

2022

# Protocolo Conducta Empresarial Responsable

## Sector Asegurador Panamá



Ejecuta:



Financiado por:



## CRÉDITOS

### CON LA ASISTENCIA TÉCNICA DE:

#### Valora consultores

**Pablo del Arco**, Director ASG LATAM

**Mariana Saraí Ayala**, Consultora



### EQUIPO TÉCNICO POR SUMARSE:

**Elizabeth Solis**, Gerente de proyectos

**Karla Mola**, Directora de Desarrollo Empresarial

**Verónica Muela**, Directora de Gestión de Programas

Panamá, abril 2022

©Sumarse



Financiado por  
la Unión Europea

La producción de este documento ha sido financiada por la Unión Europea a través del Proyecto Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe (CERALC). Sus contenidos son responsabilidad exclusiva de Sumarse y no necesariamente reflejan los puntos de vista de la Unión Europea ni de sus socios implementadores, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Oficina de la Alta Comisionada para los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (ACNUDH) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

# Protocolo

## Conducta Empresarial Responsable

Sector Asegurador Panamá

# CONTENIDO

<b>PRÓLOGO</b>	<b>4</b>
<b>GLOSARIO</b>	<b>7</b>
<b>1. CONSIDERACIONES</b>	<b>9</b>
1.1 INTRODUCCIÓN A LOS CONCEPTOS	9
1.2 CONTEXTO DEL SECTOR ASEGURADOR	10
<b>2. OBJETIVO</b>	<b>11</b>
<b>3. GENERALIDADES</b>	<b>12</b>
3.1. DIRECTRICES Y RECOMENDACIONES	12
3.2. DEBIDA DILIGENCIA COMO PROCESO	14
3.3. LA CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE EN EL SECTOR ASEGURADOR	15
3.4. RIESGOS PARA EL SECTOR SEGUROS PANAMÁ	17
3.5. TEMAS MATERIALES PARA EL SECTOR SEGUROS PANAMÁ	27
<b>4. PROTOCOLO: ACUERDOS</b>	<b>29</b>
Preámbulo	29
Cláusula I. Objeto	29
Cláusula II. Recomendaciones	29
Cláusula III. Alcance e implementación	31
Cláusula IV. Gobernanza	32
Cláusula V. Divulgación	32
Cláusula VI. Participación	32
Cláusula VII. Modificaciones	33
Cláusula VIII. Vigencia	33
<b>5. BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>34</b>
<b>ANEXO – DETALLE DEL PROCESO SEGUIDO</b>	<b>35</b>

## PRÓLOGO SUMARSE

Desde Sumarse, llevamos más de 10 años guiando, inspirando y promoviendo que el sector privado incluya aspectos ambientales, sociales y económicos en su gestión empresarial, con el objetivo de hacer a las empresas más sostenibles, y, a su vez, puedan potenciar su contribución al país.

En la actualidad, como sociedad, nos enfrentamos a diversos contextos como el aumento de la pobreza, la inestabilidad económica, las desigualdades, las brechas en educación y salud, la degradación ambiental, y las crisis políticas que pueden afectar la reputación de las empresas y por ende la confianza de sus grupos de interés. Estos factores, son un claro ejemplo de los riesgos que enfrentamos en la construcción de un país más justo y equitativo para todos.

Cada empresa, a nivel general e independientemente de su sector o tamaño, puede gestionar mejor estos riesgos: La Conducta Empresarial Responsable establece un marco de actuación que busca que las organizaciones eviten, mitiguen y remedien, en caso necesario, las consecuencias negativas de sus operaciones, al tiempo que contribuyen al desarrollo sostenible de los países en donde opera, a través de un comportamiento ético y responsable.

El sector financiero de seguros tiene un papel importante en el centro del esquema financiero mundial, dado que favorece el desarrollo económico y mundial, y desde su triple rol como: 1) asegurador y gestor de riesgos, donde tiene la capacidad de fomentar la igualdad de oportunidades y de acceso a servicios básicos de salud; 2) empleador, dado que apuesta por el empleo de calidad y en condiciones dignas; 3) inversor, donde tiene la enorme capacidad de promover el cambio sobre las inversiones sostenibles.

Lejos de ser una tendencia pasajera, la sostenibilidad en el sector asegurador es de suma importancia, y se pone en práctica a través de la incorporación de criterios ASG que contemplan factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

De acuerdo con Los Principios para la Sostenibilidad en Seguros (PSI), Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI), 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. (UNEP Finance Initiative, UNEP FI, 2012)



En la última década los riesgos ASG han aumentado constantemente, por lo que son cada vez más importantes para las aseguradoras, y se materializan generando grandes oportunidades de actuación para el sector en el terreno ambiental, fomentando la igualdad de oportunidades y la integración social, y en materia de gobernanza este sector sobresale por su transparencia y rendición de cuentas a sus grupos de interés.

Este “Protocolo Sectorial para la Conducta Empresarial Responsable del Sector Financiero de Seguros de Panamá”, refleja estas y muchas otras actuaciones relevantes en materia de Conducta Empresarial Responsable y sostenibilidad. A través de este documento, se resalta la relevancia del sector asegurador y el impacto de sus acciones a través de una hoja de ruta común, sobre la agenda del desarrollo sostenible de Panamá y la región.

El cambio en la forma de liderar y operar los negocios, la sensibilidad con el entorno, el capitalismo consciente, y el entendimiento de que la sociedad y el planeta deben ser vistos como algunos de nuestros principales grupos de interés, permitirán el avance de las organizaciones de la industria aseguradora, en su camino hacia un nuevo modelo de desarrollo basado en la igualdad, la inclusión social y laboral, la erradicación de la pobreza, la sostenibilidad ambiental y el crecimiento económico.

**Bruno Basile**

Director Ejecutivo

Sumarse



## LA CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE DESDE LOS SEGUROS

El proyecto CERALC (Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe) es una iniciativa financiada por la Unión Europea y que articula el actuar de tres organismos internacionales, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Oficina de la Alta Comisionada de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). La intención es promover y fomentar un crecimiento económico inteligente, sostenible e inclusivo, al amparo del enfoque de empresas y derechos humanos, así como de la debida diligencia. Desde la OIT nos guía la Declaración Tripartita sobre Empresas Multinacionales y la Política Social, único instrumento que refiere a la conducta empresarial responsable con enfoque tripartito. La Declaración busca la promoción del progreso social y el trabajo decente, llamando a que las empresas “eviten que sus propias actividades provoquen o contribuyan a provocar consecuencias negativas y hagan frente a esas consecuencias cuando se produzca”.

Como parte de las acciones del proyecto, se generó un fondo concursable para que organizaciones de la región pudieran optar por recursos para el desarrollo de ideas en la materia de empresas y derechos humanos. El Fondo CERALC se convirtió en una herramienta para que, desde distintos sectores, se implementaran proyectos de articulación e impacto para el desarrollo de buenas prácticas sectoriales sobre la Conducta Empresarial Responsable.

Es así, como llegamos finalmente a la generación de este protocolo sectorial en materia de seguros. Este facilita que las aseguradoras se comprometan a aplicar los principios de la conducta empresarial responsable y la debida diligencia en un sector pujante y que ha tenido la valentía de dar un paso al frente para sumar voluntades y crear este instrumento. Es de reconocer el trabajo que realizó SUMARSE junto a las empresas del sector para la co-creación de este protocolo.

El desarrollo de este instrumento es ya una buena práctica no solo por el instrumento en sí mismo, sino por la capacidad de las empresas para construir de forma conjunta, pensando colectivamente y demostrando que, si unimos fuerzas, se alcanzan mejores resultados.

Este protocolo es un ejemplo de que el futuro es promisorio y lleno de oportunidades para los sectores y empresas que quieren construir responsablemente. Nos corresponde a todos y todas, liderar procesos de cambio centrados en las personas, para que la recuperación de la pandemia se dé apoyada por acciones voluntarias y ejemplares, como este instrumento que nos deben devolver la ilusión y ser una muestra de solidaridad global.

