

Resumen ejecutivo

Doble Materialidad Materialidad de impacto y materialidad financiera

Mayo, 2024



Objetivo y proceso



GOBERNANZA DE LA MATERIALIDAD

- Estamos comprometidos a realizar análisis de materialidad al menos cada tres años como parte de la actualización de la estrategia de sostenibilidad.
- El ejercicio de doble materialidad (impacto y financiera), nos permite responder a los **indicadores del Global Reporting Initiative (GRI), Standard Accountability Board (SASB) y la norma de sostenibilidad S1 de las NIIF contables.**
- El proceso de determinación de los **temas materiales** es **verificado** por un externo, tanto la parte de impacto (correspondiente al contenido GRI 3-1 y GRI 3-2) como la parte de materialidad financiera.
- El proceso de materialidad es coordinado por los departamentos de **Responsabilidad Social y Relaciones con Inversionistas**, dada la doble atención en el impacto y la materialidad financiera.
- Los resultados de materialidad se presentan al Comité de **Responsabilidad Social**, en el que participan miembros de la **Junta Directiva y el Director General Adjunto de Qualitas Controladora, Bernardo Risoul .**



Proceso de doble materialidad



Listado largo: temas potencialmente relevantes

Para el entendimiento del contexto y la preparación del conjunto de temas potencialmente relevantes, vinculados con las operaciones de Quálitas, se realizó un análisis documental y entrevistas con equipo directivo.

A continuación, se muestra el listado de 27 temas potencialmente relevantes, para mayor información sobre la descripción de cada tema ver las siguientes diapositivas.

| Dimensión | No. | Tema potencial |
|-------------------|-----|---|
| Modelo de negocio | 1 | Cadena de suministro responsable |
| | 2 | Cultura y conducta en seguridad vial |
| | 3 | Innovación en productos y servicios |
| | 4 | Transformación digital y eficiencia operativa |
| | 5 | Inversión ASG |
| | 6 | Accesibilidad y asequibilidad del producto/servicio |
| | 7 | Ética de negocio y cumplimiento legal |
| | 8 | Prácticas de venta (comercialización responsable) |
| | 9 | Ciberseguridad |
| | 10 | Servicio al asegurado |
| | 11 | Privacidad de datos del asegurado |
| | 12 | Gestión de siniestros |

| Dimensión | No. | Tema potencial |
|-------------------------|-----|---|
| Capital social y humano | 13 | Desarrollo socio-económico de comunidades |
| | 14 | Diversidad y equidad de oportunidades |
| | 15 | Capacitación y desarrollo de colaboradores |
| | 16 | Clima laboral |
| | 17 | Salud y seguridad laboral |
| | 18 | Educación financiera y cultura de seguros |
| Gobierno corporativo | 19 | Remuneración e incentivos a colaboradores |
| | 20 | Divulgación y transparencia de información financiera y sostenible |
| | 21 | Gobierno corporativo |
| | 22 | Fiscalidad |
| Medio ambiente | 23 | Prevención de Lavado de Dinero |
| | 24 | Relacionamiento con aliados de negocio y grupos de interés |
| | 25 | Gestión de riesgos de cambio climático (físicos y de transición) propios y del portafolio |
| | 26 | Impacto ambiental y social del portafolio |
| | 27 | Eficiencia eco-operacional |



Para cada uno de los 27 temas del listado largo se identificaron impactos positivos y negativos

Los **impactos positivos** se consideran como aquellos impactos que la organización genera a través de sus actividades, y **contribuyen positivamente a sus grupos de interés**, contribuyendo al desarrollo sostenible (en términos ambientales, sociales y de gobernanza).

Por otro lado, los **impactos negativos** son impactos que la organización genera a través de sus actividades, y que **afectan negativamente a sus grupos de interés**, además de contribuir negativamente a problemas ambientales, sociales y/o de gobernanza.

Estos impactos:

1. "**Contribuyen a ocasionar**" si las actividades facilitan, incentivan o conducen a que otra entidad ocasione el impacto.
2. O "**están directamente vinculados con**" las actividades o sus relaciones comerciales (incluso si la organización no ha ocasionado ni ha contribuido al impacto negativo por sí misma).

