



ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Análisis de materialidad

(GRI 102-46, 102-47, 102-49, 103-1)

En 2020 actualizamos nuestro **análisis de materialidad**, para entender los temas críticos para la compañía y nuestros grupos de interés. De esta manera, incorporamos las tendencias en el sector asegurador, los cambios

en el contexto de nuestras operaciones (incluyendo la influencia del COVID-19), y la evolución en los impactos ambientales y sociales que generamos por nuestro modelo de negocio y esquema de gobernanza¹.

Realizamos el ejercicio mediante un proceso de 4 etapas: identificación, priorización, validación y revisión, cuyas principales actividades exponemos a continuación:

Revisión

Análisis de los temas materiales determinados en el ejercicio previo.

Identificación de las oportunidades de mejora en la consulta a los grupos de interés, incluyendo el alcance, y en la incorporación de las prioridades estratégicas de la compañía.

Identificación

Preparación de un listado de temas potencialmente relevantes, a partir del análisis de:

- Prioridades ASG de las calificadoras e inversionistas a nivel internacional (SAM S&P, Bloomberg, BlackRock, Morgan Stanley).
- Consultas preexistentes a nuestros grupos de interés: encuesta integral de servicio, a talleres, agencias, agentes, y de clima organizacional (empleados); también análisis de las apariciones de la compañía en los medios.
- Respuesta al contexto del COVID: cambios en la estrategia de las compañías, prioridades de los consumidores, etc. (Ej. análisis por OCDE)

Priorización

El listado de temas potencialmente relevantes fue evaluado bajo dos perspectivas:

1. Prioridad para Quálitas, conforme a la estrategia corporativa, mediante entrevistas a una selección de directores.
2. Importancia para los grupos de interés, a través de las prioridades señaladas en las consultas preexistentes (como parte del ejercicio de actualización de la materialidad). Incorporamos por tanto la perspectiva de: empleados, asegurados, agentes, agencias, proveedores, medios e inversionistas.

A partir de ello, elaboramos la matriz de materialidad, con la significancia de los diferentes temas.

Validación

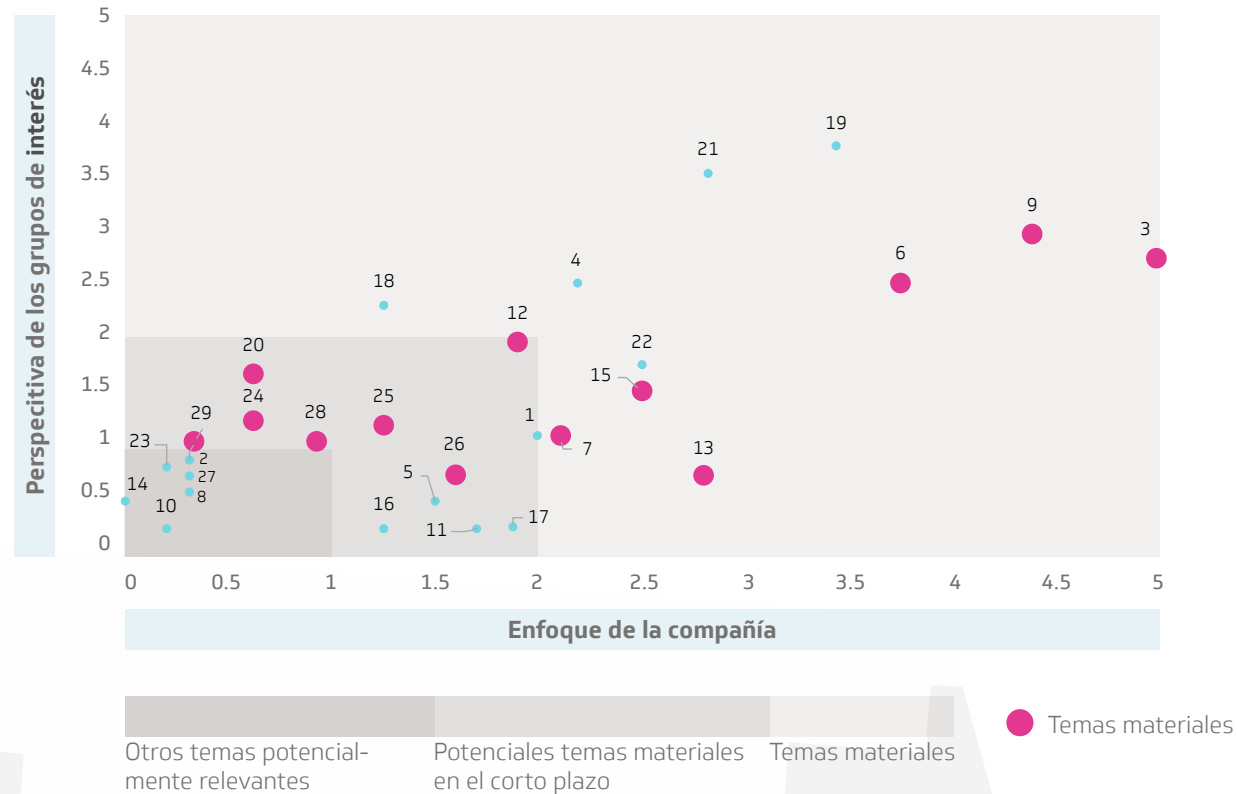
La alta dirección de Quálitas estuvo involucrada estrechamente en el proceso.