**Olga Orozco**

Coordinadora Proyecto Conducta Empresarial Responsable  
OIT

## GLOSARIO

**Cambio climático:** cambio de clima directa o indirectamente causado por la actividad humana que altera la composición de la atmósfera global y que se suma a la variabilidad natural del clima observada durante períodos de tiempo largos y comparables.

**Corrupción:** abuso de poder para la consecución de un interés personal.

**Conducta empresarial responsable:** hace referencia a las actividades, procesos, e impactos que generan valor compartido con el conjunto de sus grupos de interés.

**Debida diligencia (en conducta empresarial responsable):** proceso que, como parte integrante de los criterios para la toma de decisiones, permite a las empresas identificar, prevenir y atenuar los impactos negativos, reales o potenciales, de sus actividades, así como informar de la manera en que abordan estos impactos.

**Derechos humanos:** normas que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos. Estos derechos rigen la manera en que los individuos viven en sociedad y se relacionan entre sí, al igual que sus relaciones con el Estado y las obligaciones del Estado hacia ellos. Los derechos son inalienables, universales, indivisibles e interdependientes.

**Desarrollo sostenible:** satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de abastecerse de las futuras generaciones, a través un uso racional de los recursos y evitar la degradación del entorno.

**Diversidad:** convivencia e interacción de personas sin sesgos discriminatorios.

**Impacto:** grado de consecuencias ocasionadas por un riesgo.

**Inclusión:** integración de todas las personas a las mismas oportunidades y posibilidades.

**Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI):** componentes gaseosos de la atmósfera, cuyas propiedades ocasionan el efecto invernadero: vapor de agua (H<sub>2</sub>O); dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>); óxido nitroso (N<sub>2</sub>O); metano (CH<sub>4</sub>); ozono (O<sub>3</sub>); hexafluoruro de azufre (SF<sub>6</sub>); hidrofluorocarbonos (HFC) y perfluorocarbonos (PFC).



**Financiamiento sostenible:** movilización de capital destinada a proyectos estructurados bajo criterios y beneficios ambientales y sociales.

**Gobierno corporativo:** forma de organización de una empresa, incluye políticas y procesos que definen la manera de actuar de la entidad.

**Grupos de interés:** se refiere a la persona, grupo de personas u organizaciones que poseen un particular interés que impacta en la operación de la compañía y en el desempeño de la misma.

**Mitigación:** acciones de las empresas encaminadas a reducir sus impactos o riesgos.

**Probabilidad de ocurrencia:** proporción de veces que ocurriría un suceso bajo condiciones similares.

**Riesgo:** vulnerabilidad frente a peligros dados por la probabilidad de ocurrencia y el nivel de impacto.

**Riesgos relacionados con el clima:** posibles impactos negativos del cambio climático en una empresa. De acuerdo con el TCFD puede haber riesgos físicos los cuales son impulsados por eventos meteorológicos extremos; y riesgos de transición que están asociados con la transición a una economía global baja en carbono.

**Aspectos ASG:** aspectos ambientales, sociales y de gobernanza que una empresa debe considerar para analizar riesgos y definir su estrategia de negocios de la mano con sus grupos de interés.

**Temas materiales:** todos aquellos temas relevantes que tienen un impacto en las operaciones de las empresas en términos financieros y extra-financieros y todo aquel impacto que tienen las operaciones en aspectos de sostenibilidad.



# 1. CONSIDERACIONES

## 1.1 INTRODUCCIÓN A LOS CONCEPTOS

Por conducta empresarial responsable se entiende la operación de las empresas que considera la contribución al desarrollo sostenible desde el propio planteamiento del negocio, reduciendo y/o eliminando los impactos negativos y potenciando los positivos. Considera la propia articulación de los procesos y relaciones con la cadena de valor, así como el diseño de los productos y servicios.

El concepto va más allá de la responsabilidad social al incluir en su alcance no sólo los impactos presentes sino también aquellos potenciales, éstos previamente a que se materialicen. Por ello es fundamental que las compañías apliquen la debida diligencia para la conducta empresarial responsable, esto es, la prevención y mitigación en respuesta a esos riesgos previamente identificados.

El desarrollo sostenible nos orienta para actuar de modo que se pueda satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para abastecerse, ello a través un uso racional de los recursos y evitando la degradación del entorno.

Para lograr el desarrollo sostenible es necesaria la participación y el alineamiento de todos los miembros de la sociedad: empresas, administraciones públicas, organizaciones de la sociedad civil, academia y la ciudadanía en general. Es particularmente relevante la acción de cada empresa, a través de los modelos de negocio y operación, la cultura que viven los colaboradores y sus relaciones con los grupos de interés externos.

Esto se reconoce y se refrenda desde el seno de Naciones Unidas con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que comprenden una hoja de ruta de aspectos ambientales, sociales y económicos para alcanzar y satisfacer el bienestar y la prosperidad de todos.

Abordar la conducta empresarial responsable desde un enfoque de sector facilita a las empresas identificar los riesgos y oportunidades hacia el desarrollo sostenible de una manera plural y participativa, lo que enriquece el resultado. Promueve además que cada empresa proceda a implementar acciones y que se puedan dar sinergias en la cadena de valor, hacia proveedores, socios comerciales y clientes.

## 1.2 CONTEXTO DEL SECTOR ASEGURADOR

Las compañías aseguradoras tienen un triple rol al momento de desarrollar la conducta empresarial responsable: en la provisión de seguro, como inversionistas directamente y también como asset managers en productos para clientes, y como empleador/ciudadano corporativo; estos roles serán abordados en el presente documento.

A nivel internacional, la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés), lanzó en 2012 los Principios para la Sostenibilidad de los Seguros (PSI, por sus siglas en inglés). Éstos constituyen el marco de referencia internacional para que el sector aborde los riesgos y oportunidades en las dimensiones ambiental, social y de gobernanza (ASG). Los PSI representan la mayor la mayor iniciativa de colaboración entre la ONU y el sector de los seguros.

Por otra parte, al momento de colocar capital como parte de su propia operación y/o en la oferta de productos de asset management, las empresas aseguradoras pueden asimismo aplicar los Principios de Inversión Responsable (PRI, por sus siglas en inglés). Se trata de una iniciativa promovida en 2005 desde las Naciones Unidas en colaboración con las principales gestoras de activos. Busca que el mercado de capitales incorpore la evaluación de factores ASG en la toma de decisiones de inversión.

En este contexto, ya en determinadas geografías las empresas aseguradoras tienen normativas vinculadas a la gestión de los aspectos ASG y la transparencia de su desempeño, una tendencia creciente.

En el caso de Panamá, en la Asociación Panameña de Aseguradores (APADEA), sólo el 20% de sus 20 miembros dispone de un análisis público de que temas ASG son críticos (análisis de materialidad). Cabe destacar además que aquellos que sí lo presentan lo hacen a nivel regional, como ejercicio realizado por sus matrices internacionales (los datos presentados corresponden al cierre de 2021).

El Protocolo de Finanzas Sostenibles de Panamá constituye un potente ejemplo de compromiso sectorial por la conducta empresarial responsable. Desarrollado por la Asociación Bancaria (ABP), promueve lineamientos alineados con las mejores prácticas internacionales que promuevan un equilibrio en lo económico, lo ambiental y los social. Declara entre los beneficios esperados la reducción de los riesgos y el aprovechamiento de oportunidades en términos de clientes y de fondeo.

Con estos antecedentes, el sector asegurador en Panamá tiene la oportunidad de avanzar en la construcción de una hoja de ruta en sostenibilidad, articulada en torno al presente Protocolo.