Los impactos positivos y negativos identificados fueron 68 en total.



Asimismo, se identificaron riesgos y oportunidades, considerando:

- **Riesgos:**

Son aspectos negativos o desventajas que pueden afectar a una empresa en relación con factores ASG, y tienen el potencial de influir negativamente en el desempeño financiero o en la capacidad de una empresa para crear valor sostenible a largo plazo.

- **Oportunidades:**

Son los aspectos positivos o ventajas que las organizaciones pueden aprovechar en relación con factores ASG para crear valor sostenible a largo plazo o mejorar su desempeño financiero. Pueden variar ampliamente según el contexto, pero generalmente involucran aspectos relacionados beneficios económicos o estratégicos.

Los riesgos y oportunidades propuestos resultaron en un total de 48.



Materialidad Financiera



VALORACIÓN INTERNA

Para poder llevar a cabo la evaluación de riesgos y oportunidades, se solicitó el apoyo de las áreas:

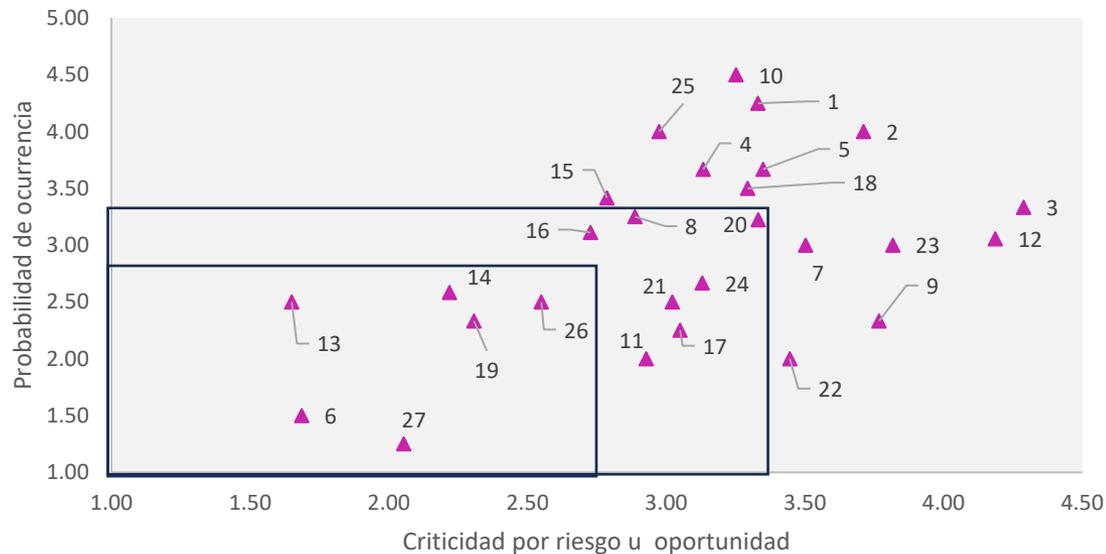
- Dirección de Administración Integral de Riesgos (7 participantes)
- Inversiones (2 participantes)
- Subdirección de contabilidad (8 participantes)

Asimismo, en la matriz de materialidad financiera se incorpora la perspectiva de aquellos grupos de interés que pudieran tener mayor sensibilidad en cuanto a riesgos u oportunidades que pudieran presentarse a través de los distintos aspectos ASG. En este ejercicio en particular, dichos grupos de interés fueron:

| Grupos de interés | Mecanismos de consulta |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| Inversionistas institucionales | Encuesta |
| Consejeros | Encuesta |
| Directores de área | Entrevista y encuesta a dirección |



Materialidad financiera



TEMAS MATERIALES (14)

- 10 Servicio al asegurado
- 2 Cultura y conducta en seguridad vial
- 3 Innovación en productos y servicios
- 1 Cadena de suministro responsable
- 12 Gestión de siniestros
- 5 Inversión ASG
- 25 Gestión de riesgos de cambio climático (físicos y de transición) propios y del portafolio de productos
- 23 Prevención de lavado de dinero
- 4 Transformación digital y eficiencia operativa
- 18 Educación financiera y cultura de seguros
- 7 Ética de negocio y cumplimiento legal
- 15 Capacitación y desarrollo de colaboradores
- 9 Ciberseguridad
- 22 Fiscalidad

