

## PROTOCOLO CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE

### SECTOR ASEGURADOR PANAMÁ

---

## DOCUMENTO Y 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. Objeto

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.



Asociación Panameña de Aseguradores

Panamá (SSRP)

La Superintendencia de Seguros y Reaseguros de  
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 se comprometan y adhieran de manera formal al protocolo como  
firmantes, deberán participar en las mesas de trabajo generadas para el diseño de la hoja de ruta  
para la implementación del Protocolo en Panamá.

Así mismo, las empresas u organizaciones 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 VII. Vigencia**

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



Asociación Panameña de Aseguradores

suscriben en la

En constancia de estar de acuerdo con el contenido,  
Ciudad de Panamá, el 22 de septiembre de 2022:

Organizaciones firmantes

**Acerta**  
Isabel de San Juan  
VP de RSE del Grupo Prival

**Aliado Seguros**  
Gina E. Herrero  
Gerente General

**Assa**  
Ian Van Hoorde  
Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General

**Banesco Seguros**  
Carolina Batista  
Especialista en Cumplimiento

**General Seguros**  
Roberto Alfaro  
Gerente General

**MAPFRE**  
Gerardo Corrales  
Gerente General

**Mercantil Seguros y Reaseguros**  
Enrique Rondón  
Gerente General

**Multibank Seguros**  
Teresita Soto Franco  
Gerente General

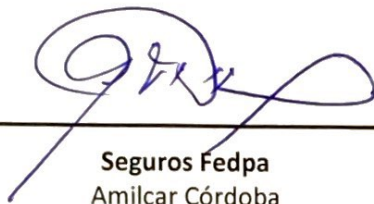
**Optima Compañía de Seguros**  
Arturo Saenz  
Gerente General

**Sagikor**  
Juan Carlos Martinelli  
Gerente General

sumarse

apadea

Asociación Panameña de Aseguradores



**Seguros Fedpa**  
Amilcar Córdoba  
Gerente General



**Seguros Sura**  
Mariana Pino  
VP de Seguros



**World Wide Group**