## 2. OBJETIVO

**El Protocolo Sectorial para la Conducta Empresarial Responsable en el Sector de Seguros en Panamá tiene como objetivo elevar los estándares de sostenibilidad en el sector.**

Su desarrollo se enmarca en el proyecto “Conducta Empresarial Responsable en América Latina y el Caribe (CERALC)”, el cual es implementado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH). Este proyecto se ejecuta en nueve países de América Latina y cuenta con la aportación y apoyo de la Unión Europea.



## 3. GENERALIDADES

### 3.1. DIRECTRICES Y RECOMENDACIONES

En relación al concepto de conducta empresarial responsable introducido en el numeral 1, se fundamenta en diferentes directrices y recomendaciones a nivel internacional:

- **Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales.** Constituyen recomendaciones para las empresas multinacionales que operan en países adherentes o que tienen su sede en ellos. Establece como principio fundamental de las compañías la contribución al progreso económico, social y medioambiental para lograr un desarrollo sostenible.

Abordan temas en las tres dimensiones ASG: medio ambiente, derechos humanos, empleo y relaciones laborales, intereses de los consumidores, ciencia y tecnología, divulgación de información, lucha contra la corrupción, las peticiones de soborno y otras formas de extorsión, competencia y cuestiones tributarias.

Plantean la debida diligencia para la conducta empresarial responsable como el proceso para impedir o atenuar los impactos negativos. Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos (ONU). Conjunto de directrices a nivel internacional dirigidas a la protección, garantía y retribución de los derechos de las personas frente a las actividades empresariales. Tienen por objetivo: 1) recalcar las medidas que deben adoptar los Estados para promover el respeto de los derechos humanos por parte de las empresas, 2) servir de modelo para que las empresas implementen las políticas y procedimientos.

- **Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social (OIT).** Estos principios, ofrecen a las empresas multinacionales, a los gobiernos y a las organizaciones de empleadores y de trabajadores orientaciones en materia de empleo para: 1) asegurar que las condiciones de trabajo de los colaboradores son óptimas para velar por su bienestar, salud y desarrollo profesional, 2) evitar el trabajo infantil y/o forzoso, 3) garantizar la libertad sindical la negociación colectiva, las consultas, el acceso a mecanismos de reparación y examen de reclamaciones y la solución de conflictos laborales.

- **Buenas Prácticas para la Protección al Consumidor Financiero (Banco Mundial).** Establecen recomendaciones de conducta para los negocios financieros con respecto a sus clientes minoristas (consumidores); abarcan los cuatro tipos principales de servicios financieros: banca, valores, seguros y crédito no bancario. Apuntan a asegurar que los clientes: 1) Reciban información que les permita tomar decisiones con conocimientos de causa, 2) No se vean expuestos a prácticas desleales o engañosas, y 3) Tengan acceso a recursos para resolver disputas.



### 3.2. DEBIDA DILIGENCIA COMO PROCESO

Dentro de la Conducta Empresarial Responsable se entiende por debida diligencia, como el proceso que permite a las empresas identificar, prevenir y atenuar los impactos negativos, reales o potenciales, de sus actividades, así como informar de la manera en que abordan estos impactos. Se refiere a los impactos en las diferentes temáticas sociales, ambientales y de gobernanza propia. La empresa lo lleva a cabo a la luz de sus circunstancias (como el sector en el que opera, el contexto en que realiza su actividad, su tamaño y otros factores).

Facilita la confianza entre la empresa y la sociedad de la que forma parte.

Las características del proceso incluyen que:

- Es preventivo ya que evita causar o contribuir a impactos negativos; y cuando no se puede evitar, permite mitigar, prevenir su recurrencia y reparar.
- Implica múltiples procesos y objetivos, por lo que es una parte integral de la toma de decisiones y la gestión de riesgos de la empresa.
- Es proporcional al riesgo, es decir debe ser acorde a la gravedad y la probabilidad del impacto negativo.
- Requiere la priorización en función de la probabilidad de ocurrencia y la gravedad del impacto.
- Es dinámico y requiere de mejora continua de la compañía.
- No transfiere responsabilidades, esto es, cada empresa debe asumir su responsabilidad.
- Coadyuva al cumplimiento legislativo.
- Se adecúa al contexto de cada empresa.
- Se adapta a las limitaciones para trabajar con la cadena de valor.
- Implica una comunicación continua y compromiso con todos los grupos de interés.

Permite un mayor entendimiento de las perspectivas y expectativas de los grupos de interés (como son colaboradores, clientes, proveedores y autoridad). De esta manera, posibilita a las empresas avanzar en la integración de los aspectos sociales y ambientales en el propio diseño de los procesos, productos y servicios.

### 3.3. LA CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE EN EL SECTOR ASEGURADOR

Existen dos aspectos claves en el sector asegurador a considerar en la conducta empresarial responsable: 1) los grupos de interés, 2) el triple rol por las actividades que desempeña.

Se considera como grupo de interés aquella entidad o individuo que podría verse afectado significativamente por las actividades, productos y servicios de la organización o cuyas acciones podrían afectar a la capacidad de la organización para aplicar con éxito sus estrategias y alcanzar sus objetivos (basado en Global Reporting Initiative, 2016).

Las organizaciones tendrán muchos interesados, cada uno **con distintos tipos y niveles de participación**, y a menudo con diversos intereses y preocupaciones.

De manera general, el sector asegurador cuenta con los siguientes grupos de interés (cada compañía puede tener una identificación específica, y priorizarlos de acuerdo con su contexto):

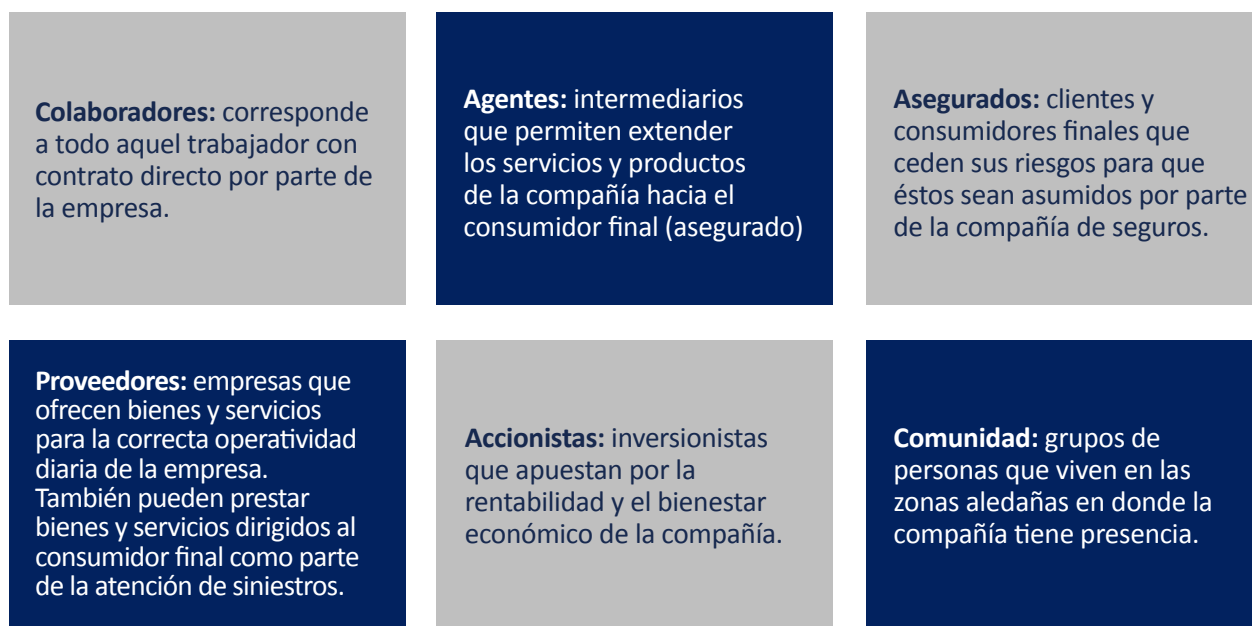


Ilustración 1: Grupos de interés del Sector asegurador (elaboración propia).