TEMAS EMERGENTES (7)

- 20 Divulgación y transparencia de información financiera y sostenible
- 8 Prácticas de venta (comercialización responsable)
- 16 Clima laboral
- 24 Relacionamiento con aliados de negocio y grupos de interés
- 21 Gobierno corporativo
- 17 Salud y seguridad laboral
- 11 Privacidad de datos del asegurado

OTROS TEMAS DE REFERENCIA (6)

- 26 Impacto ambiental y social del portafolio
- 14 Diversidad y equidad de oportunidades
- 19 Remuneración e incentivos a colaboradores
- 13 Desarrollo socio-económico de comunidades
- 27 Eficiencia eco-operacional
- 6 Accesibilidad y asequibilidad del producto/servicio



MATERIALIDAD FINANCIERA: TOP TRES

| Tema material | Caso de negocio | Estrategias de negocio (iniciativas) |
|---|--|---|
| Innovación en productos y servicios | <p>Ofrecemos productos y servicios que se ajustan a las necesidades de los clientes, manteniéndonos a la vanguardia, identificando tendencias e invirtiendo en tecnologías y analítica de datos.</p> <p>Adicional a los productos de seguro, integramos servicios que incluyen la distribución de autopartes y cristales a través de nuestra subsidiaria no aseguradora Flekk. Además, con la subsidiaria Qsalud atendemos el sector salud.</p> <p>A través de una innovación continua en productos y servicios fortalecemos nuestros pilares de excelencia en servicio y control de costos, además aseguramos vehículos con un impacto ambiental menor.</p> | <p>Contamos con productos amigables con el medio ambiente, en primas emitidas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos proporcionados bajo un acuerdo de comodato para monitorear la conducción (conducción responsable, capaz de reducir emisiones) • Seguro de flotas de gas natural • Seguro de vehículos híbridos • Seguro de vehículos eléctricos |
| Servicio al asegurado | <p>Nuestro modelo de negocio se centra en la excelencia del servicio al cliente. Somos especialistas en el seguro de automóviles y tenemos un profundo conocimiento de las particularidades del negocio y de las necesidades de nuestros asegurados. Ofrecemos un servicio integral al cliente, desde la contratación del seguro hasta la atención en caso de siniestro.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • A través de nuestra extensa red de distribución, que incluye nuestras oficinas de servicio, ODQs y agentes, ofrecemos un servicio personalizado, flexible y eficiente. Tenemos varias iniciativas en los procesos de consulta, adquisición y asistencia en caso de reclamación. Contribuyendo a la puntuación de las encuestas de satisfacción de nuestros asegurados (NPS). |
| Cultura y conducta en seguridad vial | <p>En Quálitas, la seguridad vial es nuestro principal compromiso con nuestros clientes y la sociedad. Por ello hemos desarrollado un programa de cultura vial con la finalidad de disminuir accidentes y fomentar una convivencia respetuosa en los caminos y carreteras.</p> <p>El compromiso que tenemos con la seguridad vial, hacia la sociedad y con nuestros agentes contribuye a disminuir la tasa de accidentes y fatalidades, además que nos permite mitigar, prevenir y remediar la tasa de de mejor manera los riesgos asociados.</p> | <p>Nuestro objetivo es promover la prevención de accidentes automovilísticos a través de una conducción segura y responsable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para nuestros clientes con flotas aseguradas por más de \$5 millones de pesos, ofrecemos la oportunidad de unirse a nuestro programa de prevención de accidentes, que comenzó en México y se está expandiendo a Estados Unidos, Costa Rica y Perú. • Hemos desarrollado servicios que contribuyen a la Seguridad Vial, como lo es telemetría y rastreo. • Ofrecemos a las empresas la implementación de tecnologías para la prevención de accidentes con base en el análisis de la siniestralidad. • También reconocemos que los agentes enfrentan riesgos únicos en su trabajo diario. Hemos implementado un Sistema de Gestión de Seguridad Vial (SGSV) basado en la Norma ISO 39001:2012. |