1. El anterior análisis de materialidad fue realizado en 2016, dispone de información al respecto en nuestros sucesivos informes integrados anuales.

El concepto de materialidad está evolucionando, especialmente con el creciente interés de los inversionistas por los temas ASG. Se plantea el concepto de **dobles materialidad**: una socioambiental, destinada al más amplio conjunto de grupos de interés (cómo la compañía impacta en el entorno), y una financiera, para inversionistas (cómo el entorno y la relación de la compañía impacta en su estabilidad financiera).

En Quálitas trabajamos con ese doble concepto, presentando la matriz multistakeholder (cuyo proceso hemos señalado previamente), e integrando la referencia a los temas prioritarios para los inversionistas (ver diagrama).

MATRIZ DE MATERIALIDAD INTEGRADA QUÁLITAS CONTROLADORA (NEGOCIO ASEGURADOR)



1. Apoyo y educación en conducta vial
2. Educación financiera y cultura de seguros
3. Innovación y eficiencia operativa
4. Relación con proveedores
5. Disponibilidad de seguros para toda la población
6. Relación con aliados de negocio
7. Ciberseguridad – Resguardo de información (asegurado y operación)
8. Uso de datos del asegurado (privacidad)
9. Servicio al cliente
10. Información clara y pertinente de las condiciones de seguro
11. Cumplimiento legal
12. Ética, transparencia y anticorrupción
13. Gobierno corporativo
14. Participación en la elaboración de políticas públicas
15. Resultados económicos
16. Posicionamiento de mercado y marca
17. Atracción y retención de empleados
18. Clima laboral y satisfacción del empleado
19. Capacitación y desarrollo de carrera (empleado)
20. Diversidad e igualdad de oportunidades (empleado)
21. Prestaciones y remuneración (empleado)
22. Salud y seguridad laboral (empleado)
23. Contribución al desarrollo de las sociedades locales (Apoyo social y donativos)
24. Gestión ambiental
25. Productos y servicios con beneficio ambiental
26. Condiciones de siniestralidad
27. Estrategia fiscal
28. Inversión ASG
29. Riesgos y oportunidades de cambio climático
30. (No listado en el texto, pero presente en la matriz)

Ello va acompañado del uso de los Estándares GRI para los temas materiales multistakeholder, y los Estándares SASB para los temas materiales de inversionistas.

Nuestra Estrategia de Sustentabilidad sigue vigente, por su relación con los temas materiales multistakeholder (ver tabla).

Se presentan los límites de los temas materiales, es decir; aquellos que son críticos interna y externamente. Los límites internos corresponden al conjunto de subsidiarias aseguradoras, dado que el ejercicio de materialidad se ha desarrollado para ese negocio. Los límites externos se presentan en la siguiente tabla:

PILARES DE LA ESTRATEGIA	TEMAS MATERIALES 2020
Ética y transparencia corporativa	Ética, transparencia y anticorrupción Gobierno corporativo Ciberseguridad – resguardo de la información
Innovación y eficiencia operativa	Innovación y eficiencia operativa Resultados económicos Servicio al cliente
Desarrollo del empleado	Capacitación y desarrollo de carrera Clima laboral y satisfacción del empleado Prestaciones y remuneración Salud y seguridad laboral
Desarrollo de los integrantes de la cadena de valor	Relación con aliados de negocio Relación con proveedores Servicio al cliente
Cultura de prevención y seguridad vial	Apoyo y educación en conducta vial

TEMA MATERIAL	LÍMITES EXTERNOS
Apoyo y educación en conducta vial	Organizaciones de la sociedad civil en programas conjuntos.
Capacitación y desarrollo de carrera	Participantes externos de la Universidad Quálitas y otros programas formativos: Agentes Empleados de las oficinas de servicio Proveedores Asegurados (flotillas)
Clima laboral y satisfacción del empleado	Empleados de las oficinas de servicio (por la gestión de clima laboral desde Quálitas)
Ética, transparencia y anticorrupción	Agentes, empleados de las oficinas de servicio y proveedores.
Gobierno corporativo	Consejeros independientes
Innovación y eficiencia operativa	Proveedores (especialmente tecnología) Aliados de negocios: agentes, financieras automotrices y empleados de las oficinas de servicio.
Prestaciones y remuneración (empleados)	N.A.
Ciberseguridad · Resguardo de la información (asegurados y operación)	Proveedores de tecnología

TEMA MATERIAL	LÍMITES EXTERNOS
Relación con aliados de negocio (agentes)	Aliados de negocios: agentes, financieras automotrices y empleados de las oficinas de servicio. Proveedores por la prestación de servicios de atención de siniestros
Relación con proveedores	N.A.
Resultados económicos	Agentes, financieras automotrices y empleados de las oficinas de servicio.
Salud y seguridad (empleados)	N.A.
Servicio al cliente	Agentes, financieras automotrices y empleados de las oficinas de servicio.

N.A.: No aplica.

N.A.: No aplica.