementación de prácticas para garantizar relaciones comerciales, de mercadeo y publicidad responsable, haciendo especial énfasis en brindar **asesoría e información de forma oportuna, clara, veraz, accesible** en todos los procesos de comercialización, suscripción e indemnización o declinación, incluidos los procesos a cargo de intermediarios y proveedores de servicios de aseguramiento.

El relacionamiento con las personas consumidoras en términos de seguros, en muchos casos, implica el responder frente a un infortunio. Se espera que dicha **respuesta sea en todo momento rápida, honesta y con empatía** para que la gestión del siniestro sea eficiente y se brinde apoyo a las personas afectadas.

Gestión de la información

La gestión de la información, le permite a las organizaciones estructurar procesos para la planificación, organización, estructuración, procesamiento, control y evaluación de la información generada en su interacción con las partes interesadas. Para el sector asegurador, la información es una de los **activos esenciales para operar y uno de los recursos más sensibles de gestionar.**

Como parte de una conducta empresarial responsable, el sector debe prestar especial atención a **la protección de datos y el respeto al derecho a la privacidad** en relación a la información que tiene acceso de todas las partes interesadas, con la que tiene relación, a lo largo de toda la cadena del servicio, incluido la relación con proveedores e intermediarios.

Por otro lado, un uso correcto y acceso de la información es clave para reaccionar ante los cambios del entorno apoyándose, en el uso de la información, como recurso para la toma de decisiones y los análisis técnicos vinculados con el negocio y la competitividad del sector. Es así que el sector asegurador, en su intensión de potenciar el rol del seguro e inversiones para contribuir a desafíos sociales y ambientales, **requiere el acceso a información y data que le permita incorporar variables sociales y ambientales al negocio**.

Al mismo tiempo, el sector genera información valiosa para que otros sectores o partes interesadas tomen decisiones de impacto al desarrollo sostenible del país, es así como existe el **deber de democratizar el acceso a dicha información de forma ágil y progresiva.**

Promoción de Conducta Empresarial Responsables en Cadena de Valor

La cadena de valor, según GRI, consiste en las partes que están vinculadas por las actividades de la organización, como productos, servicios, y relaciones. Por lo tanto, puede afectar y ser afectado por la organización.

La cadena de valor del sector asegurador es particularmente compleja y sensible a riesgos reputacionales, de continuidad entre otros. Es así como el sector debe realizar esfuerzos para que la gestión de la cadena de valor contemple la incorporación de criterios de compras sostenibles, así como la promoción de prácticas de conducta empresarial responsable que mitiguen los riesgos ASG y que también permitan identificar oportunidades para aprovechar eficiencias e innovar en productos y servicios.

Criterios ASG para las inversiones

Los criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) son un conjunto consideraciones a la hora de tomar decisiones de inversión, incluyendo tanto criterios positivos sobre qué tipo de activos y proyectos son válidos para invertir en ellos, por su carácter positivo más allá de los criterios financieros, así como criterios negativos sobre qué tipo de activos y proyectos no son válidos para invertir en ellos.