Respecto del triple rol de las compañías aseguradoras:

- **Asegurador:** provisión de seguros en diferentes ramos, atención de siniestros y desarrollo de la cultura de prevención.
- **Inversionista:** colocación de capital captado como parte de las fuentes de ingresos, desarrollo de productos/servicios de asset management para clientes.
- **Ciudadano corporativo/empleador:** operación base de la empresa, actividades corporativas, de gestión de recursos materiales y humanos.

A continuación, se presentan algunos de los aspectos críticos en conducta empresarial responsable relacionados con cada rol:



**Ilustración 2:** Aspectos críticos en conducta empresarial responsable relacionados con el triple rol del sector asegurador (elaboración propia).



### 3.4. RIESGOS PARA EL SECTOR SEGUROS PANAMÁ

Los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) se erigen en críticos para la continuidad de las compañías en el tiempo, bajo la forma de riesgos y oportunidades, en su relación con los diferentes grupos de interés.

En el sector asegurador se presentan bajo tres roles de las compañías, previamente señalados: asegurador, inversionista y como ciudadano corporativo/empleador.

A continuación, presentamos el alcance de los factores ASG:

**Factores ambientales (A):** incluyen la energía utilizada por la compañía, el agua y los residuos generados, así como las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y la relación con la biodiversidad.

**Factores sociales (S):** comprenden la relación de la empresa con sus colaboradores, los integrantes de la cadena de valor de sus operaciones (aseguramiento, inversión) y las comunidades relacionadas.

**Factores de gobernanza (G):** se refieren a las prácticas, controles, y procedimientos adoptados para estructurar la toma de decisiones, con apego a la ética y el cumplimiento de la legislación, el bien del conjunto de la compañía y la generación de valor para los diferentes grupos de interés. Estos factores se interconectan bajo la forma de riesgos y oportunidades para el sector asegurador, con diferentes impulsores como el cambio climático.

Conocer y priorizar los riesgos es fundamental para la debida diligencia en derechos humanos que permite estructurar una conducta empresarial responsable.

Los principales procesos considerados para la identificación y priorización de los riesgos incluyen tanto la operación directa de las compañías como su cadena de valor. Se presenta junto con los principales grupos de interés relacionados y actividades que incluyen.

Diseño del producto	Comercialización	Suscripción	Servicio al cliente	Gestión de cobros	Atención de siniestros	Inversión de capital
<b>MAPA DE PROCESOS</b>						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboradores (asegurados)</li> <li>Cientes (marco regulatorio)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboradores (fuerza de venta directa)</li> <li>Agentes</li> <li>Otros intermediarios</li> <li>Cientes (asegurados)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboradores (fuerza de venta directa)</li> <li>Agentes</li> <li>Otros intermediarios</li> <li>Cientes (asegurados)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboradores (asegurados)</li> <li>Cientes (asegurados)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboradores</li> <li>Proveedores terceros (agencias de cobro)</li> <li>Cientes (asegurados)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboradores (Equipo interno de siniestros)</li> <li>Proveedores de servicios</li> <li>Cientes (asegurados)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Colaboradores</li> <li>Intermediarios (calificadoras, mercado)</li> <li>Participadas (por inversión)</li> <li>Cientes (si la aseguradora cuenta con productos de asset management)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de necesidades</li> <li>Fijación de:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>coberturas,</li> <li>tarifas</li> </ol> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de canales (incl. Intermediarios)</li> <li>Emisión de la información</li> <li>Educación/promoción cultura de prevención/aseguramiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asesoría/acompañamiento</li> <li>Captura y uso de los datos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicación</li> <li>Gestión de la información</li> <li>Atención de consultas y reclamos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso en caso de mora</li> <li>Gestión de la información</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención del siniestro</li> <li>Coordinación de los proveedores (ej. médicos, legales)</li> <li>Resguardo de la privacidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Captura y movilización de capital</li> <li>Evaluación de los activos</li> <li>Integración de factores ASG</li> <li>Análisis de rendimientos</li> </ul>
<b>Administración interna: gestión de equipo, compras y pagos (relación con proveedores), administración de insumos (energía, agua, materiales) y gestión de residuos, operación de datos.</b>						

Ilustración 3: Mapa de Procesos del Sector Asegurador (elaboración propia).

Considerando los procesos, se realiza un análisis bibliográfico de los posibles riesgos vinculados a los factores ASG, que por tanto afectarían a la conducta empresarial responsable.

Los riesgos identificados fueron completados y priorizados por los participantes del proceso, evaluando: 1) probabilidad de ocurrencia, 2) y el grado de impacto sobre las operaciones de la compañía, su estabilidad financiera y la relación con los grupos de interés.



## Matriz de riesgos ASG para el sector asegurador en Panamá

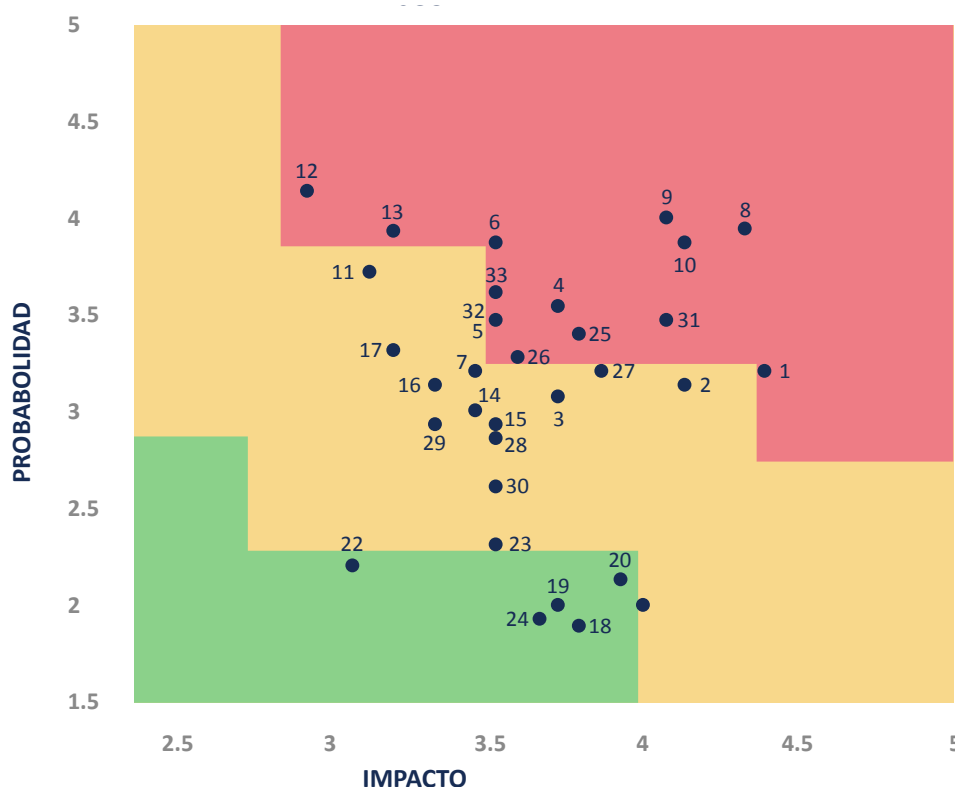
Se presentan clasificados en tres categorías, en base al puntaje obtenido en las variables anteriores:

**Riesgos críticos.** Aquellos que, por su elevado impacto en el negocio y la alta probabilidad de ocurrencia, necesitan ser gestionados de manera activa, diseñando planes de prevención y mitigación.

**Riesgos tolerables.** Aquellos que, aunque son relevantes para el negocio, la compañía podría aceptar que se materialicen y disponer de medidas de seguimiento.