MATERIALIDAD FINANCIERA: TOP TRES

| Tema material | Indicador | Progreso 2023 |
|---|--|--|
| Innovación en productos y servicios | <p>Productos de seguros que contribuyen a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de nuestros clientes. Prima suscrita de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Seguros de flotas de gas natural Seguros de vehículos híbridos Seguros de vehículos eléctricos | <p>Prima (M MXN), datos para QCS.</p> <ul style="list-style-type: none"> Seguro de flota de gas natural: \$34.8 Seguro de vehículos híbridos: \$379.1 Seguro de vehículos eléctricos: \$396.2 |
| Servicio al asegurado | <ul style="list-style-type: none"> % de satisfacción del servicio de atención al cliente en la encuesta de servicio integral. Hora de llegada del oficial de reclamos | <ul style="list-style-type: none"> A finales de 2023, alcanzamos un índice medio de satisfacción del 88,6% El tiempo promedio de asignación del oficial de reclamos y llegada al sitio de reclamos fue de 22.21 minutos. |
| Cultura y conducta en seguridad vial | <ul style="list-style-type: none"> Número de dispositivos de telemetría y seguimiento en las unidades aseguradas Número de agentes de siniestros formados en relación con la seguridad vial | <ul style="list-style-type: none"> 63 flotas con tecnología, lo que representa +300 millones de pesos en primas de asegurados. Durante 2023, capacitamos a 239 oficiales de reclamos en relación con la seguridad vial |



Materialidad de Impacto



VALORACIÓN INTERNA DE IMPACTOS

Se realiza un acercamiento con todas aquellas áreas relacionadas a los temas potencialmente materiales.

- 14 áreas participantes

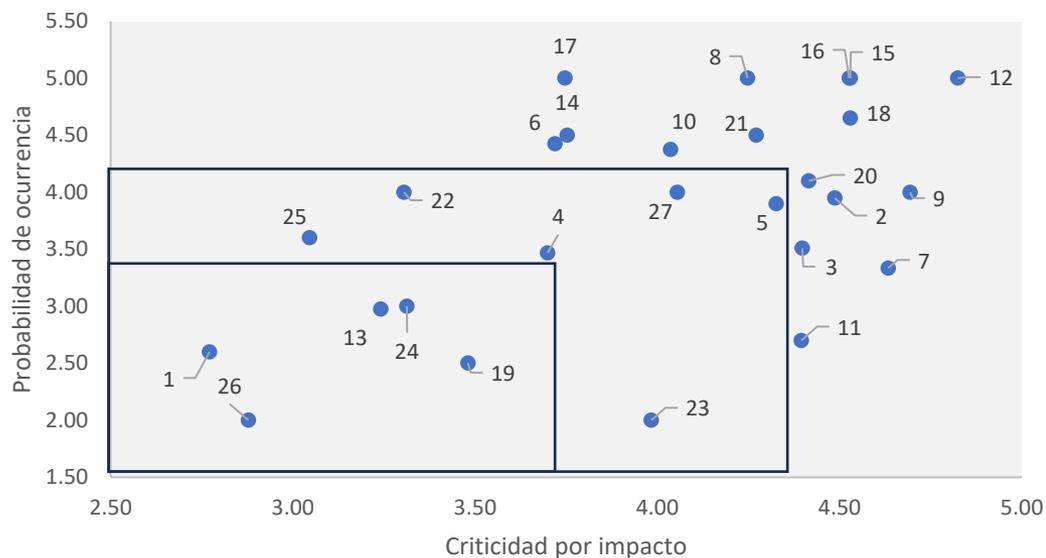
CONSULTAS CON GRUPOS DE INTERÉS

Con el objetivo de incorporar la perspectiva de los grupos de interés relacionados con Quálitas en el análisis, se realizaron diversos acercamientos y tipos de consulta.

| GRUPOS DE INTERÉS |
|------------------------|
| Asegurados |
| Colaboradores |
| Directores de oficinas |
| Agentes |
| Financieras |
| Proveedores |



Materialidad de Impacto



TEMAS MATERIALES (16)