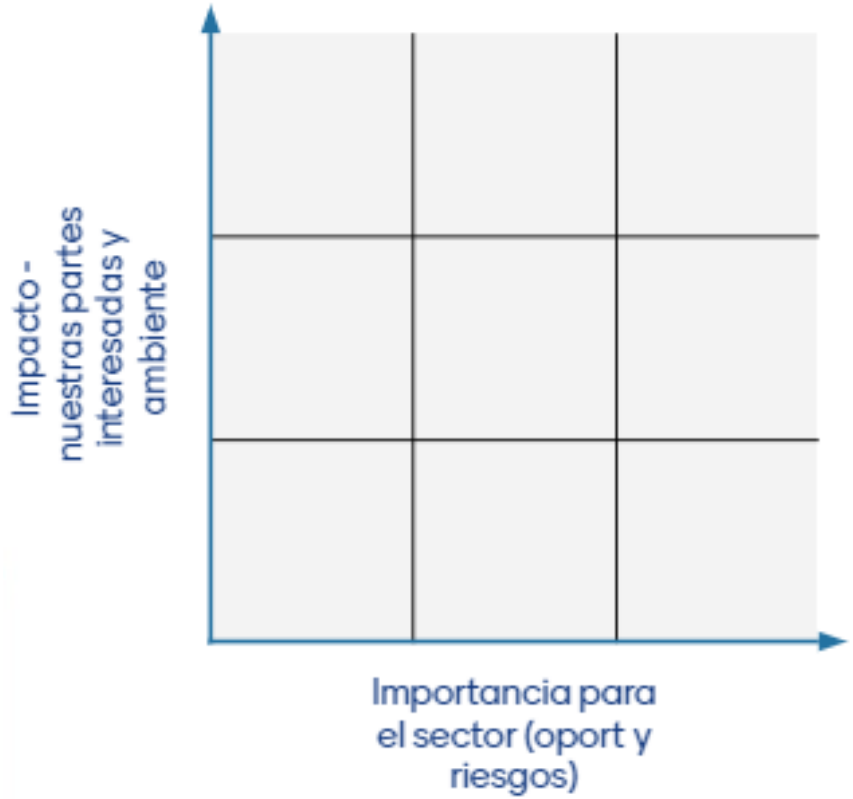
Se refiere tanto a la posibilidad de influir en la generación de valor para el desarrollo sostenible, la creación de fondos de inversión sostenibles, invertir en proyectos que demuestren la gestión en derechos humanos e impactos ambientales, etc.

Alineamiento con los Principios de Inversión Responsable y Gobernanza interna de CER que detalla monitorear en nuestras inversiones: compensación de ejecutivos, soborno y corrupción, diversidad y estructura de las juntas directivas y estrategia fiscal

Objetivos de Desarrollo Sostenible que se relacionan con los temas materiales que hemos visto