**Riesgos no relevantes.** Aquellos que pueden ser asumidos por la compañía sin diseñar planes de gestión y con un mínimo seguimiento.

### Resultados de evaluación de riesgos



- 1 Pandemias y enfermedades infecciosas
- 2 Inestabilidad política
- 3 Conflictos sociales
- 4 Factores macroeconómicos
- 5 Desigualdad en el acceso a la tecnología
- 6 Presión regulatoria
- 7 Prácticas anticompetitivas
- 8 Corrupción
- 9 Brechas de ciberseguridad
- 10 Violaciones a la privacidad de la información (uso abusivos de los datos)
- 11 Déficit en la información a cliente
- 12 Cambios de hábitos en el cliente
- 13 Déficit educativo/cultural de los clientes (cultura del seguro)
- 14 Discriminación en el trato (a clientes)
- 15 Afecciones a la integridad, seguridad y salud de los clientes
- 16 Perfil de la innovación (rigidez, falta de enfoque en el cliente, etc.)
- 17 Asimetría en la relación con agentes e intermediarios (condiciones comerciales)
- 18 Trabajo infantil (proveedores, inversiones)
- 19 Trabajo forzoso (proveedores, inversiones)
- 20 Discriminación interna (colaboradores)
- 21 Limitaciones a la libertad de expresión (colaboradores)
- 22 Dificultades de sindicalización
- 23 Incidentes de seguridad y salud (colaboradores)
- 24 Condiciones laborales abusivas
- 25 Cambio climático (físico)
- 26 Pérdida de la biodiversidad
- 27 Contaminación del entorno (aire, agua)
- 28 Actividades intensivas en carbono (inversión)
- 29 Riesgo reputacional
- 30 Estrategia fiscal
- 31 Relación costo-producto (dificultades de acceso)
- 32 Actividades extractivas (inversión)
- 33 Actividades contrarias a la seguridad y el orden (armas, juego, etc.)

Ilustración 4: Resultados de evaluación de riesgos del sector asegurador.

Los riesgos evaluados, se presentan con su calificación general y el grado de relación que tienen con cada uno de los tres roles que ejerce una compañía aseguradora.



	Riesgo	Riesgo para la empresa (Resultados de la priorización)	Rol asegurador	Rol inversionista	Rol ciudadano corporativo/ empleador	Factores ASG
1	Pandemias y enfermedades infecciosas		● ● ●	● ● ●	● ● ●	S
2	Inestabilidad política		●	● ●	●	S
3	Conflictos sociales		● ●	● ●	● ●	S
4	Factores macroeconómicos		● ● ●	● ● ●	● ● ●	S
5	Desigualdad en el acceso a la tecnología		● ● ●	●	●	S
6	Presión regulatoria		● ● ●	● ●	●	ASG
7	Prácticas anticompetitivas		● ●	●	●	G
8	Corrupción		● ● ●	●	● ●	G
9	Brechas de ciberseguridad		● ● ●	●	● ●	G
10	Violaciones a la privacidad de la información (uso abusivos de los datos)		● ● ●	●	● ●	SG
11	Déficit en la información a cliente		● ● ●	●	●	SG
12	Cambios de hábitos en el cliente		● ● ●	●	●	S
13	Déficit educativo/cultural de los clientes (cultura del seguro)		● ● ●	●	●	S
14	Discriminación en el trato (a clientes)		● ●	●	●	S
15	Afecciones a la integridad, seguridad y salud de los clientes		● ●	●	●	S
16	Perfil de la innovación (rigidez, falta de enfoque en el cliente, etc.)		● ●	●	●	G
17	Asimetría en la relación con agentes e intermediarios (condiciones comerciales)		● ●	●	●	SG
18	Trabajo infantil (proveedores, inversiones)		●	● ●	●	S

Riesgo crítico

Riesgo tolerable

Riesgo no relevante

Nivel de riesgo por rol de la compañía aseguradora (1 a 3, menor a mayor)

Tabla 1: Priorización de riesgos del sector asegurador según cada rol.



	Riesgo	Riesgo para la empresa (Resultados de la priorización)	Rol asegurador	Rol inversionista	Rol ciudadano corporativo/ empleador	Factores ASG
19	Trabajo forzoso (proveedores, inversiones)		●	● ●	●	S
20	Discriminación interna (colaboradores)		●	●	●	S
21	Limitaciones a la libertad de expresión (colaboradores)		●	●	●	S
22	Dificultades de sindicalización		●	●	●	S
23	Incidentes de seguridad y salud (colaboradores)		● ●	●	●	S
24	Condiciones laborales abusivas		●	●	●	S
25	Cambio climático (físico)		● ● ●	● ●	●	AS
26	Pérdida de la biodiversidad		●	● ●	●	A
27	Contaminación del entorno (aire, agua)		●	● ● ●	●	A
28	Actividades intensivas en carbono (inversión)		●	● ● ●	●	A
29	Riesgo reputacional		● ● ●	● ●	●	ASG
30	Estrategia fiscal		●	● ●	● ●	G
31	Relación costo-producto (dificultades de acceso)		● ● ●	●	●	S
32	Actividades extractivas (inversión)		●	● ● ●	●	A
33	Actividades contrarias a la seguridad y el orden (armas, juego, etc.)		●	● ● ●	●	S



Riesgo crítico



Riesgo tolerable



Riesgo no relevante



Nivel de riesgo por rol de la compañía aseguradora (1 a 3, menor a mayor)

Tabla 1: Priorización de riesgos del sector asegurador según cada rol.

## Descripción de riesgos del rol **asegurador**



### Riesgos ambientales

Por la tipología de productos y servicios del sector las posibilidades de afectación al entorno natural son más reducidas que en otros sectores.

Sin embargo, el cambio climático sí constituye un riesgo que afecta al rol asegurador, vinculado con factores ambientales y sociales, y que abordamos en este punto. Más que un solo riesgo, constituye un amplio conjunto; este puede desarrollarse en profundidad conforme a las recomendaciones y categorización del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)*.

A continuación, se exponen implicaciones que podría tener dicho riesgo (o conjunto de riesgos):

- Presión de la opinión pública y de las autoridades para la atención de los daños (por encima de las condiciones contractuales y cobertura de las pólizas).
- Aumento de la legislación en aspectos como la cobertura, con el consecuente aumento de responsabilidades de las aseguradoras (el punto anterior ya trasladado a legislación).
- Aumento de costos de la siniestralidad y revisión de las primas al alza, con afectación al cliente y al mercado.
- Efectos graves en seguros de salud y agrícolas por los impactos de eventos climáticos extremos y aumento progresivo de la temperatura.
- Salida de determinados entornos de operación y/o cese de la comercialización de productos por la recurrencia de los eventos climáticos extremos y/o el cambio alcanzado en las temperaturas.



### Riesgos sociales

Como aseguradora, la empresa enfrenta riesgos relacionados con qué se comercializa y cómo, incluyendo el modo en que operan los socios comerciales (agentes) y los proveedores en la atención de siniestros. El trato a los clientes a lo largo de las diferentes etapas, desde el acercamiento para la suscripción a la atención en caso de siniestro, son fundamentales. Se expone a transparencia e inclusión, entre otros aspectos. La sociedad es dinámica y el sector asegurador tiene que evolucionar en la oferta y operación para poder atender los cambios.