- 12 Gestión de siniestros
- 15 Capacitación y desarrollo de colaboradores
- 18 Educación financiera y cultura de seguros
- 16 Clima laboral
- 8 Prácticas de venta
- 21 Gobierno corporativo
- 17 Salud y seguridad laboral
- 9 Ciberseguridad
- 20 Divulgación y transparencia de información financiera y sostenible
- 2 Cultura y conducta en seguridad vial
- 10 Servicio al asegurado
- 14 Diversidad y equidad de oportunidades
- 6 Accesibilidad y asequibilidad del producto/servicio
- 7 Ética de negocio y cumplimiento legal
- 3 Innovación en productos y servicios
- 11 Privacidad de datos del asegurado

TEMAS EMERGENTES (6)

- 5 Inversión ASG
- 27 Eficiencia eco-operacional
- 22 Estrategia fiscal
- 4 Transformación digital y eficiencia operativa
- 25 Gestión de riesgos de cambio climático (físicos y de transición) propios y del portafolio
- 23 Prevención de lavado de dinero

OTROS TEMAS DE REFERENCIA (5)

- 24 Relacionamiento con aliados de negocio y grupos de interés
- 13 Desarrollo socio-económico de comunidades
- 19 Remuneración e incentivos a colaboradores
- 1 Cadena de suministro responsable
- 26 Impacto ambiental y social del portafolio



MATERIALIDAD DE IMPACTO: TOP TRES

| Tema material | Causa del impacto | Grupos de interés impactados | Impactos asociados | KPIs Directos | KPIs de impacto |
|---|--|---|--|---|--|
| Gestión de siniestros | <ul style="list-style-type: none"> Operaciones (costos, servicio) Cadena de suministro | <ul style="list-style-type: none"> Clientes Colaboradores Agentes Oficinas de Servicios Talleres/Agencias Proveedores | Mayor satisfacción y retención de clientes debido al buen sistema de gestión de siniestros y su funcionamiento eficiente. | Tiempos promedio de respuesta en los diferentes procesos de atención al siniestro como: atención en la cabina nacional, llegada del ajustador, etc, garantizando una atención ágil y eficiente a nuestros asegurados. | Índice de satisfacción promedio asegurados, (detalle en cabina, ajustador, etc) |
| Capacitación y desarrollo de colaboradores | <ul style="list-style-type: none"> Operaciones Servicio al asegurado Cultura organizacional | <ul style="list-style-type: none"> Colaboradores Clientes Proveedores | Aumento en el bienestar y productividad de colaboradores por la promoción de buenas prácticas laborales (clima laboral, desarrollo de talento, etc.) | Número de horas de capacitación. Número de participantes en cursos/talleres de liderazgo. Crecimiento interno Permanencia | Número de colaboradores capacitados. Número de ascensos derivado de talleres de liderazgo. Satisfacción del empleado |
| Educación financiera y cultura de seguro | <ul style="list-style-type: none"> Operaciones Productos y servicios Accesibilidad Protección del patrimonio Accidentabilidad | <ul style="list-style-type: none"> Clientes Agentes Sociedad | Desarrollo de conocimientos financieros Fomento de educación financiera. Promoción de la cultura de seguros. | Número de campañas enviadas. Aperturas únicas y clics en página web y mailing. | Flotillas capacitadas Dispositivos de telemetría |

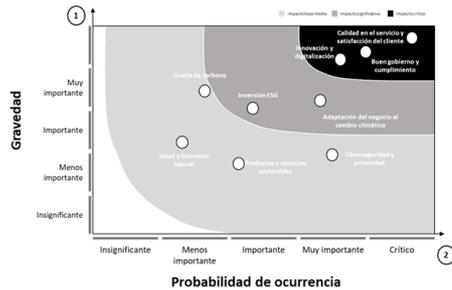
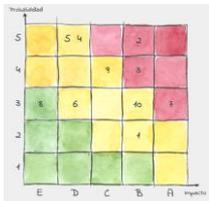