Priorización de temas materiales

Criterios de priorización



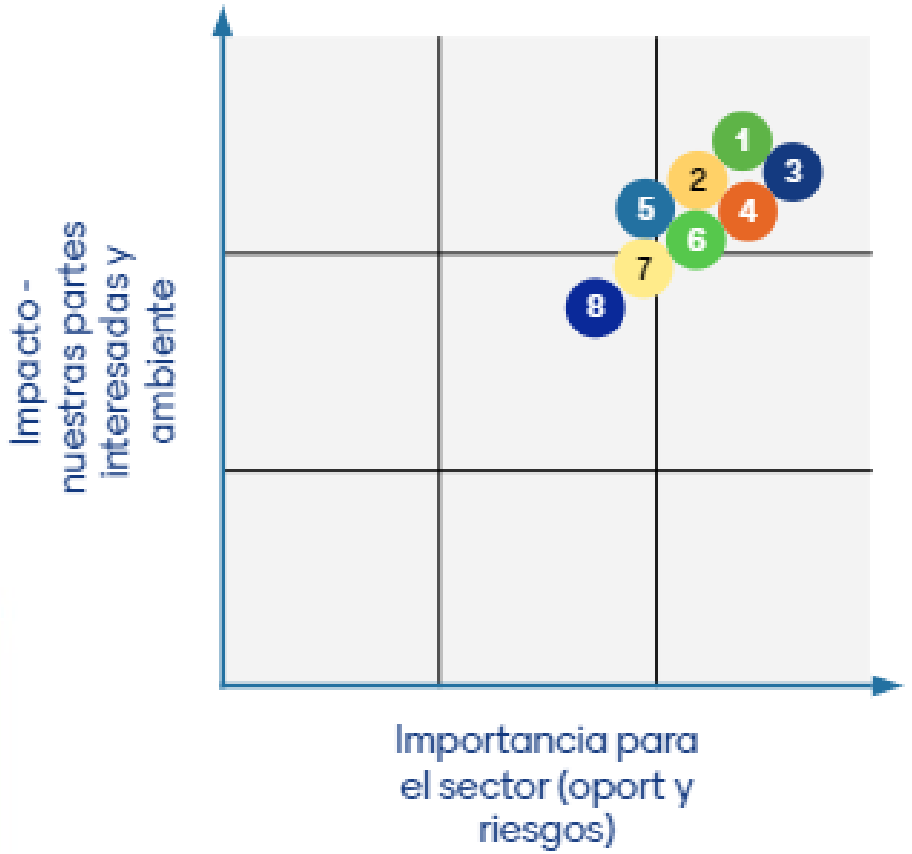
Partes interesadas

Categoría PPII	Ejemplos
Academia	Universidades, centros de educación, escuelas y colegios
Accionistas	
Asociaciones sectoriales	APP / Cámara Intermediarios
Clientes / consumidor / Beneficiarios / Ciudadanos	Asegurados, beneficiarios, mujeres amas de casa, trabajadores, cabezas de familia, clientes sin record crediticio
Colaboradores	Personal interno, auditores, abogados
Competencia	"Las demás Aseguradoras/Corredoras, desde la perspectiva de Conducta de Mercado", Nacionales y transnacionales, estatales y públicas, zonas francas, construcción, turismo, Fintechs, Insurtech
Comunidad	Remota, inmediata, asociaciones de desarrollo, juntas de educación
Gobierno de la República	Ministerio de Trabajo, Ministerios de Hacienda, Ministerio de Salud
Instituciones públicas	Asamblea Legislativa, CCSS, hospitales, municipalidades
Intermediarios	intermediarios de seguros, agentes de seguros, corredoras
Inversionistas	
Líderes de opinión	Iglesias, *influencers*, medios de comunicación, RRSS, usuarios de RRSS, personas líderes de opinión, periodistas, analistas financieros, figuras públicas, sindicatos
Organismos internacionales	UNEP FI, OCDE, GAFI,
Organizaciones aliadas	empresas de telefonía, bancos, socios y aliados comerciales, CNE, colegios, ONGs, Instituciones que manejan datas especificas climáticas y de riesgos
Órganos de Dirección de cada aseguradora	
Proveedores	Servicios de asistencia, call centers, talleres, desarrolladores de aplicaciones móviles, desarrolladores inmobiliarios
Reaseguradores	
Reguladores y Supervisores	CONASSIF, Contraloría, Defensoría Habitantes, Agencia de Protección de datos de los Habitantes (PRODHAB), Centro Defensa del Asegurado
Asociaciones y sindicatos	Asociaciones solidaristas, sindicatos