A continuación, se exponen implicaciones que podría tener dicho riesgo (o conjunto de riesgos):

- Dificultades de acceso de los clientes por el valor de la prima (relación costo producto, incluyendo cobertura). A ello obedece el desarrollo de los microseguros, que son a la vez una oportunidad de mercado, y permiten ir incorporando a la población a la cultura de prevención a través del seguro.
- Dificultades de acceso de los clientes, pero debidas a la tecnología. Con la potenciación de los canales digitales puede haber segmentos de clientes que tengan dificultades para operar con la aseguradora (como los adultos mayores, en seguros de salud).
- Déficit en la información a cliente, que la compañía no esté brindando toda la información necesaria acerca de los productos y servicios al cliente para que tome la mejor decisión informado, de manera particular acerca de las coberturas. Está asociado fuertemente a los reclamos y quejas y puede rápidamente afectar a la reputación de la compañía.
- Lentitud en la atención de los hábitos cambiantes de los clientes, en aspectos como nuevos modelos de familia y convivencia en el hogar, riesgos de salud emergentes, etc.
- Déficit de educativo o cultural de los clientes. Las empresas pueden enfrentar que las personas desconozcan el funcionamiento de las aseguradoras y de las primas, lo que puede dificultar avanzar en la penetración de los seguros en la sociedad.
- Selección en el trato a los clientes (medio, pero de gran repercusión). Ya sea en la atención al cliente para la suscripción a primas o para la atención al siniestro, los clientes pueden enfrentar situaciones de diferencia no justificada en el trato por parte de colaboradores, agentes y proveedores de servicio, por lo que es necesario reforzar políticas, capacitaciones y generar acciones para evitar situaciones de ese tipo.
- Afecciones a la integridad, seguridad y salud de los clientes (medio, pero de gran repercusión), por incumplimientos en la aplicación de las condiciones de las primas, calidad de los servicios de los proveedores que participan en la atención de siniestros, etc.



## Riesgos en gobernanza, económicos y de contexto

El sector asegurador no es ajeno a las condiciones del contexto en el que opera, incluyendo sociales, económicos y de otra naturaleza.

Tres factores requieren especialmente un desempeño ético ejemplar del sector: 1) su carácter esencial, la necesidad de la continuidad operacional y de que tenga confianza por parte de los clientes y otros grupos de interés, 2) la gestión de capital financiero y la necesidad de que esté disponible a través de la prestación de servicios en momentos especialmente críticos para el asegurado, 3) la competitividad del sector, especialmente en algunos ramos.

A continuación, se exponen implicaciones que podría tener dicho riesgo (o conjunto de riesgos):

- Pandemias y enfermedades infecciosas, que alteran las necesidades de los clientes, la oferta de seguros y las condiciones de los mismos.
- Factores macroeconómicos. Las crisis de mercado o económicas pueden castigar el desempeño de la compañía, en cuanto a la disponibilidad de recursos por los clientes y que se desprendan del seguro frente a otros gastos.
- Presión regulatoria, en aspectos como las condiciones de las coberturas.
- Corrupción, en la relación con las autoridades y con los proveedores de servicios, esto último por el volumen de clientes que las aseguradoras les entregan.
- Brechas de seguridad de la información, especialmente con la mayor operación a través de canales digitales. Los datos de que disponen una aseguradora sobre los clientes constituyen un patrimonio sensible a resguardar.
- Violaciones a la privacidad de la información y/o uso abusivo de los datos por parte de las aseguradoras, que pueda derivar en vulnerabilidad del cliente.



## Descripción de riesgos del rol del inversionista

En este caso, los riesgos ASG están especialmente relacionados con las prácticas en los sectores y empresas en que invierte la compañía aseguradora el capital captado en la provisión de seguros y/o en productos ya de *asset management* (evolución de compañías en el sector).



### Riesgos ambientales

- Cambio climático. Existen sectores de actividad especialmente expuestos a ser impactados regulatoria, operativa y financieramente por el cambio climático; ello puede afectar a la liquidez con que se maneje las inversiones, su valor, la recuperación, etc.
- Actividades intensivas en carbono, si la compañía invierte en sectores relacionados, por el desarrollo de regulación y la presión/salida de inversionistas que pueda hacer pierdan valor.
- Actividades extractivas, si la compañía invierte en sectores relacionados. Pueden afectar a los recursos hídricos, a la calidad del entorno, etc.; tienen también posibles afectaciones sociales. Va asociado al siguiente.
- Pérdida de la biodiversidad y contaminación del entorno.



### Riesgos sociales

- Trabajo infantil y trabajo forzoso (medio, asociado a determinados sectores y contexto de operación de las empresas y proyectos en que se invierte). El financiamiento debe garantizar debida diligencia en derechos humanos, en la identificación y evaluación de los riesgos que puedan existir.
- Actividades contrarias a la seguridad y el orden (armas, juego, etc.), también asociado al tipo de sectores en que se invierte. Puede darse con mayor frecuencia por la amplitud de la categoría de riesgo. Si bien, las actividades relacionadas suelen ser objeto de listas de exclusión por parte de los inversionistas.



### Riesgos de gobernanza y contexto

- Factores macroeconómicos. Al igual que el rol asegurador debe haber un análisis exhaustivo para poder entender el contexto macroeconómico que ayuden a tomar mejores decisiones de inversión.
- Pandemias y enfermedades infecciosas. Las pandemias y enfermedades infecciosas son un factor emergente y tendencia que se quedará para el futuro en el análisis de inversión.



### Descripción de riesgos de rol ciudadano y empleador

Desde la perspectiva de rol ciudadano y empleador las compañías aseguradoras cuentan con riesgos compartidos con otros sectores y actividades, comunes a la dinámica de empleador y la necesidad de tener un equilibrio financiero que permita la sostenibilidad en el tiempo.

A continuación, presentamos los principales riesgos integrando los tres vectores ASG:

- Pandemia y enfermedades infecciosas, por su posible afectación a los ingresos y a la salud y seguridad de los colaboradores.
- Factores macroeconómicos, por la necesidad de disponer de balances financieros sanos.
- Corrupción (medio), en la relación con proveedores y autoridades (complementario de lo que sucede en el rol de asegurador).
- Brechas de ciberseguridad y violaciones y/o uso abusivo de los datos (medio), en este caso los datos propios de los colaboradores.
- Estrategia fiscal (medio), en la gestión financiera y el abordaje de los impuestos; puede derivar en sanciones y/o afectaciones a la reputación.

Destacar que la discriminación interna, las limitaciones a la libertad de expresión y las dificultades de sindicalización, no han salido como riesgo medio o alto, lo que transmite que el sector tiene buenas prácticas al respecto.



### 3.5. TEMAS MATERIALES PARA EL SECTOR SEGUROS PANAMÁ

La materialidad se refiere al umbral a partir del cual los temas son especialmente significativos para la compañía, y debe priorizar el trabajo sobre los mismos.

La significancia viene de un doble enfoque (dos ejes de la matriz): el impacto sobre los grupos de interés y la afectación/influencia sobre los resultados de la compañía.

Su alcance es más amplio que el análisis de riesgos, ya que incluye los propios riesgos pero también las oportunidades. La identificación y priorización de los riesgos nutre el listado de temas potenciales, que se somete a priorización de los participantes en el ejercicio de materialidad y les orienta.

A continuación, se presenta la matriz de materialidad del sector asegurador en Panamá; considera de manera integrada los tres roles: asegurador, inversionista y ciudadano corporativo/empleador.