MATRIZ INTEGRADA

Materialidad de Impacto +
Financiera

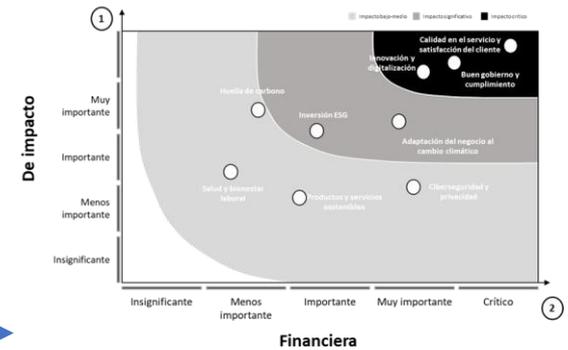


Mapa de calor de los impactos



Matriz de mat. impacto
Representa los temas
Puntuaciones en base a los impactos que albergan
Gravedad integrando sus subvariables

Matriz doble materialidad (ilustrativo)

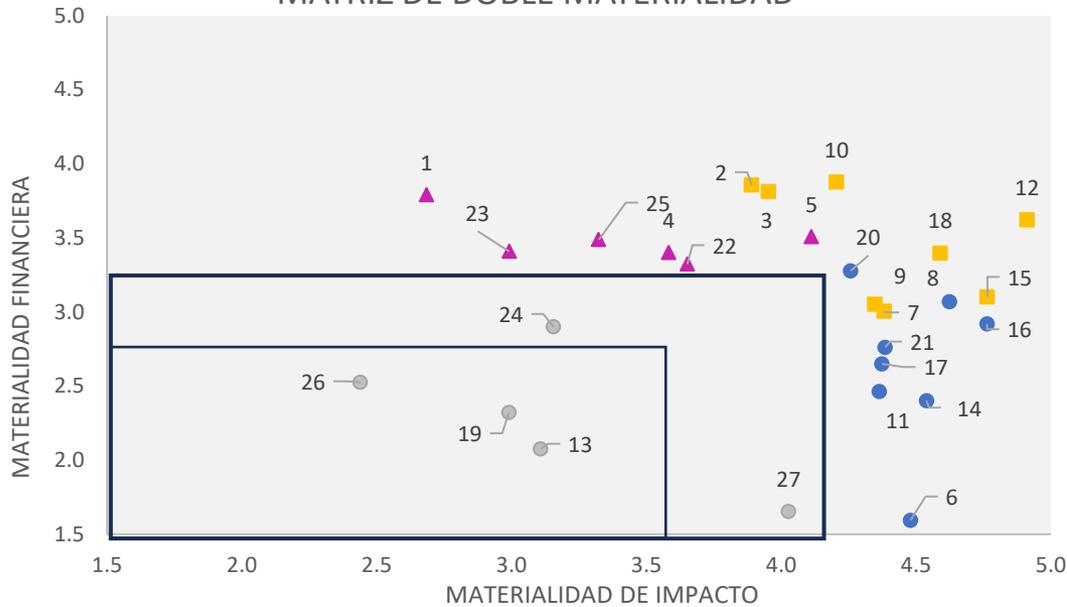


Un eje por cada materialidad
Cada eje integra las dos variables de esa materialidad

- ✓ Sólo de impacto
- ✓ **Temas doblemente materiales**
- ✓ Sólo financieramente



MATRIZ DE DOBLE MATERIALIDAD



TEMAS DOBLEMENTE MATERIALES (9)

- 12 Gestión de siniestros
- 10 Servicio al asegurado
- 18 Educación financiera y cultura de seguros
- 15 Capacitación y desarrollo de colaboradores
- 3 Innovación en productos y servicios
- 2 Cultura y conducta en seguridad vial
- 9 Ciberseguridad
- 7 Ética de negocio y cumplimiento legal

TEMAS MATERIALES FINANCIEROS (6)

- 5 Inversión ASG
- 4 Transformación digital y eficiencia operativa
- 22 Fiscalidad
- Gestión de riesgos de cambio climático (físicos y de transición) propios y del portafolio de productos
- 1 Cadena de suministro responsable
- 23 Prevención de lavado de dinero

TEMAS MATERIALES DE IMPACTO (8)

- 8 Prácticas de venta (comercialización responsable)
- 16 Clima laboral
- Divulgación y transparencia de información financiera y sostenible
- 20 Gobierno corporativo
- 17 Salud y seguridad laboral
- 14 Diversidad y equidad de oportunidades
- 6 Accesibilidad y asequibilidad del producto/servicio
- 11 Privacidad de datos del asegurado