Priorización de temas materiales

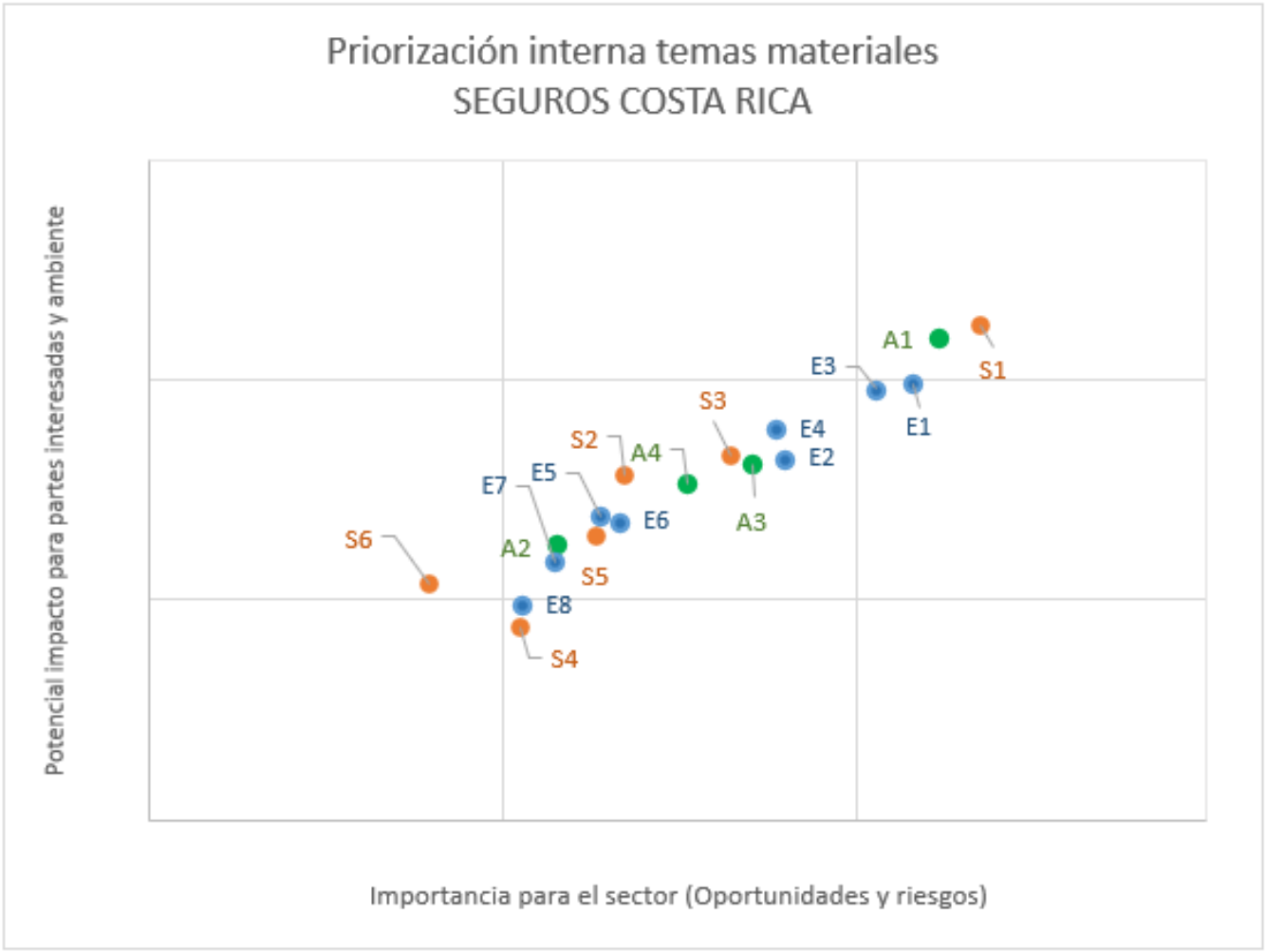
Votación

Resultados de la priorización de hoy



1. Gobierno Corporativo
2. Conducta ética
3. Gestión integral de riesgos y continuidad del negocio
4. Portafolio de productos y servicios
5. Gestión de personas consumidoras
6. Gestión de la información
7. Promoción de CER en Cadena de Valor
8. Criterios ASG en las inversiones

Resultados de la priorización TOTAL



Cód	Temas
A1	**Estrategia climática**
A2	Incidencia en la protección y conservación de la biodiversidad
A3	Gestión ambiental de las operaciones
A4	Impacto ambiental de la Cadena de Valor
E1	**Gobierno Corporativo**
E2	Conducta ética
E3	**Gestión integral de riesgos y continuidad del negocio**
E4	Portafolio de productos y servicios
E5	Gestión de personas consumidoras
E6	Gestión de la información
E7	Promoción de CER en Cadena de Valor
E8	Criterios ASG en las inversiones
S1	**Accesibilidad y asequibilidad de productos y servicios**
S2	Derechos Humanos en la cadena de valor
S3	Construcción de resiliencia social y prevención
S4	Gestión del talento humano
S5	Bienestar y balance vida trabajo
S6	Desarrollo comunidades locales