#### MATRIZ DE MATERIALIDAD

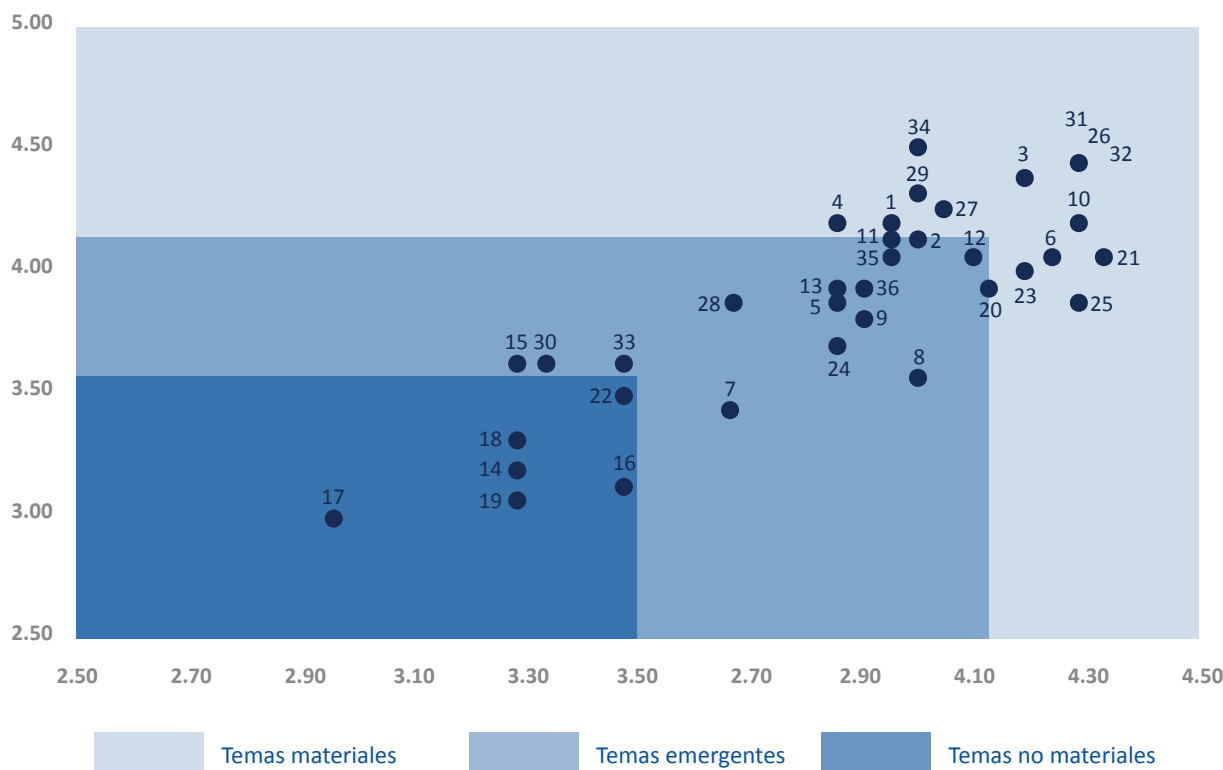


Ilustración 5: Matriz de materialidad del sector segurador de Panamá.



A continuación, presentamos los temas materiales, incluyendo su descripción para el sector.

#	TEMA MATERIAL	ROL ASEGURADOR	ROL INVERSIONISTA	ROL CIUDADANO CORPORATIVO/ EMPLEADOR
26	Calidad y eficiencia en el servicio	✓		
32	Privacidad de la información (de clientes)	✓		✓
31	Satisfacción del cliente	✓		
3	Pandemias y enfermedades infecciosas	✓	✓	✓
34	Relación con socios comerciales	✓		
10	Ciberseguridad	✓		✓
21	Clima laboral			✓
29	Cambios en las prioridades del cliente	✓		
6	Ética y transparencia	✓	✓	✓
27	Trasparencia del producto y asesoramiento	✓		
23	Atracción y retención del talento			✓
25	Salud y seguridad en el trabajo			✓
1	Regulación	✓	✓	✓
2	Contexto macroeconómico y mercado	✓	✓	✓
11	Tecnología y digitalización	✓		✓

Tabla 2: Temas materiales del sector asegurador según cada rol



## 4. PROTOCOLO: ACUERDOS

### Preámbulo

La Conducta Empresarial Responsable (CER) será abordada por el sector asegurador en sus diferentes vertientes y/o roles de operación: asegurador propiamente, inversor y empleador/ ciudadano corporativo.

Las recomendaciones que se plantean a continuación resultan del análisis de riesgos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) y del análisis de materialidad preparado a partir del anterior, que abarca también la significancia de los temas por las oportunidades que representan (junto con los riesgos).

El proceso de determinación de los riesgos y los temas materiales se ha realizado de manera participativa con las empresas del sector en Panamá.

### Cláusula I. Objetivo

Establecer recomendaciones comunes que guíen a las empresas del sector asegurador en el ejercicio de la Conducta Empresarial Responsable, desde el negocio, a través del planteamiento de políticas y códigos de la compañía, el desarrollo de la cultura interna y la relación con los grupos de interés externos. Se busca sirva de referencia para la determinación de las iniciativas a priorizar en cada empresa, en los diferentes vectores ASG (ambientales, sociales y de gobernanza).

### Cláusula II. Recomendaciones

1. Incorporar en el proceso de toma de decisiones los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) pertinentes a los tres roles en que se ha dividido el desempeño de una compañía aseguradora: negocio asegurador, inversionista y ciudadano corporativo/ empleador.
2. Sensibilizar a la dirección y alta gerencia sobre los riesgos y oportunidades de considerar los aspectos ASG en la actividad de la compañía, promoviendo su liderazgo e involucramiento activo.
3. Colaborar con los diferentes grupos de interés para maximizar los impactos positivos y reducir y/o eliminar aquellos negativos, asociados a la práctica de la compañía en cualquiera de sus roles. Especialmente promover una activa vinculación y colaboración de: agentes y proveedores de atención en caso de siniestros, para la actividad aseguradora; intermediarios financieros, para la actividad inversionista.



4. Considerar los riesgos ASG y temas materiales identificados en el marco del proceso de definición del Protocolo, como prioridades a trabajar, complementario de que cada empresa pueda realizar ejercicios de identificación y priorización de manera particular.
5. Articular el ejercicio de la conducta empresarial responsable mediante un proceso de debida diligencia, en donde las empresas identifiquen, y gestionen los impactos negativos, reales o potenciales, de sus actividades, así como informan la manera en que abordan estos impactos. Asegurarse además que el alcance del proceso comprende las actividades propias de la compañía, pero también la cadena de suministro y otras relaciones comerciales.
6. Promover la cultura de sostenibilidad, entre los colaboradores integrando los diferentes aspectos ASG. mediante ejercicios de sensibilización y formación. Trabajar de la misma manera con quienes forman parte de la cadena de valor para extender el alcance de la formación y sensibilización.
7. Trabajar estrechamente a nivel sectorial con las autoridades para avanzar en el desarrollo de normativa que considere los aspectos ASG para la resiliencia de la operación, la continuidad de la operación y la calidad del servicio.
8. Aprovechar las oportunidades para el desarrollo de soluciones de aseguramiento y/o inversión que contribuyan especialmente al desarrollo social y el resguardo del medio ambiente.
9. Estar atento a los cambios en la sociedad para ofrecer soluciones pertinentes y ser proactivos en atender la confianza depositada por los asegurados, clientes financieros, agentes y otros grupos de interés.
10. Fortalecer el gobierno corporativo, la estructura y toma de decisiones, de manera que se garantice la consideración de los intereses de la compañía y la generación de valor para los diferentes grupos de interés, por encima de intereses propios de parte.
11. Transparentar el desempeño ASG de manera pública y periódica, alineados con las mejores prácticas internacionales, incluyendo la consideración de marcos y estándares de referencia dotados de lineamientos y/o indicadores.
12. Integrar en todo momento el deber de respetar los derechos humanos.
13. Considerar como parte del ejercicio de la conducta empresarial responsable la contribución a la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en aquellos objetivos especialmente relacionados en cada caso (ej. diferencias en los ramos).