Reordenamiento sugerido

Temas que se sugiere agrupar*

ASEGURADOR

Gobierno Corporativo

Estrategia climática

Gestión integral de riesgos y continuidad del negocio

Construcción de resiliencia y prevención

Conducta ética

Portafolio de productos y servicios

Incidencia en la protección de la biodiversidad

Accesibilidad y asequibilidad de productos y servicios

Gestión de personas consumidoras

Gestión de la información

Promoción de Conducta Empresarial Responsable en Cadena de Valor

Derechos Humanos en la cadena de valor

Impacto ambiental de la Cadena de Valor

EMPLEADOR

Gestión del Capital Humano

Bienestar y balance vida trabajo

Gestión ambiental de las operaciones

VECINO

Desarrollo de comunidades locales

INVERSIONISTA

Criterios ASG en las inversiones

*Validación pendiente

Siguientes pasos

Protocolo sectorial seguros
Conducta Empresarial Responsable

Costa Rica y Panamá

Ejecuta:

Financiado por:

Con el apoyo de:

“El ***“Proyecto Protocolo Sectorial para la Conducta Empresarial Responsable en el Sector Financiero de Seguros en Panamá y Costa Rica”*** tiene como objetivo elevar los estándares de sostenibilidad y derechos humanos en el sector de Seguros, a través de la **construcción colectiva de un protocolo sectorial de adhesión voluntaria que promueva la conducta empresarial responsable, la debida diligencia y el impacto en la cadena de valor de las aseguradoras en los países de Costa Rica y Panamá**.”

Componentes

1

Diseño y construcción del protocolo sectorial y primera validación con representantes del sector seguros y entidades públicas reguladoras en Costa Rica

2

Validación y aprobación del protocolo sectorial con representantes del sector seguro y entidades públicas reguladoras en Panamá

3

Diseño y construcción de una caja de herramientas digital para la implementación de los lineamientos del protocolo en las empresas del sector

Cronograma fase I

Se requiere que las personas que representan a sus empresas socialicen el borrador del protocolo para recopilar retroalimentación y que oportunamente inicien procesos de validación interna para que su empresa firme el protocolo antes del cierre del 2021.

Seguros y Conducta Empresarial Responsable (2 sesiones) **20 y 27 de agosto 2021**

Talleres Riesgos ASG (2 sesiones) **2, 15 de septiembre 2021**

Talleres construcción protocolo sectorial (3 sesiones) **29 sept, 05 y 07 de octubre 2021**

Talleres de validación de protocolo (2 sesiones) **19 2pm** ***21 petit comité*** **28 octubre 2pm**

Construcción hoja de ruta **3 y 17 de noviembre**

Caja de herramientas **Diciembre – marzo 2022**

Redacción del borrador protocolo (13 oct)

Compartir borrador con empresas y partes interesadas (14 oct)

Socializar y recopilar retroalimenta-ción para tener insumos para taller

Identificar figura que hospedaría el protocolo

¿Qué queremos lograr y como a mediano plazo?

Promover internamente protocolo para firma por parte de la empresa

Evento de firma **Presencial y virtual**

Agradecemos su evaluación

https://es.surveymonkey.com/r/ServMembAED21DS

Tema: CER Seguros

Ejecuta:

Financiado por:

Con el apoyo de:

¡Gracias por su participación!

CONTACTOS

AED:

Ethel Maldonado,

ethelmaldonado@aedcr.com

Erika Linares

erikalinares@aedcr.com

SUGESE :

Celia González Haug,

gonzalezhc@sugese.fi.cr

Ejecuta: AED United Way, Sumarse, UN Global Compact, Pacto Global Red Panamá

Financiado por: CERALC Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe, Unión Europea

Con el apoyo de: SUGESE Superintendencia General de Seguros República de Costa Rica