De manera particular por los roles:

14. Formar parte activa del desarrollo de las finanzas sostenibles en el país. Incorporar criterios ASG tanto en la colocación de capital en procesos propios de la operación como en la oferta de productos de gestión de activos especializados.
15. Promover la cultura de la prevención, acercando a los ciudadanos el valor de disponer de seguro para el patrimonio, la salud y otros aspectos. Conectar en todo caso estos ejercicios con la educación financiera.
16. Reducir las desigualdades a través de la disponibilidad de seguros y las condiciones de acceso de los mismos.
17. Facilitar la resiliencia de la ciudadanía a los riesgos e impactos asociados al cambio climático que se van materializando de múltiples formas.
18. Ser ejemplo de condiciones laborales y oportunidades de desarrollo para los colaboradores. De la misma manera, garantizar en todo momento su seguridad y salud, y promover su bienestar.
19. Incorporar medidas de ecoeficiencia en la operación, desvinculando el crecimiento de la operación de posibles afectaciones al ambiente.
20. Utilizar la tecnología de manera responsable, garantizando sea inclusiva, resguardando los datos de los clientes y asegurando un uso responsable de los mismos.

### Cláusula III. Alcance e implementación

- El presente Protocolo queda a disposición del conjunto de las compañías aseguradoras en Panamá, como referencia para desarrollar y/o fortalecer la conducta empresarial responsable en sus instituciones.
- La aplicación de las recomendaciones es voluntaria, si bien exhortamos al sector asegurador a liderar las prácticas ASG de manera de maximizar su contribución al desarrollo sostenible.
- Es complementario en todo caso de las iniciativas y compromisos voluntarios que suscriba cada empresa a nivel nacional e internacional.
- Considera el estricto cumplimiento de la legalidad como la base para poder abordar estas recomendaciones.

## Cláusula IV. Gobernanza

El presente documento es considerado por la Asociación Panameña de Aseguradores (APADEA) como recomendaciones voluntarias a aplicar por sus asociados.

La Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá (SSRP) reconoce el valor que aporta entre las aseguradoras este protocolo, y reconoce las recomendaciones como de voluntaria aplicación. Cada empresa decide voluntariamente la aplicación de las recomendaciones.

Se recomienda realizar una mesa de trabajo con actores interesados en implementación del protocolo para definir la estructura y seguimiento de los acuerdos llegados a raíz del presente protocolo. Se sugiere que esta mesa de trabajo tenga participación de APADEA y Sumarse.

Se exhorta a las compañías que apliquen las recomendaciones a informar de ello públicamente.

## Cláusula V. Divulgación

El presente Protocolo es público. Puede ser divulgado adicionalmente por cualquiera de las instituciones que lo hayan acogido de forma voluntaria, participado en su construcción, testigos y promotores.

Cualquier institución que divulgue el Protocolo se compromete no obstante a resguardar la integridad del mismo, no realizando cambios en los contenidos.

## Cláusula VI. Participación

La participación y acogida como referencia del presente protocolo es voluntaria. Sin embargo, aquellas organizaciones que deseen comprometerse y adherirse de manera formal al protocolo como firmantes, podrán dar por concluida, unilateralmente y en cualquier momento su adhesión al protocolo, sin ningún tipo de sanción.

En caso de concluir la adhesión, deberán comunicarlo a la mesa de trabajo que esté encargada del seguimiento para que pueda mantenerse actualizado el listado de firmantes.



## Cláusula VII. Modificaciones

El Protocolo está abierto a ser modificado por solicitud de cualquier empresa firmante. Deberá contar con mayoría de 2/3 de los firmantes y se requerirá disponer de un órgano tercero que articule el proceso de actualización.

La actualización de las recomendaciones correrá en todo caso a cargo de equipo externo a las aseguradoras firmantes.

## Cláusula VIII. Vigencia

La vigencia del Protocolo se extiende siempre de manera indefinida hasta la siguiente actualización del mismo.

En constancia de estar de acuerdo con el contenido, suscriben en la Ciudad de Panamá, en abril de 2022.

### Organizaciones fundadoras:













### Testigos de honor:



### Instituciones promotoras:



## Bibliografía

- Banco Mundial (2012). Buenas Prácticas para la Protección al Consumidor Financiero.  
[Sitio web dar clic aquí](#) 
- OCDE (2020). Líneas Directrices de la OCDE para empresas multinacionales.  
[Sitio web dar clic aquí](#) 
- OECD (2017). Responsible business conduct for institutional investors: Key considerations for due diligence under the OECD Guidelines for Multinational Enterprises.  
[Sitio web dar clic aquí](#) 
- OHCHR, ONU (2011). Principios Rectores sobre Empresas y DDHH.  
[Sitio web dar clic aquí](#) 
- OIT (2017). Declaración Tripartita de Principios sobre las Empresas Multinacionales y la Política Social.  
[Sitio web dar clic aquí](#) 
- Principles for Responsible Investment  
[Sitio web dar clic aquí](#) 
- UNEP- FI (2012). Principios para la Sostenibilidad en Seguros.  
[Sitio web dar clic aquí](#) 
- UNEP- FI, Principles for Sustainable Insurance (2020). Managing environmental, social and governance risks in non-life insurance business.  
[Sitio web dar clic aquí](#) 
- UNEP-FI (2021). Insuring the climate transition.  
[Sitio web dar clic aquí](#) 
- World Economic Forum, The global risks report 2021.  
[Sitio web dar clic aquí](#) 



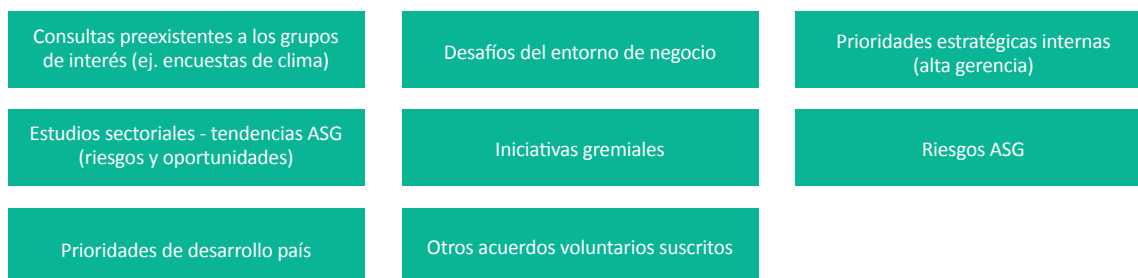
## ANEXO – DETALLE DEL PROCESO SEGUIDO

### Análisis de riesgos

- 1. Contextualización ASG en el sector asegurador.** Se desarrollaron una serie de talleres con participantes de empresas aseguradoras en Panamá para presentar qué significan los factores ASG y cómo se trasladan al sector bajo la forma de riesgos. Se hizo especial énfasis en cómo esos riesgos son impulsados por el cambio climático y cómo se relacionan con los derechos humanos.
- 2. Construcción de flujograma de procesos de las compañías aseguradoras y su cadena de valor, por el equipo consultor.** Sustenta los tres roles de la compañía aseguradora: provisión de seguros, inversionista, ciudadano corporativo/empleador.
- 3. Preparación de listado de riesgos potenciales,** considerando los tres roles. Desarrollado por el equipo consultor, en base al flujograma y utilizando bibliografía de referencia.
- 4. Priorización de los riesgos, por las variables:** 1) probabilidad de ocurrencia, 2) impacto. Realizado mediante encuesta en línea a los participantes de los talleres).

### Determinación de la materialidad

- 1. Construcción del listado de temas potenciales,** considerando junto con los riesgos resultantes del proceso anterior, otras diferentes fuentes:



- 2. Presentación de los temas materiales** en dossier a los participantes de los talleres.
- 3. Priorización de los temas, evaluando:** 1) riesgo para el negocio, 2) impacto en los grupos de interés del sector asegurador. Fue realizada en encuesta en línea; participaron varios integrantes por empresa de las que formaron parte de los talleres.

### Desarrollo del Protocolo

1. El equipo consultor analizó y consolidó las aportaciones de los participantes, desarrollando una propuesta de Protocolo.
2. El mismo, fue objeto de validación en talleres específicos y reuniones bilaterales con el gremio y regulador del sector en Panamá.
3. La versión final fue presentada y queda abierta para la firma por compañías adherentes.



Ejecuta:



Financiado por:

