

# **Balance de la situación sobre diversidad, equidad e inclusión en el sector asegurador**

This translation was prepared by the Association of Latin American Insurance Supervisors (ASSAL). It is not an official IAIS translation. Please visit [www.iaisweb.org](http://www.iaisweb.org) for the official English version.

Diciembre 2022

## Acerca de la IAIS

La Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS) es una organización voluntaria de supervisores y reguladores de seguros de más de 200 jurisdicciones. La misión de la IAIS es promover una supervisión eficaz y consistente a nivel mundial del sector asegurador con el fin de desarrollar y mantener mercados de seguros justos, seguros y estables, en beneficio y protección de los asegurados, así como contribuir a la estabilidad financiera mundial.

Creada en 1994, la IAIS es el organismo normativo internacional encargado de elaborar principios, normas y material de apoyo para la supervisión del sector asegurador y de colaborar en su aplicación. La IAIS actúa también como un foro para que sus miembros compartan sus experiencias y conocimientos sobre la supervisión de los seguros y los mercados de seguros.

La IAIS coordina su trabajo con otros responsables de la política financiera internacional y asociaciones de supervisores o reguladores y contribuye a configurar los sistemas financieros a escala mundial. En particular, la IAIS es miembro del Financial Stability Board (FSB), miembro del Standards Advisory Council of the International Accounting Standards Board (IASB), y socio de la Iniciativa de Acceso a los Seguros (A2ii). En reconocimiento a su experiencia colectiva, los líderes del G20 y otros organismos internacionales de creación de normas también solicitan habitualmente a la IAIS su opinión en materia de seguros, así como en temas relacionados con la regulación y supervisión del sector financiero mundial.

Para más información, visite [www.iaisweb.org](http://www.iaisweb.org) y síguenos en LinkedIn: IAIS – International Association of Insurance Supervisors.

Asociación Internacional de Supervisores de Seguros  
c/o Banco de Pagos Internacionales  
CH-4002 Basilea  
Suiza  
Tel: +41 61 280 8090

Este documento ha sido elaborado por el Governance Working Group and the Market Conduct Working Group en consulta con los miembros de la IAIS.

Este documento está disponible en el sitio web de la IAIS ([www.iaisweb.org](http://www.iaisweb.org)).  
© Asociación Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS), 2022.

Todos los derechos reservados. Pueden reproducirse o traducirse breves extractos siempre que se indique la fuente.

# Contenido

|                                                                                                     |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Contenido.....</b>                                                                               | <b>3</b>  |
| <b>Resumen Ejecutivo .....</b>                                                                      | <b>4</b>  |
| <b>Nota terminológica .....</b>                                                                     | <b>7</b>  |
| <b>1. Introducción.....</b>                                                                         | <b>9</b>  |
| 1.1 El Interés de la IAIS por la DEI .....                                                          | 9         |
| 1.2 Visión general de este balance .....                                                            | 11        |
| <b>2. Perspectivas y actividades de los supervisores de seguros.....</b>                            | <b>12</b> |
| 2.1 Perspectivas sobre prioridad y directivas.....                                                  | 13        |
| 2.2 Desafíos .....                                                                                  | 13        |
| 2.3 Actividades de supervisión.....                                                                 | 15        |
| 2.3.2 Enfoque de conducta de mercado .....                                                          | 22        |
| <b>3. Actuación de la industria aseguradora en relación con la DEI .....</b>                        | <b>26</b> |
| 3.1 Según lo observado por los supervisores de seguros .....                                        | 26        |
| 3.2 Según lo explicado por la industria a través de la participación de las partes interesadas..... | 28        |
| 3.2.1 El porqué la DEI es relevante e importante para las aseguradoras .....                        | 29        |
| 3.2.2 Los desafíos que se enfrentan incorporando la DEI.....                                        | 30        |
| <b>4. El panorama a nivel internacional y cómo la actividad de la IAIS se adapta .....</b>          | <b>31</b> |
| 4.1 A través de las principales organizaciones internacionales.....                                 | 31        |
| 4.2 Dentro de la IAIS.....                                                                          | 35        |
| 4.2.1 El trabajo de la IAIS hasta la fecha .....                                                    | 35        |
| 4.2.2 2023 y más allá .....                                                                         | 36        |
| <b>5. Conclusión.....</b>                                                                           | <b>38</b> |

## Resumen Ejecutivo

La IAIS reconoce la importancia de las medidas sobre diversidad, equidad e inclusión (DEI) para los objetivos de la supervisión de seguros y, en consecuencia, para la misión de la IAIS. La DEI es especialmente relevante para la gobernanza, la cultura y la conducta, pero también para la inclusión financiera y el desarrollo económico sostenible, así como para la innovación y la responsabilidad social.

La IAIS se ha comprometido a profundizar y reforzar su trabajo sobre DEI de varias maneras. Entre ellas, se incluyen la exploración de los esfuerzos del sector asegurador y las medidas adoptadas por los supervisores en apoyo a la DEI, incorporando los aspectos pertinentes de la DEI en los proyectos y actividades en curso de la IAIS, y el estudio de las oportunidades de cooperación en materia de DEI con otras organizaciones y socios internacionales, como la Iniciativa de Acceso a los Seguros (A2ii).

Este informe representa el primer paso en este trabajo. Su objetivo es hacer un balance del trabajo sobre DEI que ya están llevando a cabo los supervisores de seguros, las organizaciones internacionales pertinentes y la industria aseguradora, con vistas a identificar las áreas en las que la IAIS podría seguir trabajando en este ámbito, en apoyo de su misión y su plan estratégico. El informe no pretende hacer recomendaciones ni establecer una posición de la IAIS sobre las mejores prácticas de supervisión.

La información contenida en este documento sobre las perspectivas y actividades de los supervisores de seguros procede de una encuesta realizada a los miembros de la IAIS en marzo/abril de 2022. La encuesta recibió 39 respuestas de jurisdicciones de todo el mundo, con la mayor cantidad de respuestas procedentes de jurisdicciones de Europa Occidental, seguidas de jurisdicciones norteamericanas y asiáticas. En la encuesta se preguntaba a los supervisores sobre sus enfoques hacia la DEI, los enfoques que observan que se están adoptando dentro del sector asegurador en sus jurisdicciones y sus ideas sobre la futura labor que la IAIS podría emprender en este ámbito. Esta incluía preguntas sobre la percepción de sus directivas de supervisión para la DEI, la prioridad que le atribuyen y las actividades que están llevando a cabo, así como sus opiniones sobre los retos y oportunidades que se plantean.

Entre las principales conclusiones figuran las siguientes:

- Poco más de la mitad de los supervisores que respondieron a la encuesta atribuyen una prioridad media o alta a la adopción de medidas de supervisión para promover la DEI en las aseguradoras, mientras que el resto la considera una prioridad baja. Aquellos que señalaron una prioridad alta, generalmente lo convirtieron en una de sus prioridades estratégicas, a menudo con un enfoque en gobierno corporativo y diversidad del directorio. Algunos supervisores que atribuyeron a la DEI una prioridad media, indicaron que su jurisdicción ya contaba con algunas políticas, mientras que muchos de los que le atribuyeron una prioridad baja, consideraron que era menos relevante para su jurisdicción, que quedaba fuera de sus competencias o que ya habían realizado suficientes progresos.
- La mayoría de los encuestados piensan que tienen directivas de supervisión para actuar, mientras que una minoría cree que no las tenían, o que se enfrentaban a otras

limitaciones legales. Hubo un amplio acuerdo en que un reto clave es la ausencia de una norma acordada, una guía de buenas prácticas o un marco regulador para abordar las actividades de supervisión relacionadas con la DEI.

- Varias jurisdicciones consideran que la gobernanza de las entidades aseguradoras es un área clave para la actividad supervisora de la DEI, en línea con el Principio Básico de Seguros (PBS) 7 sobre Gobierno Corporativo. Esto podría apoyarse en una combinación de requisitos formales y comunicaciones de la industria. El informe esboza los pasos que varias jurisdicciones están dando en materia de DEI en el gobierno corporativo de las aseguradoras.
- En el ámbito de conducta de mercado, la supervisión se centra específicamente menos en el concepto de DEI, aunque la mayoría de los supervisores afirman haber transmitido, en cierta medida, sus expectativas de supervisión de que las aseguradoras llevan a cabo su actividad de manera que, en efecto, promuevan la DEI del cliente. Esto se debe a que la mayoría de los supervisores afirman disponer de leyes, reglamentos y/o directrices que prohíben las prácticas discriminatorias en los seguros, y se espera que los supervisores dispongan de marcos que exijan el trato justo de los clientes de acuerdo con el PBS 19 sobre la Conducción del Negocio.
- Un tercio de los encuestados ha realizado análisis del estado de la DEI de la industria aseguradora en su jurisdicción. Los supervisores han observado que no sólo se están llevando a cabo acciones individuales por parte de aseguradoras, sino también por parte de asociaciones de la industria en varios niveles. Las iniciativas de la industria suelen estar relacionadas con la inclusión financiera y el acceso a los seguros, o con la búsqueda de una mayor diversidad entre las personas que trabajan en la industria aseguradora. El informe esboza algunos ejemplos y temas clave de las iniciativas de la industria en varias jurisdicciones.

La IAIS también colaboró con una pequeña muestra de las partes interesadas de la industria aseguradora a los que se preguntó por qué consideraban que la DEI era importante para las aseguradoras, cuáles eran los mayores retos a los que se enfrentaban a la hora de incorporar la DEI y qué pensaban que podían hacer los supervisores. En general, las partes interesadas coincidieron en que la DEI puede conducir a mejores resultados para la gobernanza de las aseguradoras y los clientes, enumerando una serie de beneficios específicos. Desde el punto de vista de las partes interesadas, uno de los principales retos es la naturaleza voluntaria actual de gran parte de la actividad de la DEI: una mayor acción y una estructura formal podrían ayudar a impulsar el progreso. Creen que los supervisores deberían enviar un mensaje claro a las aseguradoras sobre la importancia de la DEI, pero evitando ser excesivamente prescriptivos.

La investigación sobre el trabajo de las organizaciones internacionales reveló un creciente interés en la DEI por parte de una serie de organizaciones influyentes, con algunos ejemplos esbozados en este informe, pero la acción directa se encuentra, todavía, y en gran medida en una fase temprana. El panorama a nivel internacional sugiere que la IAIS podría realizar una contribución única y valiosa si continuara trabajando en la DEI.

A partir de los resultados de este balance, la IAIS tiene previsto iniciar una labor destinada a ayudara los supervisores a comprender mejor las ventajas de la DEI, la relación entre la

promoción de la DEI y sus directivas de supervisión, y la gama de prácticas de supervisión disponibles para promoverla DEI. Este trabajo tendrá dos enfoques principales. Uno será examinar el vínculo entre la DEI dentro de las instituciones de las aseguradoras y su gobernanza, la gestión de riesgos y la cultura corporativa. El otro será examinar cómo las medidas de DEI en el ejercicio de la actividad de las aseguradoras, y su supervisión, pueden dar lugar a un trato más justo a los consumidores vulnerables, desatendidos o con necesidades diferentes en comparación con un perfil de consumidor normativo o mayoritario.

La IAIS considera que la DEI es relevante y prevé interrelaciones con otros trabajos prioritarios de la IAIS, en particular, en los temas de inclusión financiera, fintech, riesgo climático y brechas de protección. La DEI seguirá siendo un tema estratégico en todo el programa de trabajo de la IAIS.

La IAIS seguirá resaltando la importancia de la DEI para lograr mejores resultados prudenciales y para los consumidores y una mayor inclusión, y animará a la comunidad supervisora y a la industria a seguir avanzando en las actividades sobre DEI.

## Nota terminológica

La encuesta de supervisores confirmó que la mayoría de las jurisdicciones utilizan algunos o todos los términos "diversidad", "equidad" e "inclusión". Muchos han adoptado el término "diversidad e inclusión", y unos pocos utilizan términos adicionales o diferentes, como "colectividad".

Aunque el 75% de los encuestados afirmaron no tener una definición oficial aplicable de DEI (o terminología relevante alternativa), muchos afirmaron tener normas y/o reglamentos en vigor que cubren el concepto, y que su significado puede adaptarse al contexto único actual e histórico de la jurisdicción. Un ejemplo de terminología específica de una jurisdicción es Sudáfrica, donde los términos "transformación del sector asegurador" y "potenciación económica de la población negra" están definidos en la legislación.<sup>1</sup>

En consonancia con las diversas definiciones e interpretaciones comunicadas por los supervisores, este informe utiliza las siguientes interpretaciones de los términos "diversidad", "equidad" e "inclusión":

- **Diversidad:** Un reflejo de las diferencias entre las personas dentro una organización o de la sociedad en general.  
Esto incluye diferentes perspectivas, capacidades, conocimientos, actitudes, habilidades, experiencia y características demográficas. Las características demográficas suelen considerarse un factor clave de la diversidad, y pueden incluir, entre otras, características como la edad, la discapacidad, la etnia, el sexo, el origen nacional, la religión, la orientación sexual, así como los antecedentes culturales, educativos y/o socioeconómicos. La noción de que las diferencias entre las personas pueden llevarlas a pensar de forma diferente y, por tanto, a tener distintas perspectivas que aportar a una organización se denomina, a veces, "diversidad de pensamiento" o "diversidad cognitiva".
- **Equidad:** Tratar de conseguir justicia e igualdad de resultados para todos mediante la asignación de recursos y oportunidades de forma que se reconozcan las diferentes circunstancias y necesidades de los distintos grupos de personas, sobre todo cuando hay pruebas de desventajas entre determinados grupos.  
La equidad es diferente de la igualdad: la igualdad ofrece los mismos recursos y oportunidades a todos, mientras que la equidad ayuda a eliminar las barreras que algunas personas pueden encontrar para acceder a los recursos y oportunidades.
- **Inclusión:** Cuando todas las personas de una organización, independientemente de sus diferencias, tienen un sentimiento de pertenencia que les permite participar plenamente en la organización y contribuir a ella.

---

<sup>1</sup> En Sudáfrica, la "transformación del sector asegurador" se define en el Insurance Act (Ley de Seguros de 2017, ley n.º 18 de 2017) como la transformación prevista en el Financial Sector Code for Broad-Based Black Economic Empowerment (Código del Sector Financiero para la Potenciación Económica de la Población Negra) dictado en virtud del artículo 9(1) del Broad-Based Black Economic Empowerment Act (Ley de Potenciación Económica de la Población Negra de 2003, ley n.º 53 de 2003). La "potenciación económica de la población negra" se define como el empoderamiento económico de todas las personas negras, en particular las mujeres, los trabajadores, los jóvenes, las personas con discapacidad y las personas que viven en zonas rurales a través de una serie de estrategias socioeconómicas diversas pero integradas..., y a continuación la definición procede a explicar qué incluirán estas estrategias socioeconómicas integradas.

Esto incluye una cultura en la que una mezcla de personas, de todos los niveles de responsabilidad, se sienten capacitadas para hablar y expresar sus opiniones. Los empleados de una organización inclusiva confían en que sus opiniones serán escuchadas y que nunca habrá repercusiones negativas por desafiar los puntos de vista predominantes.

- **Inclusión financiera:** Cuando las personas y las empresas tienen acceso a productos financieros adecuados que satisfagan sus distintas necesidades.

# 1. Introducción

## 1.1 El Interés de la IAIS por la DEI

En 2021, la IAIS adoptó la diversidad, la equidad y la inclusión (DEI) como uno de sus temas estratégicos clave, y publicó una [declaración](#) reconociendo la importancia de la DEI en la supervisión de seguros. La IAIS se une a otros en el creciente reconocimiento de que el avance de la DEI dentro de las organizaciones de las aseguradoras y en su forma de hacer negocios contribuye a mejorar los resultados prudenciales y hacia el consumidor.

En este reciente trabajo, la IAIS está interesada en promover la DEI en las aseguradoras tanto en un sentido interno/institucional (es decir, el personal, el liderazgo, la cultura, la toma de decisiones y la gestión de riesgos) como en sentido al cliente (es decir, un trato equitativo e inclusivo de los clientes y que se reconozca la diversidad de la cartera de clientes). En conjunto, esto abarca los PBS 7 (Gobierno corporativo), 8 (Gestión de riesgos y controles internos) y 19 (Conducción del negocio).

Adoptar una mayor consideración por la DEI de cara al cliente puede suponer una forma diferente de pensar el trato justo hacia ellos, al exigir una mayor consideración de los consumidores que no son mayoría. Los consumidores vulnerables son una de esas minorías, y algunos supervisores ya han establecido expectativas diferentes para su trato justo.<sup>2</sup>

En su documento temático "[Issues Paper on Insurer Culture](#)" (2021), la IAIS señaló la importancia de instaurar una cultura organizativa que promueva sistemáticamente buenos resultados prudenciales y de conducta. En el documento se observó que el conjunto de normas, prácticas, toma de decisiones y elementos de comportamiento que conforman la cultura de una aseguradora influyen directamente en la forma en que gestiona los riesgos prudenciales y de conducta. También reconoció que el enfoque de una aseguradora sobre las cuestiones de DEI es un elemento que puede influir en su cultura general, y viceversa.

La IAIS considera que centrarse en la mejora y el mantenimiento de la DEI ayudará a las aseguradoras a formar conocimientos que apoyen mejor los resultados prudenciales y hacia el consumidor de varias maneras:

- La diversidad integrada en una organización y reforzada por una cultura de equidad e inclusión repercute positivamente en el gobierno corporativo y la gestión de riesgos de las aseguradoras, ya que mejora la toma de decisiones y reduce el riesgo de

---

<sup>2</sup> La Financial Conduct Authority (Reino Unido) ofrece una definición de "consumidor vulnerable": "alguien que, debido a sus circunstancias personales, es especialmente susceptible a sufrir daños - en particular cuando una empresa no actúa con los niveles adecuados de atención [...] Estas [características] podrían ser la mala salud, como el deterioro cognitivo, acontecimientos de la vida tales como nuevas responsabilidades de cuidado, baja resiliencia para hacer frente a los choques financieros o emocionales y baja capacidad, como la alfabetización o habilidades numéricas pobres..". Fuente: "[Guidance for firms on the fair treatment of vulnerable customers](#)". Una definición de Québec de "persona en situación vulnerable" es "una persona mayor de edad cuya capacidad para solicitar u obtener ayuda está limitada temporal o permanentemente debido a factores como una restricción, limitación, enfermedad, dolencia, lesión, deficiencia o minusvalía, que puede ser de naturaleza física, cognitiva o psicológica, como una discapacidad física o intelectual o un trastorno del espectro autista". Fuente: "[Act to Combat Maltreatment of Seniors and Other Persons of Full Age in Vulnerable Situations](#)".

pensamiento de grupo.<sup>3</sup> La diversidad reúne a personas con diferentes orígenes, lo que significa que se pueden compartir perspectivas más amplias, lo que conduce a una visión más amplia de los posibles riesgos y oportunidades. Las personas con formación y experiencia diferentes pueden advertir cosas distintas y, por tanto, es más probable que detecten riesgos que podrían pasar desapercibidos para un grupo de personas con formación y experiencia similares. La equidad puede hacer posible la diversidad eliminando barreras a la contratación, retención y promoción de personas con una gama más amplia de orígenes y perspectivas diferentes. La inclusión también puede contribuir a la retención y garantizar que las personas puedan participar plenamente en la organización, compartiendo sus diferentes puntos de vista y aportando un desafío sólido y constructivo. La inclusión ayuda a garantizar que las personas hablen y compartan sus diferentes puntos de vista, y que el resto del grupo escuche, dos aspectos importantes para una gestión eficaz del riesgo. A lo largo de este documento, cuando nos referimos a la importancia de la DEI para mejorar la gobernanza, nos referimos a cómo la DEI aporta perspectivas más amplias y puede inspirar a la toma de decisiones y a una gestión de riesgos más sólida.

- La DEI puede reducir la mala conducta al crear una cultura más segura en la que los empleados sientan que se los valora y que pertenecen a ella. La inclusión, en particular, favorece un ambiente en el que es más probable que las personas se sientan cómodas expresando sus preocupaciones, mientras que la equidad ayuda a que una gama más amplia de individuos tenga la oportunidad de formar parte de la conversación. La diversidad de pensamiento también puede mitigar la racionalización de la mala conducta, que de otro modo, puede permitir que la mala conducta se convierta en sistémica o pase desapercibida durante mucho tiempo.
- Las aseguradoras que incorporan medidas de DEI en la forma en que aplican su negocio (incluidos todos los aspectos de la gestión del ciclo de vida del producto y la interacción con los clientes) pueden proporcionar una mayor innovación y conducir a mejores resultados para el consumidor. Por ejemplo, pueden evitar prácticas potencialmente discriminatorias y conducir al diseño, distribución y servicio de productos de seguros que se adapten mejor a las diferentes necesidades de los consumidores. La IAIS también considera que la DEI dentro de una aseguradora le ayudará a atraer a una gama diversa de consumidores a su cartera de clientes, y luego a tratar a esos clientes de una manera más equitativa e inclusiva, porque la diversidad en la dirección y en el personal de la aseguradora aporta una comprensión más amplia de las diferentes situaciones y necesidades de los consumidores.

A lo largo de este documento, cuando se habla de mejorar la DEI, se hace en referencia a la consecución de los resultados enumerados anteriormente.

La IAIS pretende contribuir y acelerar el impulso de la acción, tanto por parte de los supervisores de seguros como de la propia industria, para avanzar en la DEI en el sector

---

<sup>3</sup> Oxford Reference ofrece esta definición de pensamiento de grupo: En la toma de decisiones en grupo, la tendencia a derivar hacia políticas o decisiones mal concebidas sin un debate adecuado. Puede ser el resultado de diversas presiones, como la ilusión de superioridad del grupo y el deseo de alcanzar el consenso y evitar desacuerdos dolorosos.

asegurador.

## 1.2 Visión general de este balance

En 2022, el Governance Working Group and Market Conduct Working Group de la IAIS llevaron a cabo una encuesta, así como otras actividades de participación de las partes interesadas, para explorar las medidas que los supervisores miembros de la IAIS, otras organizaciones internacionales y la industria aseguradora están adoptando para promover la DEI en el sector asegurador. La IAIS no había realizado anteriormente ningún trabajo específico sobre el tema de la DEI en los seguros, pero diversos materiales de apoyo han abordado cuestiones interrelacionadas (véase la sección 4.2.1).

Este balance se concibió como un primer paso para informar sobre posibles trabajos futuros de la IAIS para promover la DEI en la gobernanza y el ejercicio de la actividad de las aseguradoras. En el presente informe se exponen las principales conclusiones, prestando especial atención a las actividades realizadas hasta la fecha por los supervisores de seguros para promover la DEI en las aseguradoras.

Los aportes a la evaluación fueron los siguientes:

- una encuesta a los supervisores miembros de la IAIS realizada en marzo/abril de 2022;
- investigación de la información disponible públicamente, complementada con la comunicación directa con las organizaciones internacionales pertinentes; y
- el compromiso con una muestra de las partes interesadas del sector.

En la encuesta se preguntó a los supervisores de seguros sobre:

- el estado de la DEI en el sector asegurador en su jurisdicción;
- sus observaciones sobre las medidas adoptadas por el sector para integrar la DEI;
- su percepción de sus directivas y/o su papel de supervisión para promover la DEI, y la prioridad que atribuyen a esto;
- la actividad de supervisión (en su caso) que están llevando a cabo en relación con la promoción de la DEI en la gobernanza y el ejercicio de la actividad de las aseguradoras;
- los retos a los que se enfrentan en su capacidad como supervisores para promover la DEI en las aseguradoras; y
- qué trabajo futuro de la IAIS consideran que apoyaría significativamente el progreso de la DEI en la industria aseguradora.

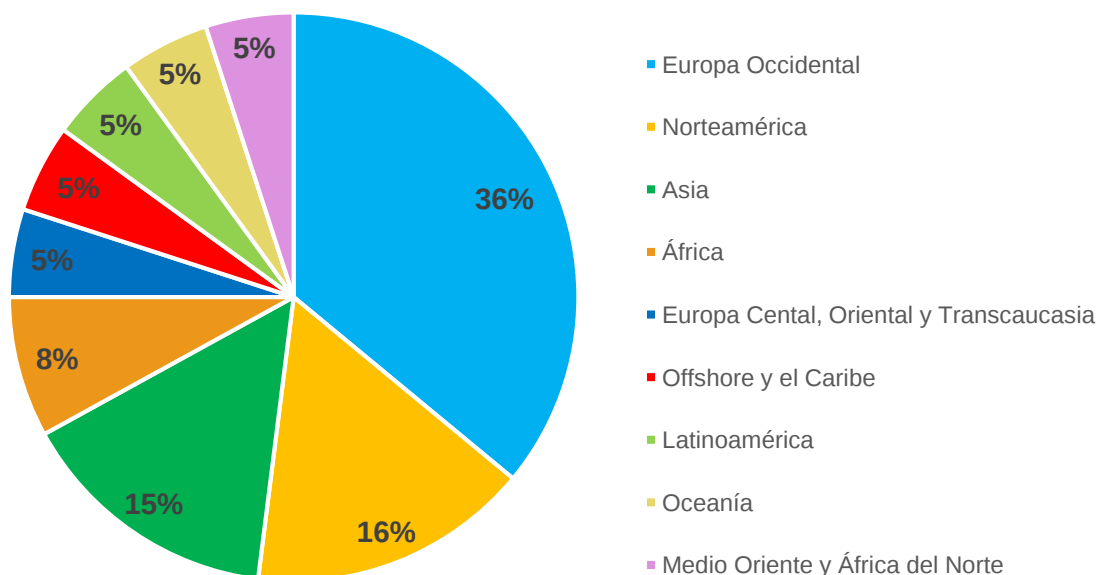
Se recibieron 39 respuestas de jurisdicciones de todo el mundo, como muestra la figura 1.

El 36% de los encuestados procede de Europa Occidental, el 16% de Norteamérica, el 15% de Asia y el 8% de África Subsahariana.

El 36% de los encuestados procede de Europa Occidental, el 16% de Norteamérica, el 15% de Asia, el 8% del África Subsahariana y el 25% restante se repartía por igual entre las demás regiones miembros de la IAIS. El número de respuestas representa

aproximadamente una cuarta parte de la membresía de la IAIS, y es probable que refleje a los miembros más interesados en el tema. No obstante, creemos que las respuestas demuestran un creciente nivel de interés en la DEI a nivel internacional. Los resultados de esta encuesta proporcionan una muestra útil que puede ayudar a orientar sobre futuros trabajos de la IAIS en este ámbito.

**Figura 1:**  
**Jurisdicciones encuestadas por región miembro de IAIS**



## 2. Perspectivas y actividades de los supervisores de seguros

Una parte fundamental de este balance ha consistido en recabar información de los miembros de la IAIS sobre su enfoque de la DEI como tema de supervisión. Esto incluye sus puntos de vista sobre la prioridad de la actividad de supervisión de la DEI en el contexto de su jurisdicción, y los principales retos encontrados en la realización de actividades de supervisión en esta área. Consideramos que es de esperar que existan diferencias en las prioridades y la prácticas actuales en este ámbito, dada la diversidad de orígenes de los miembros de la IAIS (por ejemplo, históricos, culturales, jurídicos y políticos). Una mejor comprensión de la amplitud de enfoques entre una muestra de miembros de la IAIS ayudará a sentar las bases para un mayor desarrollo del enfoque de la IAIS para profundizar y reforzar su trabajo sobre DEI. En particular, comprender dónde residen los retos puede ayudar a generar ideas sobre cómo la IAIS puede apoyar mejor a sus miembros.

## 2.1 Perspectivas sobre prioridad y directivas

Algo más de la mitad de los encuestados atribuyeron una prioridad media o alta a la adopción de medidas de supervisión para promover la DEI en el sector asegurador de su jurisdicción.

Los supervisores que consideran que la DEI es una prioridad alta, generalmente la han convertido en una de sus prioridades estratégicas de supervisión o indican su prioridad a través de otras comunicaciones con las aseguradoras que supervisan y con otras relevantes partes interesadas. Muchos de estos supervisores prestan especial atención al gobierno corporativo y a la diversidad en los directorios. Algunos supervisores también señalaron que las cuestiones de DEI son cuestiones de responsabilidad social más amplia, más que una mera cuestión de cumplimiento.

Los supervisores que atribuyeron una prioridad media a la promoción de la DEI explicaron que su jurisdicción ya contaba con algunas estrategias y políticas sobre DEI. Estas jurisdicciones ya reconocen la importancia de la DEI e identifican los elementos de DEI existentes en su marco de políticas internas, o el trabajo que se está llevando a cabo actualmente.

Casi la mitad de los encuestados informaron que la realización de actividades de supervisión para promover la DEI en el sector asegurador es actualmente una prioridad baja para ellos. Algunos supervisores describieron que el hecho de calificarlo de baja prioridad se debe a que consideran que su jurisdicción ya ha avanzado lo suficiente. Otros explicaron que, debido a las especificidades del mercado o a la naturaleza de la demografía de su país, no habían identificado la necesidad de desarrollar la DEI. Algunos señalaron que las aseguradoras ya cumplen la legislación local en materia de igualdad de oportunidades, o que no existe ninguna autoridad o directiva para abordar la DEI. Otros lo consideran una tarea principalmente social, más que de supervisión.

Desde la perspectiva de la conducta empresarial<sup>4</sup>, la mayoría de los supervisores de conducta no promueven directamente la DEI como concepto o requisito explícito sobre la forma en que las aseguradoras deben tratar a los clientes y atender sus necesidades. Las expectativas de los supervisores, en cuanto al trato justo de los clientes, son anteriores a la naciente atención prestada a la DEI. DEI y los resultados de la encuesta sugieren que la mayoría de los supervisores de conducta no han pensado en las expectativas de trato justo de los clientes específicamente a través del lente de la DEI. Sin embargo, en los últimos años, algunos supervisores han prestado mayor atención a la protección de algunos grupos de población descritos como clientes vulnerables.

## 2.2 Desafíos

Los supervisores informaron de varios retos a la hora de promover la DEI, incluida su naturaleza subjetiva y la ausencia de datos coherentes y utilizables. Un punto de partida podría ser que los supervisores establecieran algunos principios y valores fundacionales

---

<sup>4</sup> [ICP 19 Conducta empresarial](#)

que consideren clave para la DEI, que luego podrían servir de base para el desarrollo de medidas de supervisión específicas

La encuesta pidió a los supervisores que elijan entre una lista de posibles desafíos que podrían experimentar al abordar la DEI. Entre ellos se incluían desafíos como la decisión sobre una acción de supervisión adecuada; la falta de directivas de supervisión; problemas legales, de reputación o de privacidad; prioridades de supervisión contrapuestas; reticencia del sector o de otras partes interesadas; u otros desafíos derivados del contexto particular de cada jurisdicción.

**Figura 2: Los desafíos de supervisión más comunes**



El gráfico 2 muestra la distribución de las respuestas a esta pregunta.

El 59% de los encuestados señaló que la ausencia de una norma consensuada o de directrices sobre buenas prácticas es un problema clave. El 31% no sabía qué medidas tomar y el 18% se sentía limitado por la falta de conocimientos o experiencia en la materia. Esta falta de normas y mejores prácticas probadas es un impedimento importante para establecer expectativas en este ámbito y respalda el desarrollo de políticas en algunas jurisdicciones que pretenden fomentar una mayor apertura en las estrategias de DEI de las aseguradoras. En consecuencia, algunos encuestados mencionaron que agradecerían directrices de supervisión, material de consulta y apoyo de organizaciones internacionales de supervisión como la IAIS. Esto podría colaborar en aumentar la confianza de los supervisores para comenzar a desarrollar enfoques personalizados para las diferentes jurisdicciones.

El segundo desafío más importante, mencionado por el 56% de los encuestados, es la existencia de prioridades de supervisión contrapuestas: aunque la DEI puede considerarse importante en muchas jurisdicciones, pueden existir otras prioridades que requieran una atención más urgente. La variedad de problemas emergentes a los que se enfrenta el sector puede dificultar la integración de la DEI en las prioridades actuales. Para superar este obstáculo, uno de los encuestados sugirió considerar que los riesgos de reputación y

operativos relacionados con la DEI no sean tenidos en cuenta en las evaluaciones generales de riesgos de las aseguradoras. Otro encuestado ha decidido integrar la concientización sobre la DEI en todas sus actividades habituales de supervisión.

El 38% de los encuestados afirmó que se enfrentaban a una falta de directivas de supervisión para actuar. Sin embargo, esto no se debía necesariamente a que estas jurisdicciones carecieran del marco normativo para actuar en este ámbito.

Los comentarios por escrito de la encuesta indicaron, en cambio, que esta percepción estaba relacionada con la falta de normas jurídicamente exigibles y específicas sobre DEI en muchas jurisdicciones.

La mayoría de los encuestados señaló que no existen sensibilidades que supongan un obstáculo importante para la adopción de medidas. Sin embargo, para algunos supervisores, tener en cuenta las diferencias culturales o las cuestiones relacionadas con las comunidades indígenas requiere un examen cuidadoso.

En conjunto, las respuestas a la encuesta parecen indicar un mayor interés por la DEI en muchas jurisdicciones. En los casos en los que los supervisores creen que tienen una directiva para actuar en materia de DEI, están estudiando formas de hacerlo, pero pueden encontrar dificultades debido a la ausencia de normas jurídicamente vinculantes y a la falta de normas consensuadas o directrices de buenas prácticas en este ámbito. Este parece ser un ámbito en el que la IAIS puede ayudar a sus miembros, poniendo en común los recursos reunidos en las distintas jurisdicciones.

## 2.3 Actividades de supervisión

### 2.3.1 Gobernanza y enfoque en la gestión de riesgos

La IAIS considera que la DEI dentro de una aseguradora puede reducir el riesgo de pensamiento de grupo, proporcionar seguridad para hablar y mejorar la toma de decisiones, lo que repercute positivamente en la gobernanza y la gestión del riesgo.<sup>5</sup> En la encuesta se preguntó a los miembros de la IAIS si tienen un mandato para tomar medidas sobre la DEI en la gobernanza de las aseguradoras, y qué medidas estaban tomando, o planeaban tomar, en este ámbito.

El 70% de los supervisores afirmaron tener algún tipo de mandato o marco jurídico que los respalda a la hora de tomar medidas para promover la DEI en el gobierno de las aseguradoras. Entre los que están tomando medidas en este ámbito, muchos informaron que su trabajo sobre DEI se encuentra en una fase bastante temprana.

En la actualidad, no existe una imagen clara de las acciones que deberían priorizarse para integrar la DEI en el sector. Muchos supervisores sugirieron que una combinación de diferentes factores es clave para apoyar el progreso en DEI. Por ejemplo, los requisitos formales podrían ayudar, pero los supervisores también podrían promover la DEI mediante

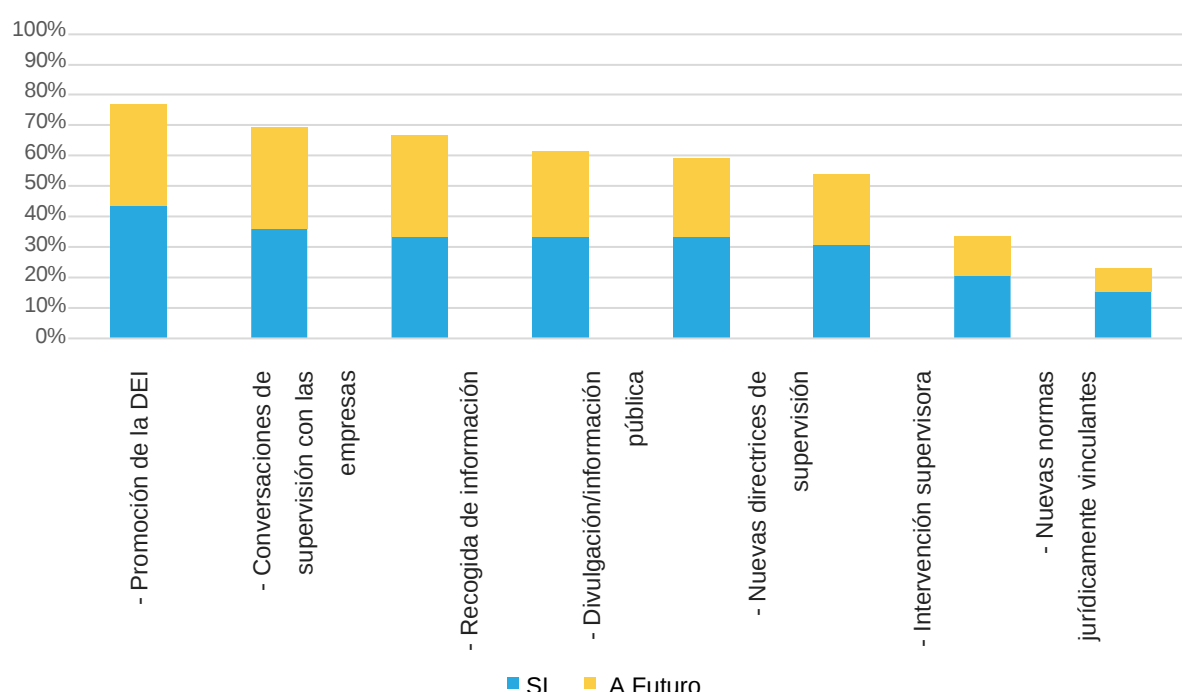
---

<sup>5</sup> Véase la sección 1 para más explicaciones sobre la opinión de la IAIS de que la DEI influye positivamente en la gobernanza y la gestión del riesgo.

ejemplos de buenas prácticas y comunicando al sector los beneficios y las ventajas específicas. También se consideran importantes las oportunidades de intercambio frecuente de ideas y opiniones entre el sector, los supervisores y otras partes interesadas.

La mayoría de los encuestados (76%) están adoptando algún tipo de medida de supervisión sobre la DEI. La figura 3 muestra las actividades de supervisión más comunes entre los encuestados que están tomando, o planean tomar, medidas de supervisión sobre DEI.

**Figura 3: Actividades de supervisión para promover la DEI**



La actividad más frecuente es la defensa de la DEI a través de comunicaciones escritas y verbales. Los encuestados abordaron la promoción de la DEI de diversas maneras, entre ellas:

- a través de publicaciones como informes anuales, estrategias corporativas y escritos de prioridad de supervisión dirigidas a la industria;
- en la prensa o en las redes sociales;
- en discursos o blogs de altos dirigentes;
- mediante presentaciones a las oportunas partes interesadas (incluidos bancos centrales, otros supervisores y representantes del sector);
- mediante la participación en foros públicos y campañas dedicadas a la DEI; y
- dando ejemplo al dar prioridad a la DEI en sus operaciones internas.

La segunda actividad más frecuente es preguntar a las aseguradoras sobre la DEI durante los exámenes/entrevistas de supervisión. Algunos ejemplos de esto incluyen preguntar:

- sobre la aplicación por parte de la entidad local de políticas o estrategias de DEI a nivel de grupo;
- sobre las estrategias de DEI como indicador de la cultura de una aseguradora en esta materia;
- a los altos directivos sobre cómo se aplican los requisitos de DEI;
- sobre aspectos de diversidad e inclusión en las revisiones de gobernanza relacionadas con la eficacia del directorio; y
- sobre cuestiones de DEI en conversaciones ad hoc en torno a nombramientos de altas posiciones.

La recopilación de información y las divulgaciones públicas también se encuentran entre las acciones más frecuentes. De los que informaron estas actividades, muchos recopilan información sobre la DEI y publican estadísticas agregadas para la evaluación comparativa del sector. Algunos reguladores también exigen a las aseguradoras que publiquen información sobre la diversidad y composición de su directorio.

Varios supervisores mencionaron la importancia de recopilar datos sobre DEI, centrándose en varios aspectos clave.<sup>6</sup> En primer lugar, es importante determinar si las aseguradoras recopilan datos sobre la DEI y los métodos y la forma en que se recopilan y analizan. Los tipos de datos recopilados suelen referirse a las características demográficas, a menudo con especial atención al género.

Los datos sobre diversidad que recopilan las aseguradoras también deben considerarse a la luz de cualquier estrategia específica de recopilación de datos DEI y plan de acción que la empresa pueda tener en marcha. Cuando existen, algunos supervisores consideraron necesario examinar cómo se aplica esta estrategia, así como la forma en que se realiza el seguimiento, la supervisión y la evaluación de los datos.

A continuación se presenta una selección de las acciones de supervisión actuales para promover la DEI en la industria aseguradora:

## **Irlanda**

En 2020, el Central Bank of Ireland publicó un documento temático [“Thematic assessment of Diversity & Inclusion in insurance firms”](#). El objetivo era evaluar la adecuación y madurez del enfoque de la diversidad y la inclusión en una muestra de compañías de seguros. Se constató que todas las compañías habían puesto en marcha iniciativas para mejorar la diversidad y la inclusión, pero el trabajo se centraba principalmente en la diversidad, y todas las compañías se encontraban en una fase incipiente en su enfoque de la inclusión. Se constató que la mayoría de las compañías tienen un importante camino por recorrer para garantizar que sus organizaciones sean lo suficientemente diversas e inclusivas.

Además del informe, el Central Bank of Ireland presentó un programa de mitigación de riesgos para cada una de las once compañías, exigiéndoles que presentaran un plan de

---

<sup>6</sup> En algunas jurisdicciones, la recogida de datos sobre algunas características está prohibida tanto para los supervisores como para las aseguradoras en virtud de la legislación nacional. En algunos casos, estas prohibiciones tienen por objeto evitar la discriminación y se derivan de antecedentes históricos específicos.

acción detallado para abordar los problemas específicos que cada compañía había identificado, para garantizar que estos problemas se resolvieran adecuadamente.

Asimismo, como parte de su compromiso de supervisar e informar sobre el nivel de diversidad en el sector<sup>7</sup>, cada año, el Central Bank of Ireland informa sobre la demografía de las solicitudes recibidas para la pre aprobación de determinados puestos de responsabilidad en las empresas financieras de Irlanda. Este informe proporciona datos sobre estadísticas de género por referencia al sector industrial regulado, tipo de función, edad y nacionalidad. Este análisis ayuda a supervisar la actividad pertinente cada año, así como los progresos y las tendencias a lo largo del tiempo.

A lo largo de los años, el Central Bank of Ireland se ha pronunciado públicamente sobre el tema de la DEI. Algunos de los discursos más recientes son:

- [“Sharon Donnery: Citizenship, participation and diversity”](#); y
- [“Culture, diversity and the way forward - Deputy Governor Ed Sibley”](#)

El Central Bank of Ireland también está implementando una práctica de supervisión consistente en formular preguntas sobre diversidad e inclusión durante las reuniones con las empresas financieras (incluidas las aseguradoras), y está desarrollando bases de preguntas para ayudar a los supervisores a hacerlo de forma eficaz.

## Italia

El Istituto Per La Vigilanza Sulle Assicurazioni (IVASS) publicó un documento de trabajo en enero de 2022: [“Women, board and insurance companies”](#). Concluyendo que “es fundamental que los reguladores y supervisores [...] adopten un papel proactivo en el apoyo a la diversidad y la inclusión en el sector asegurador a través de medidas como la introducción de umbrales obligatorios de representación femenina y la publicación de análisis comparativos”.

## Malasia

El Bank Negara Malaysia supervisa la cultura de las aseguradoras, la estructura de gobierno (por ejemplo, la diversidad en la composición del directorio) y el riesgo de conducta (especialmente la conducta que podría comprometer el trato justo de los consumidores). En un informe de 2017, [“Better Boards - The Path Towards Stronger Corporate Governance in Financial Institutions”](#), señalaron cómo la diversidad de competencias y formación puede mejorar la capacidad de los directorios para afrontar los desafíos inherentes a entornos económicos inciertos y complejos.

## Singapur

Las [“Guidelines on Corporate Governance”](#) de la Monetary Authority of Singapore esperan que las instituciones financieras (incluidas las aseguradoras) divulguen sus políticas de diversidad en los directorios y los progresos realizados en su aplicación, incluidos los

---

<sup>7</sup> [Diversidad e inclusión en empresas reguladas](#)

objetivos.

## Reino Unido

A lo largo de los años, el Bank of England, la Prudential Regulation Authority (PRA) y la Financial Conduct Authority (FCA) han mantenido un alto grado de compromiso normativo con el sector financiero sobre la importancia de la diversidad y la inclusión. Algunos de los discursos más recientes incluyen:

- en noviembre de 2022, Sheldon Mills (Director Ejecutivo de Consumidores y Competencia de la FCA) habló en la Association of British Insurers Diversity Equity & Inclusion Conference sobre [“Diversity and inclusion: Driving change in our industry”](#); y
- en abril de 2021, Andrew Bailey (Gobernador del Bank of England) habló en el lanzamiento de la iniciativa [“Meeting Varied People”](#) sobre la importancia de que el Bank se comprometiera con una gama más diversa de personas e instituciones dentro del sector financiero con el fin de comprender mejor los mercados financieros globales y su impacto en la economía, para informar la toma de decisiones del Bank en áreas como la fijación de los tipos de interés y el diseño de las operaciones de mercado.

## Estados Unidos de América

En 2020, el Executive Committee de la National Association of Insurance Commissioners (NAIC) creó un Special Committee para abordar las cuestiones de raza y seguros. El Special (EX) Committee on Race and Insurance demuestra el compromiso de los reguladores estatales de Estados Unidos de trabajar juntos para encontrar un enfoque holístico que aborde las disparidades raciales y promueva la diversidad en el sector de los seguros. La línea de trabajo 1 del Special Committee se encargó de investigar y analizar el nivel de diversidad e inclusión en el sector asegurador y de determinar qué barreras existen en el sector que puedan perjudicar a las personas de color y a los grupos históricamente infrarrepresentados. El equipo de trabajo colaboró con el personal técnico de la NAIC para investigar y resumir los datos, artículos y estudios existentes a disposición del público, y también se puso en contacto con defensorías de los consumidores y representantes del sector para solicitar datos e información pertinente. Las líneas de trabajo también destacaron las estadísticas de población activa de 2019 del Bureau of Labor Statistics de los Estados Unidos de América.

Se han introducido requisitos de diversidad para las empresas (incluidas las aseguradoras) en varias jurisdicciones, por ejemplo para exigir un número determinado de mujeres en puestos de liderazgo o para imponer obligaciones de información, como sobre las políticas de diversidad y el progreso en relación con los objetivos de diversidad. En general, estos requisitos se han establecido con la intención de crear empresas con directorios más diversos, que se consideran importantes para el buen gobierno corporativo y la toma de decisiones. Como estas iniciativas no se dirigen específicamente a las aseguradoras u otras instituciones financieras, no se tratan con más detalle en este informe.

Algunas jurisdicciones están elaborando nuevas normas jurídicamente vinculantes

dirigidas específicamente al sector asegurador o al sector de los servicios financieros en general:

### **California (EE.UU.)**

El California Department of Insurance ha patrocinado legislación para codificar los requisitos de información sobre la diversidad en el sector asegurador, incluida la ampliación de los requisitos de información sobre la diversidad en los directorios. Su "[Insurance Diversity Initiative](#)" tiene por objeto promover la diversidad de los proveedores y los directorios en la industria aseguradora.

### **China Taipéi**

La Financial Supervisory Commission Republic of China (Taiwán) ha declarado que en 2022 tiene previsto revisar las [Regulations Governing Public Disclosure of Information by Non-life Insurance Enterprises](#) y las [Regulations Governing Public Disclosure of Information by Life Insurance Enterprises](#). Esto incluye la adición de disposiciones para "exigir a una aseguradora que adopte una política de diversidad de los miembros del directorio y que describa la política de diversidad de la compañía en sus declaraciones presentadas públicamente y el estado de aplicación de dicha política".

### **Unión Europea**

En abril de 2022, la European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA) [escribió al Parlamento Europeo, al Consejo de la UE y a la Comisión Europea](#) abogando por la introducción de disposiciones que promuevan la diversidad en la gobernanza de las aseguradoras, así como una política y unas prácticas de remuneración neutras desde el punto de vista del género.

Por otra parte, a partir de enero de 2023, las empresas participantes en los mercados financieros (incluidas las aseguradoras) de más de 500 empleados tendrán que informar sobre la proporción de mujeres y hombres en el directorio y la brecha salarial de género no ajustada de las empresas en las que invierten.<sup>8</sup>

### **Italia**

El Ministerio de Desarrollo Económico ha publicado el Decreto Ministerial nº 88/2022 sobre los requisitos de idoneidad de los directivos de las empresas y las personas que funciones clave en aseguradoras o reaseguradoras. Incluye una disposición que exige una cuota obligatoria para el género infrarrepresentado en los órganos administrativos y de control.

### **Sudáfrica**

En Sudáfrica se está elaborando el Conduct of Financial Institutions Bill (proyecto de ley sobre la conducta de las instituciones financieras), también conocido como COFI. El objetivo del proyecto de ley COFI es consolidar los requisitos de conducta de las

---

<sup>8</sup> [Reglamento delegado de la comisión 2022/1288](#)

instituciones financieras (FIs) recogidos en diversos actos legislativos en una sola ley, al tiempo que se refuerza el papel de la Financial Sector Conduct Authority (FSCA) en la aplicación de los cambios establecidos en la ley. La DEI se aborda en varias partes del proyecto de ley COFI. Incluye principios relativos a la cultura y la gobernanza de las instituciones financieras, que estipulan que las instituciones financieras (incluidas las aseguradoras) deben desarrollar su actividad de conformidad con los objetivos de inclusión financiera y de promoción, en particular, de la igualdad racial mediante el cumplimiento de los requisitos de la Broad-Based Black Economic Empowerment Act, 2003 (en términos locales denominada "transformación del sector financiero").

La FSCA y la Prudential Authority también están elaborando un Joint Standard (Norma Conjunta) que establece requisitos de gobernanza para las instituciones financieras, que incluye principios relacionados con la incorporación de la DEI.

Entre las futuras actividades previstas o en estudio por los supervisores figuran:

## Reino Unido

En julio de 2021, la PRA, la FCA y el Bank of England publicaron un documento de debate titulado "DP21/2: Diversity and Inclusion in the financial sector – Working together to drive change (<https://www.fca.org.uk/publication/discussion/dp21-2.pdf>)", en el que se detalló cómo la mejora de la diversidad y la inclusión en las empresas reguladas puede ayudarles a alcanzar sus objetivos reguladores y empresariales. En él se presentó una serie de ideas sobre cómo conseguirlo, centrándose en la integración de la diversidad y la inclusión en los marcos de gobernanza de las empresas, invitándose a la industria a responder.

Las principales consideraciones de DP21/2 incluyen:

- **Liderazgo y cultura:** Los líderes deben establecer una estrategia convincente y facultar a sus equipos para que desarrollen y apliquen iniciativas que propicien un cambio cultural a todos los niveles dentro de sus instituciones. Los directorios deben supervisar y cuestionar los avances en materia de diversidad e inclusión.
- **Remuneración:** Vincular los avances en materia de diversidad e inclusión a la remuneración podría ser una herramienta clave para impulsar la responsabilidad en las empresas e incentivar los avances.
- **Políticas y prácticas empresariales:** La política de diversidad e inclusión debe ser una consideración central para todas las empresas, ya que constituye la base de una estrategia y un plan de acción. Políticas claramente documentadas ayudan a establecer las expectativas del personal sobre el significado de la diversidad y la inclusión y sus respectivas funciones.
- **Presentación de informes y divulgación:** Disponer de buenos datos puede ayudar a las empresas a comprender la situación actual, supervisar los progresos, identificar los posibles obstáculos a los avances en materia de diversidad e inclusión y seleccionar las intervenciones más eficaces. Los reguladores están estudiando la

posibilidad de establecer requisitos de información que les ayuden a evaluar los progresos de cada empresa, así como a observar las tendencias y comparar los progresos de todo el sector. También están considerando exigir a las empresas que hagan pública la información sobre sus datos y estrategias en materia de diversidad, ya que la divulgación establece una clara afirmación de intenciones y crea transparencia para las partes interesadas.

- **Conducta:** Los reguladores están estudiando si los resultados adversos en relación con la conducta de las personas en materia de diversidad e inclusión podrían afectar a su evaluación de la idoneidad en el futuro.

Tras la DP21/2, la PRA y la FCA tienen previsto publicar próximamente documentos de consulta paralelos sobre la diversidad y la inclusión en el sector financiero, incluidas las compañías de seguros. Estos documentos se basarán en las respuestas recibidas al documento de debate y propondrán normas y expectativas destinadas a mejorar la diversidad y la inclusión en toda la industria.

En general, la investigación de la IAIS muestra que muchos supervisores de seguros de diferentes jurisdicciones internacionales consideran que la DEI es relevante para la gobernanza de las aseguradoras, y están adoptando, o planean adoptar, medidas específicas en este sentido. La IAIS seguirá supervisando la evolución en este ámbito, tomando nota de nuevas ideas innovadoras y ejemplos de buenas prácticas.

## 2.3.2 Enfoque de conducta de mercado

La IAIS considera que la DEI integrada en la forma en que una aseguradora lleva a cabo su actividad puede conducir a mejores resultados para el consumidor.<sup>9</sup> En la encuesta se preguntó a los miembros de la IAIS responsables de la supervisión de la conducta empresarial (según el PBS 19) hasta qué punto fomentan las medidas de DEI en la forma en que las aseguradoras llevan adelante sus actividades.

Aproximadamente el 63% de los encuestados afirmaron transmitir, al menos en cierta medida, las expectativas de supervisión de que las aseguradoras lleven a cabo sus actividades fomentando la DEI del cliente. Otro 16% afirmó hacerlo en gran medida. Los supervisores que abordan la DEI de cara al cliente han centrado sus expectativas en la idoneidad de los productos, los grupos vulnerables y los clientes con discapacidades. Algunos también se han centrado en la equidad, prohibiendo la conducta empresarial discriminatoria en el diseño, la fijación de precios y la cobertura de los productos.

La mayoría de los supervisores afirman disponer de leyes, reglamentos y/o directrices de alto nivel que prohíben las prácticas de seguros discriminatorias que afectan a los clientes, y la mayoría considera que los principios de la DEI pueden abordarse en el marco del trato justo a los clientes y/o de normas y principios de conducta empresarial más amplios. Las respuestas indicaron que los supervisores no necesitan necesariamente adoptar la DEI en

---

<sup>9</sup> Véase la sección 1 para más explicaciones sobre la opinión de la IAIS de que las medidas DEI en la forma en que las aseguradoras operan sus negocios conducirán a mejores resultados para los consumidores.

la supervisión de la conducta a través de un nuevo marco o conjunto de normas, sino que más bien podrían abordarla mediante ajustes en el uso de los marcos existentes.

La encuesta también consultó si los supervisores realizaron algún trabajo para analizar, o habían encontrado ejemplos de supervisión, de una correlación entre el estado de la DEI en una aseguradora (es decir, en un sentido interno/institucional) y los resultados relacionados con la conducta de la aseguradora. La mayoría respondió que no.

Entre las actividades de los supervisores para garantizar que las aseguradoras ofrezcan buenos resultados a los consumidores entre diversas poblaciones de consumidores se incluyen:

## Australia

La Australian Securities and Investments Commission (ASIC) guía la legislación relativa a las Obligaciones de Diseño y Distribución, que exige a los emisores de productos, incluidas las aseguradoras, que tengan en cuenta los objetivos, la situación financiera y las necesidades de los clientes a la hora de determinar sus objetivos de mercado. La [Regulatory Guide 274 Product design and distribution obligations](#) de la ASIC, explica que, al considerar el diseño de un producto financiero y la forma en que llegará a los consumidores, para tener un enfoque centrado en el consumidor, los emisores de productos deben tener en cuenta las vulnerabilidades de los consumidores. Las vulnerabilidades de los consumidores pueden incluir características personales o sociales que pueden afectar a la capacidad de una persona para gestionar las interacciones financieras, como hablar un idioma distinto del inglés, tener diferentes asunciones culturales o actitudes sobre el dinero, o experimentar deficiencias cognitivas o de comportamiento debidas a discapacidad intelectual, enfermedad mental, problemas crónicos de salud o edad.

La ASIC también ha obtenido reparación para los consumidores expuestos a malas prácticas de venta de seguros de vida, incluidos los consumidores residentes en zonas de alta densidad de población indígena, que probablemente no poseían al inglés como lengua materna.

## China Taipéi

La Financial Supervisory Commission Republic of China (Taiwán) ha establecido unos “[Financial Inclusion Indicators](#)” para evaluar la accesibilidad, facilidad de uso y calidad de los servicios financieros (no sólo seguros) en su jurisdicción, con vistas a animar a las instituciones financieras a ajustar sus estrategias de servicio. Uno de los objetivos declarados de los Financial Inclusion Indicators es animar a las instituciones financieras a introducir productos o servicios financieros que satisfagan las necesidades de todos los sectores de la sociedad.

## Unión Europea

La Unión Europea implementó nuevos requisitos de Supervisión y Gobernanza de Productos (POG) en octubre de 2018. Exigen que los fabricantes de productos de

seguros diseñen y comercialicen productos de seguros que sean compatibles con las necesidades, objetivos y características de sus clientes -incluyendo aspectos como el género, la edad y la vulnerabilidad-. También exigen que el personal que diseña los productos tenga las habilidades, conocimientos y experiencia necesarios para comprender estas necesidades, objetivos y características.

Ante la evidencia de las prácticas de *price walking*<sup>10</sup>, en julio de 2022 la EIOPA emitió [declaración de consulta pública](#), cuyo objetivo es reforzar la protección de los consumidores mediante la prevención del trato injusto y promover una mayor convergencia en la supervisión de las prácticas de fijación diferenciada de precios, para garantizar que se eviten perjuicios a los consumidores a través de procesos adecuados de Supervisión y Gobernanza de los Productos. Esto siguió a la [revisión temática de EIOPA](#), que encontró evidencia de estas prácticas, y la [publicación de un informe](#) que tenía como objetivo garantizar el uso ético y digno de confianza de la Inteligencia Artificial en el sector asegurador europeo.

## Alemania

Los supervisores alemanes han analizado la discriminación por edad en las disposiciones sobre seguros de automóviles (vehículos de motor), pero no se encontraron indicios de discriminación por edad.

## Italia

[IVASS ha publicado un documento de trabajo](#) en el que se estudia cómo utilizar la inteligencia artificial para ayudar a diseñar productos de seguros más inclusivos y proteger los intereses de los consumidores.

## Malasia

Los supervisores malayos han observado los riesgos de exclusión financiera de algunos segmentos de clientes debido a la edad, las disparidades socioeconómicas o las carencias de conocimientos financieros. Estudian cómo garantizar que la industria aseguradora ofrezca productos que satisfagan las necesidades de los consumidores con rentas más bajas, para evitar que se acentúen las disparidades existentes y contribuir a la resiliencia social. El 2 de julio de 2021 se publicó un [documento de política](#) para aclarar las expectativas del Bank Negara Malaysia al respecto.

## Países Bajos

La creciente diversidad de la población de los Países Bajos, como consecuencia de la proporción de ciudadanos neerlandeses de origen inmigrante, llevó a la Dutch Authority of the

---

<sup>10</sup> Práctica consistente en aumentar las primas en la fase de renovación basándose en el análisis de las características específicas de un determinado consumidor para predecir comportamientos no relacionados con el riesgo o el coste de los servicios, como la cuantía del aumento de la prima que un consumidor individual tolerará antes de buscar cobertura con otros fabricantes de productos.

Financial Markets (AFM) a realizar un estudio exploratorio sobre la vulnerabilidad financiera de los ciudadanos neerlandeses de origen inmigrante y su relación con los servicios financieros. La AFM espera aumentar la concientización y contribuir al debate público sobre esta cuestión. El estudio (publicado en diciembre de 2021) concluyó que los ciudadanos neerlandeses de origen inmigrante, en particular los de origen no occidental, son, por término medio, más vulnerables desde el punto de vista financiero y, en lo que respecta a los seguros, existen factores (como la barrera lingüística, la complejidad de los seguros y la escasa familiaridad con el concepto de seguro) que podrían llevarles a estar sobreasegurados o infraasegurados.

## **Quebec, Canadá**

La Autorité des marchés financiers (AMF) llevó a cabo un ejercicio de supervisión intersectorial tras ser alertada de un posible comportamiento discriminatorio en el acceso de las comunidades de las Primeras Naciones a los seguros de automóvil y hogar. Afirmó que "las aseguradoras cubiertas por el ejercicio de supervisión intersectorial recibirán recomendaciones personalizadas a través de un informe de supervisión privado. Probablemente podría seguir una comunicación pública de las conclusiones de la AMF".

## **Estados Unidos de América**

Las líneas de trabajo 3, 4 y 5 del Special (EX) Committee on Race and Insurance de la NAIC se centran en identificar los problemas relacionados con la raza, la diversidad y la inclusión en el acceso al sector asegurador y a los productos de seguros. Cada una de las líneas de trabajo permite a los supervisores de seguros de los estados de EE.UU. destacar individualmente una de las tres líneas de negocio: Property & Casualty Insurance, Life Insurance & Annuities y Health Insurance. Estas líneas de trabajo son un foro para comprender las prácticas del sector asegurador que pueden perjudicar a las personas de color o a los grupos históricamente infrarrepresentados. Un ejemplo concreto de conducta de mercado es la comercialización, distribución y acceso a productos de seguros de vida en comunidades minoritarias, incluido el papel que desempeñan los conocimientos financieros. Otro, es el examen del uso de medidas de adecuación de la red y del directorio de proveedores (por ejemplo, diversidad de proveedores, competencia lingüística y cultural) para promover el acceso equitativo a una atención culturalmente competente. Los supervisores estatales de seguros de EE.UU. se han asignado tareas y objetivos orientados a la búsqueda de soluciones para abordar y solucionar los problemas de acceso y asequibilidad de los seguros que puedan existir en el mercado.

En cuanto a oportunidades futuras, algunos supervisores señalaron que un área de desarrollo es conectar las cuestiones de conducta con algunos principios claros de DEI. La accesibilidad y los segmentos de consumidores desatendidos se señalan como dos áreas de atención por parte de algunas autoridades. Alrededor de un tercio de los encuestados están estudiando cómo interactúan otros requisitos con el asegurador que lleva a cabo su actividad de acuerdo con las medidas de la DEI, como la definición de un mercado objetivo

para los productos de seguros, la libertad de contratación y el precio de la prima que refleje la evaluación del riesgo.

Al igual que con la gobernanza, la IAIS seguirá buscando ejemplos del trabajo de los supervisores en el ámbito de la DEI y la conducta de mercado, y facilitará nuevas conversaciones entre las partes interesadas.

## **3. Actuación de la industria aseguradora en relación con la DEI**

### **3.1 Según lo observado por los supervisores de seguros**

La encuesta preguntaba a los supervisores si habían realizado algún análisis del estado de la DEI dentro de la industria aseguradora y qué tendencias habían observado. A continuación, la encuesta preguntaba a los supervisores qué consideraban que estaba impulsando las medidas adoptadas por la industria y qué creían que impulsaría nuevas medidas en la industria. Un tercio de los supervisores ha llevado a cabo un análisis del estado de la DEI en las aseguradoras de su jurisdicción, y unos pocos aún no lo han hecho, pero tienen previsto hacerlo.

Varios supervisores informaron que existe una clara sensación de que el aumento del número de aseguradoras que persiguen una mayor DEI interna está ganando impulso. Los supervisores declararon haber observado que las aseguradoras están tomando una serie de medidas, tanto voluntarias como en razón de iniciativas gubernamentales o requisitos normativos sobre:

- incorporar las medidas de la DEI en su marco de gobierno corporativo;
- divulgar información sobre la composición de los directorios;
- revisar sus procesos de recursos humanos para contratar a personas con talentos más diversos;
- estudiar los obstáculos para la entrada en la industria y la forma de mitigarlos, por ejemplo introduciendo sistemas de patrocinio y becas; y
- buscar formas de promover a las mujeres a puestos directivos.

Entre las observaciones generales de los supervisores sobre la acción de DEI de la industria se incluyen las siguientes:

- Las iniciativas de la industria suelen estar relacionadas con la inclusión financiera y el acceso a los seguros, o con la búsqueda de una mayor diversidad entre las personas que trabajan en el sector asegurador.
- Hay más concentración en aumentar la representación diversa que en la equidad o la inclusión.
- Aunque las aseguradoras aplican cada vez más iniciativas de DEI, no es tan frecuente que realicen un seguimiento, control o evaluación de la eficacia de dichas

iniciativas.

- La diversidad de género es el objetivo más frecuente de los esfuerzos de diversidad de la industria. Sin embargo, el enfoque de diversidad puede variar de una jurisdicción a otra y los supervisores señalaron cierto nivel de enfoque en la etnia/raza, la orientación sexual, los militares veteranos, las personas con discapacidad y la diversidad socioeconómica.
- Las iniciativas relacionadas con el aumento de la diversidad en la composición de los directorios y la alta dirección de las aseguradoras son bastante frecuentes. Algunos encuestados observaron que, en muchos casos, las mujeres siguen estando infrarrepresentadas en esas cohortes, y algunos también detectaron diferencias salariales entre hombres y mujeres. Los encuestados también consideran que la composición de los directorios no siempre se ajusta adecuadamente a la distribución demográfica de la jurisdicción local en términos de representación de orígenes étnicos.
- Las aseguradoras que operan a escala internacional tienen más probabilidades que las demás de incorporar aspectos de la DEI a su organización y a su forma de hacer negocios.
- Las aseguradoras no suelen estar tan avanzadas en sus esfuerzos por integrar la DEI en su enfoque hacia los clientes, en comparación con sus esfuerzos por mejorar su DEI interna.
- La industria a veces considera su actividad de inversión como parte de su acción de DEI, por ejemplo, mediante la creación de iniciativas para ampliar su inversión en comunidades desatendidas y desfavorecidas.

Los supervisores de seguros observan que no solo las aseguradoras individuales, sino también las asociaciones del sector en diversos niveles como: el mundial, el regional y el nacional, emprenden acciones en materia de DEI.

Los supervisores consideran que una serie de factores se combinan para impulsar la acción de la industria con el fin de aumentar la DEI interna/institucional, siendo los más significativos:

- requisitos obligatorios;
- la creencia de la industria de que la DEI es buena para su negocio y para su reputación, incluso desde la perspectiva de la atracción y retención de empleados; y
- los cambios sociales que han creado una expectativa o presión por parte de los principales interesados y, por tanto, la necesidad de dedicarle tiempo y recursos.

Los encuestados también observaron que, en muchos casos, las medidas para aumentar la DEI en la composición de la plantilla y la dirección de las aseguradoras forman parte de una transición más amplia que se está produciendo en el sector financiero y en el mundo empresarial en general, en lugar de ser específicas del sector asegurador.

Los supervisores dieron respuestas variadas sobre lo que consideran que provocaría una mayor acción de la industria en relación con la DEI, pero coincidieron en que una

combinación de diferentes factores tendría un éxito mayor. Los supervisores consideran que las siguientes acciones son las que tienen más probabilidades de conducir a una mayor acción de la industria para mejorar la DEI dentro de las aseguradoras:

- Los requisitos formales se mencionaron a menudo como un potente catalizador para la acción de la industria. Algunos supervisores propusieron que los requisitos se complementaran con recomendaciones y directrices en materia de regulación que establecerán expectativas no vinculantes.
- Los supervisores dan un empujón y animan a la industria, promoviendo iniciativas de DEI; por ejemplo: mostrando y promoviendo ejemplos de buenas prácticas e informando a la industria no sólo de los beneficios y ventajas de mejorar la DEI, sino también de los peligros y consecuencias de ignorarla.
- Oportunidades para el intercambio de ideas y opiniones entre la industria, los supervisores y otras partes interesadas.
- Educación y promoción de la DEI en la sociedad en general. Esto se traducirá en una mayor acción sobre la DEI en el sector asegurador en concreto.

En general, a través de los ojos de los supervisores de seguros, hay una imagen clara de que el sector asegurador está cada vez más interesado en cómo la DEI puede ser relevante para sus organizaciones. Esto se inspira en diversos factores, algunos de los cuales implican acciones de supervisión, mientras que otros se deben a tendencias más amplias en las jurisdicciones locales ya escala internacional. Esta investigación sugiere que puede ser útil para las aseguradoras y sus supervisores seguir manteniendo un diálogo abierto, compartiendo sus ideas y experiencias sobre cómo desarrollar enfoques industriales y reguladores de la DEI.

## **3.2 Según lo explicado por la industria a través de la participación de las partes interesadas**

Como aporte al balance, la IAIS se comprometió con una muestra de las partes interesadas para ayudar de forma inicial y exploratoria a:

- entender si, y por qué la DEI, desde la perspectiva de la industria, se considera relevante e importante tanto para la gobernanza como para el desarrollo de la actividad en el sector asegurador;
- conocer las acciones en materia de DEI que están llevando a cabo por la industria y las partes interesadas;
- comprender cuáles son, en opinión de la industria, los mayores desafíos y obstáculos a la hora de integrar la DEI; y
- recibir opiniones sobre lo que la comunidad supervisora mundial puede hacer para seguir promoviendo la DEI en el sector asegurador.

La muestra tomada de las partes interesadas incluyó aseguradoras, organismos del sector y un consultor, que representan a jurisdicciones de todo el mundo: Asia-Pacífico, Oriente Medio y África, Sudáfrica, Suiza, Reino Unido y Estados Unidos.

La IAIS espera seguir debatiendo sobre la DEI con otras partes interesadas. Hasta la fecha, han surgido las siguientes ideas clave:

### **3.2.1 Por qué la DEI es relevante e importante para las aseguradoras**

Las partes interesadas de la industria apoyan el papel que desempeña la DEI tanto desde una perspectiva interna/institucional como externa, de servicio al cliente. Consideran que la DEI es un ámbito en rápida evolución en el que el debate no deja de ampliarse.

Las partes interesadas opinan que la integración de la DEI en la gobernanza de una organización es un factor de éxito organizativo. Creen que la integración de la DEI en una aseguradora puede reportar los siguientes beneficios:

- Mejores resultados empresariales. En relación con esto, se reconoció que las aseguradoras se enfrentan a muchos nuevos retos y que, por lo tanto, se necesitan competencias nuevas y diversas para tener éxito.
- Reducción del riesgo mediante la creación de diversidad de pensamiento, lo que significa que hay menos posibilidades de pensamiento de grupo y probablemente una mejor gestión del riesgo en general.
- Un personal más representativo y diverso puede ayudar a comprender mejor las distintas necesidades de los consumidores, lo que permite a las aseguradoras ofrecer un mejor servicio a los clientes y diseñar los productos adecuados a sus necesidades. Algunos interesados señalaron que los datos que lo demuestran son limitados e imperfectos, lo que dificulta la capacidad de las aseguradoras para evaluar fácilmente cómo están atendiendo a poblaciones diversas.
- Puede haber un beneficio inmediato en la capacidad de las aseguradoras para atraer más talento. A largo plazo, contar con un personal más diverso puede hacer crecer orgánicamente la DEI dentro de la aseguradora, que podría entonces incorporar de forma natural la DEI en la cultura y seguir atrayendo a personal diverso y con talento.
- La ventaja psicológica de una cultura inclusiva se traduce en empleados más felices, lo que puede redundar en beneficios para la retención de empleados y la productividad.

Algunos interesados describieron los méritos de la DEI en relación con la conducta empresarial como algo vinculado a los fundamentos de tener un negocio de éxito: la DEI posiciona mejor a una aseguradora para comprender el mercado en el que se encuentra, satisfacer las necesidades de ese mercado y hacerlo de forma innovadora, competitiva y solvente.

En general, las partes interesadas reconocieron que la DEI, desde una perspectiva de conducta/consumidor, no está tan desarrollada en su pensamiento, y que existe la oportunidad de explorarla más. Señalaron que la conducta de mercado está muy influenciada por los respectivos antecedentes culturales o de supervisión. Esta podría ser una de las razones por las que existe una variedad de impulsores, así como una variedad de acciones. Además, los regímenes reguladores difieren en su conceptualización de la DEI, así como en su enfoque del concepto de trato justo, discriminación y prácticas

desleales.

### 3.2.2 Los desafíos que se enfrentan incorporando la DEI

Algunas partes interesadas de la industria opinan que la naturaleza voluntaria de la DEI dificulta la cristalización de acciones suficientes en todo el sector. Describieron que hay muchos debates en torno a la DEI, pero si no hay una acción de seguimiento, no cambiarán muchas cosas. En relación con esto, se citó el *challenge of inercia*: es probable que las personas sigan un comportamiento arraigado y no estén dispuestas a aceptar el cambio, la mayoría de las iniciativas de DEI están impulsadas por un pequeño número de defensores, y es necesario contar con un movimiento de colaboración más amplio para crear el cambio.

En respuesta a estos retos, las partes interesadas señalaron la necesidad de acción y de estructuras formales para promover la DEI, y también que la opinión de que los supervisores tiene un papel clave que desempeñar en la sensibilización y la evaluación de si las aseguradoras están integrando éticamente la DEI en sus negocios de manera sostenible.

La falta de diversidad en el conjunto de talentos es otro desafío clave para crear un equipo de trabajo diverso y representativo. Dadas las medidas adoptadas por algunas aseguradoras, las partes interesadas enunciaron su esperanza de que esta situación mejore con el tiempo, pero reconocieron que es necesario seguir actuando. En jurisdicciones con poblaciones culturales y demográficas diversas, el desarrollo de productos adecuados para los diferentes consumidores es un reto de la DEI que las aseguradoras deben abordar conjuntamente, estudiando la mejor manera de hacer que los seguros sean accesibles para consumidores diversos.

También se señaló que las asociaciones de la industria, que tratan de impulsar la acción regional o mundial en materia de DEI, deben ser sensibles y conscientes de las diferencias culturales y jurídicas entre jurisdicciones.

### 3.2.3 El rol de los supervisores

Las partes interesadas de la industria creen que el hecho de que la IAIS haga de la DEI una prioridad es útil para motivar el cambio. Asimismo, varios interesados afirmaron que la defensa de la DEI por parte del supervisor local es un poderoso motor de la acción del sector.

Como mensaje general, las partes interesadas de la industria recomendaron que los supervisores deberían cristalizar su posición respecto a los principios y valores necesarios en torno a la DEI y enviar un mensaje claro a las aseguradoras y al sector en general. Algunos opinaron que también podría ser beneficioso comunicar tanto las expectativas de supervisión como las expectativas de que las aseguradoras tengan un régimen de rendición de cuentas que apoye la DEI.

Algunas partes interesadas consideraron que los supervisores deberían evitar el exceso

de regulación, ser demasiado prescriptivos o directivos y crear cargas innecesarias. En su lugar, expresaron su punto de vista: el panorama normativo debe ser ágil. En su opinión, los supervisores deberían sensibilizar a la opinión pública a nivel de principios, por ejemplo, mediante la publicación de documentos sobre buenas prácticas y estudio de casos. Algunos advirtieron que los supervisores deberían evitar la introducción de iniciativas (por ejemplo, el establecimiento de cuotas) que en realidad podrían limitar las ambiciones de progresar en la DEI. Algunas partes también señalaron que los supervisores deben reconocer las diferencias entre las aseguradoras grandes, medianas y pequeñas, y advirtieron que no se debe esperar un enfoque único de la DEI.

En lo que respecta a la DEI, en sentido a la conducta empresarial de cara al consumidor, las partes interesadas de la industria reconocieron que puede abordarse a través del trato justo de los consumidores, pero sugirieron que era necesario debatir con los supervisores la forma de aportar una perspectiva de DEI al trato justo de los clientes que no fuera prescriptiva y, por tanto, difícil de aplicar y supervisar, dadas las diferencias en los mercados y los productos.

## **4. El panorama a nivel internacional y cómo la actividad de la IAIS se adapta**

### **4.1 A través de las principales organizaciones internacionales**

El balance incluyó examinar si la DEI figura en el trabajo actual y previsto por los organismos internacionales con directivas relacionadas al sistema financiero internacional. Evaluar el grado de atención que se presta a la DEI como tema de supervisión a escala internacional ayuda a la IAIS a comprender el panorama actual y, a su vez, a la contribución que puede hacer en este tema.

#### **4.1.1 Panorama general**

Las organizaciones internacionales reconocen cada vez más los beneficios de la DEI para el buen gobierno y, por lo tanto, promueven cada vez más la DEI en las instituciones financieras. Sin embargo, no es tan dominante en sus programas de trabajo como otros temas, ni es actualmente objeto de muchas publicaciones oficiales. En su lugar, el trabajo vinculado al término general "criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza" (ASG) sigue centrándose más a menudo en la A (de medio ambiente), con gran parte de este trabajo vinculado al cambio climático. Se ha registrado cierto reconocimiento de la creciente importancia de la DEI como una cuestión incluida en el ámbito de los criterios ASG (ESG, en inglés).<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Por ejemplo, en el informe de junio de 2021 titulado "[Report on Sustainability-related Issuer Disclosures](#)", la

Las organizaciones internacionales están trabajando mucho en la inclusión financiera y la protección de los consumidores. Estas son áreas de trabajo bien establecidas que han estado en la agenda desde antes de que la DEI cobrara importancia. A pesar de ello, puede considerarse que tanto la inclusión financiera como la protección de los consumidores promueven la DEI, ya que se centran en la inclusión de segmentos normalmente desatendidos de la población y tratan de garantizar un trato justo y productos y procesos adecuados para todos los consumidores, especialmente los vulnerables. Un aspecto que debe seguir estudiándose es la forma en que la inclusión financiera y la protección de los consumidores se integran o se complementan con la labor ya realizada.

### **4.1.2 Compromisos con su propia DEI**

Muchas organizaciones internacionales han publicado declaraciones de DEI sobre su compromiso interno con la DEI como empleadores.<sup>12</sup> En algunos casos, las declaraciones reconocen especialmente el vínculo entre el hecho de que la propia organización sea más diversa e inclusiva y la mejora de la adecuación de sus productos y políticas.

Aunque adoptar este tipo de declaraciones no equivale a avanzar en el trabajo centrado en la DEI como parte de la ejecución de sus directivas, sí establece predicar con el ejemplo. También puede ser indicativo de un creciente reconocimiento de la importancia de la DEI en esa organización, que con el tiempo puede llevar a su incorporación en el trabajo de cara al exterior de la organización.

### **4.1.3 Reconocimiento del vínculo entre la DEI, el buen gobierno y la gestión de riesgos**

En el material publicado por las organizaciones internacionales, se hacen algunas referencias a las ventajas derivadas de la DEI dentro de una institución financiera. Cuando existen, las referencias establecen el vínculo entre la DEI y un mejor rendimiento corporativo, una mejor toma de decisiones y la mitigación de las conductas indebidas.

Un ejemplo clave de mayor reconocimiento de la importancia de la diversidad para la buena gobernanza en el sector financiero es la reciente revisión de la guía del Banco Central Europeo (BCE) sobre las evaluaciones de idoneidad, publicada en diciembre de 2021. Este ejemplo va más allá del mero reconocimiento, porque también implica la aplicación de una nueva política destinada a potenciar la diversidad.

El BCE describió su enfoque mejorado de la supervisión de la idoneidad centrándose en la diversidad dentro de la adecuación colectiva del directorio como "un paso más en los esfuerzos del BCE por promover la diversidad dentro de los órganos de dirección de los bancos europeos como condición necesaria para una gobernanza más sólida de las

---

IOSCO (International Organization of Securities Commissions) destacó que los resultados en materia de sostenibilidad de las empresas y los inversores institucionales están cada vez más en el punto de mira a medida que aumenta la concientización de la sociedad sobre las cuestiones de sostenibilidad, no sólo con respecto al cambio climático, sino a toda la gama de cuestiones medioambientales y sociales, incluidas la diversidad y la inclusión. El informe no fue más allá con respecto a la diversidad y la inclusión.

<sup>12</sup> Algunos ejemplos son: [IMF](#), [The World Bank](#), [OECD](#), y [BIS](#).

entidades de crédito y, por tanto, un sistema financiero más seguro". Otros comentarios clave del BCE en apoyo de la DEI incluidos en la guía son:

"El proceso de toma de decisiones sobre estrategias y asunción de riesgos en el seno de las instituciones puede verse afectado positivamente si se apoya la diversidad de orígenes, experiencias, valores, opiniones y puntos de vista en los órganos de dirección de las instituciones. La diversidad en todas sus facetas servirá de apoyo a los órganos decisorios de las instituciones.

[...] La diversidad puede tener varias dimensiones que son importantes para el mejor funcionamiento del órgano de dirección. Además de la diversidad de género, entre ellas figuran la variedad de formación y antecedentes profesionales, la procedencia geográfica y la edad [...].<sup>13</sup>

Un par de ejemplos anteriores incluyen:

- En su informe de 2018 titulado "[Strengthening Governance Frameworks to Mitigate Misconduct Risk: A Toolkit for Firms and Supervisors](#)", el Financial Stability Board enumeró a la falta de diversidad e inclusión que crea pensamiento de grupo como uno de los 21 impulsores culturales clave de la mala conducta. El Toolkit vincula el pensamiento de grupo resultante de la falta de diversidad e inclusión, con procesos de toma de decisiones deteriorados y con la racionalización de la mala conducta.
- En 2017, el Toronto Centre<sup>14</sup> publicó "[The Business Case for Promoting Improved Gender Balance in Financial Institutions](#)", centrado en el vínculo entre la diversidad de género dentro de las instituciones financieras y un mejor rendimiento.

Aunque no se limita a las instituciones financieras, los [Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y del G20](#) son otro ejemplo de reconocimiento a nivel internacional de la relevancia de la DEI para una gobernanza eficaz. La consulta de septiembre de 2022 sobre las revisiones de los Principios incluye la inserción de más referencias a la diversidad en el directorio y la alta dirección.

#### **4.1.4 Coordinación mundial e intercambio de conocimiento entre supervisores financieros sobre la DEI**

Se están creando iniciativas a nivel internacional para promover y patrocinar el trabajo de la comunidad supervisora sobre la DEI dentro del sistema financiero con el objetivo de mejorar la comprensión, compartir conocimientos y, en última instancia, promover el cambio.

En diciembre de 2021, los [gobernadores de los bancos centrales del G7](#) manifestaron su intención de acelerar los avances en materia de DEI en sus bancos centrales y sistemas financieros. La declaración reconocía la diversidad y la inclusión como fuentes clave de fortaleza en el lugar de trabajo, ayudando a los bancos centrales a tomar mejores

---

<sup>13</sup> [Guide to fit and proper assessments - ECB Banking Supervision](#), página 42-43.

<sup>14</sup> El Toronto Centre ofrece programas de capacitación para supervisores y reguladores financieros de todo el mundo, especialmente en los mercados emergentes y los países de renta baja -en mercados emergentes y países de renta baja- con el objetivo de promover la estabilidad y la inclusión financiera

decisiones y políticas al servicio de sus sociedades. Como parte de ello, un grupo de G7 Supervisory Authorities se ha reunido para debatir el fomento de una mayor diversidad e inclusión en los sectores financieros del G7 y han acordado la importancia de que los Supervisores consideren las cuestiones de diversidad e inclusión en el sector financiero.

Otro ejemplo del creciente impulso de los supervisores que colaboran en redes y alianzas internacionales para desarrollar sus enfoques de la DEI en el sector financiero es la creación en 2021 de un subgrupo de interés especial sobre diversidad e inclusión como parte de la Mesa Redonda de Supervisores sobre Eficacia de la Gobernanza, convocada por el Banco de la Reserva Federal de Nueva York.<sup>15</sup>

En mayo de 2022, el Financial Stability Institute of the Bank for International Settlements (FSI) publicó el documento [“FSI Insights Diversity and inclusion - embracing the true colours in financial supervision”](#). Esta publicación es indicativa de la relevancia que está adquiriendo la DEI como cuestión de política reguladora/supervisora contemporánea. El documento examina la actividad en materia de diversidad e inclusión y los nuevos enfoques reguladores en el sector de los servicios financieros en seis jurisdicciones diferentes. Aborda el tema de la diversidad y la inclusión tanto en términos de su manifestación interna dentro de una institución financiera, como en su manifestación externa en el trato con los clientes. El informe concluye con las siguientes observaciones:

- Aunque se ha avanzado en la mejora de la DEI de las instituciones financieras, el ritmo del cambio debe acelerarse, y el alcance debe ampliarse a dimensiones de la diversidad que vayan más allá del género.
- El desarrollo normativo de la DEI es una maratón, no un *sprint*.
- Los reguladores financieros pueden dar ejemplo demostrando la importancia de la DEI.
- Las normas y orientaciones internacionales sobre DEI podrían ser útiles para impulsar el progreso en la mejora de la calidad del gobierno corporativo de las instituciones financieras reguladas, aumentando así la seguridad y la solvencia de las empresas y del sector financiero.

La DEI se explora cada vez más en conferencias. Un ejemplo destacado a nivel de coordinación mundial de las autoridades supervisoras es el Bank of Canada, el Bank of England, el Board of Governors of the Federal Reserve System y el Banco Central Europeo que han organizado colectivamente una serie de cuatro conferencias ([2018](#), [2019](#), [2021](#) y [2022](#)) sobre Diversidad e Inclusión en Economía, Finanzas y Bancos Centrales. En 2018 y 2019, las conferencias se centraron en la diversidad de género, y en 2021 en los problemas a los que se enfrentan los grupos infrarrepresentados en la economía, las finanzas y los bancos centrales. En 2022, la conferencia continuó centrándose en los grupos infrarrepresentados, incluido el género pero sin limitarse a él, y su título evolucionó con la adición de "Equidad" para convertirse en la Conferencia sobre Diversidad, Equidad e Inclusión en Economía, Finanzas y Bancos Centrales.

---

<sup>15</sup> La Mesa Redonda es un foro de autoridades de supervisión financiera de todo el mundo que comparten enfoques de supervisión y desarrollan herramientas y recursos relacionados con la supervisión de la gobernanza, la cultura y el comportamiento

### 4.1.5 Organizaciones internacionales que apoyan a los supervisores para mejorar la inclusión de género

Dos de los socios de implementación de la IAIS -Toronto Centre y A2ii- son organizaciones que operan a nivel internacional con el objetivo de apoyar a los supervisores en la promoción de la inclusión de género en el sistema financiero (en el caso de A2ii, se centran específicamente en los supervisores de seguros y en la promoción de la inclusión de género en los seguros).

La misión de A2ii es desarrollar la capacidad y la comprensión de los supervisores para facilitar la promoción de seguros inclusivos y responsables. En su trabajo reciente y en curso, A2ii se centra en gran medida en mejorar el acceso de las mujeres a los seguros. El trabajo en curso incluye el desarrollo de herramientas para los supervisores, como una plantilla para la recopilación de datos desglosados por género, un módulo de formación sobre "concientización de género en los seguros inclusivos" y una "herramienta de evaluación de la madurez de género".<sup>16</sup> Entre las publicaciones anteriores relevantes se incluyen: [“The Role of Insurance Supervisors in Boosting Women's Access to Insurance”](#) (2021) y [“Mainstreaming Gender and Targeting Women in Inclusive Insurance: Perspectives and Emerging Lessons”](#) (2017).

El Toronto Centre también se centra en la inclusión financiera de las mujeres a través de su trabajo, y se dirige a los Supervisores Financieros (no solo específicos de seguros). Entre sus publicaciones anteriores se incluyen: [“How Regulators Use Sex-Disaggregated Data and Regtech to Enhance Financial Inclusion”](#) (2021), [“Removing the Barriers to Women's Financial Inclusion”](#) (2019) y [“Advancing Women's Digital Financial Inclusion”](#) (2018). En colaboración con USAID, el Toronto Centre también ha diseñado recientemente un [Gender-Aware Supervision Toolkit](#). Fue construido en reconocimiento de que los supervisores no siempre tienen claro cómo el género y la inclusión de género se relacionan con sus directivas de supervisión y lo que pueden hacer, tangiblemente, para promover una mayor inclusión del género. El objetivo es ayudar a los supervisores financieros de los mercados emergentes a integrar las dimensiones de género en sus prácticas de supervisión.

## 4.2 Dentro de la IAIS

### 4.2.1 El trabajo de la IAIS hasta la fecha

En 2021, la IAIS adoptó la DEI como uno de sus temas estratégicos clave y publicó una [declaración sobre la importancia de las medidas DEI en la supervisión de los seguros](#). En dicha Declaración, la IAIS se comprometió a profundizar y reforzar su trabajo sobre DEI y a apoyar los esfuerzos de los supervisores de seguros y del sector asegurador para seguir considerando y tomando medidas sobre cuestiones de DEI. La IAIS también se ha comprometido a tomar medidas para seguir integrando la DEI en su propia

---

<sup>16</sup> [Consulte aquí](#) para más información sobre el trabajo en curso de la A2ii, y [aquí](#) todo el trabajo de la A2ii sobre el ODS 5: Igualdad de género.

gobernanza y procesos internos como asociación mundial de miembros.<sup>17</sup>

Diversos materiales de apoyo de la IAIS, publicados en 2021 y con anterioridad, abordan cuestiones interrelacionadas con aspectos de la DEI:

- En particular, el documento de aplicación "[Application Paper on the Composition and the Role of the Board](#) (2018)" destaca que la diversidad del directorio, en su sentido más amplio, puede ser un motor esencial de la eficacia del directorio al crear una amplitud de perspectivas entre los miembros y acabar con la tendencia al pensamiento de grupo. Aunque el documento se centra en la diversidad de competencias, como los conocimientos y la experiencia, reconoce que la diversidad puede considerarse en el contexto de otras características, como el género, la raza y el origen étnico, así como las habilidades, los antecedentes, las personalidades, las opiniones y las experiencias.
- Otro reconocimiento de los méritos de la diversidad en el material de la IAIS es el documento de aplicación "[Application Paper on Proactive Supervision of Corporate Governance](#) (2019)" que se centró en los supervisores de seguros y no en las aseguradoras. En él se reconocía la necesidad de crear una cultura que valore la diversidad de pensamiento (aunque no se utilizaba este término), lo que permitirá a los supervisores supervisar de forma más eficaz y proactiva.
- En el contexto de las cuestiones de cara al cliente, que corren el riesgo de ofender los valores de la DEI, el documento temático "[Issues Paper on Big Data Analytics in Insurance](#) (2020)" profundizó en cuestiones de posible discriminación, parcialidad y exclusión relacionadas con el uso de la inteligencia artificial y el *machine learning*.
- El documento temático "[Issues Paper on Insurer Culture](#) (2021)" exploró el rol de la cultura de las aseguradoras, que informa las decisiones, los comportamientos y las prácticas en toda la actividad de una aseguradora, como un punto de intersección crítico para gestionar los riesgos prudenciales y de conducta. El documento temático señalaba que los enfoques de las aseguradoras sobre las cuestiones de DEI probablemente influyen en su cultura general, y viceversa.

La IAIS también tiene un sólido historial de trabajo, y sigue prestando atención a la inclusión financiera y los seguros inclusivos que, debido al objetivo de aumentar el acceso a los seguros por parte de las personas típicamente excluidas o desatendidas, se vincula al tema de la DEI en un sentido orientado al cliente.<sup>18</sup>

#### 4.2.2 2023 y más allá

El trabajo realizado a través de este balance ha puesto de relieve varias áreas en las que la IAIS considera que podría aportar valor al progreso de la DEI en todo el sector.

---

<sup>17</sup> [Consulte aquí](#) para más información sobre el compromiso de la IAIS con DEI como asociación mundial de miembros. El 9 de noviembre de 2022 el Comité Ejecutivo de la IAIS aprobó esta expresión del valor que la IAIS concede a la DEI porque se considera esencial para que la IAIS no solo pueda cumplir su misión con eficacia, sino también los planes de la IAIS para seguir mejorando.

<sup>18</sup> [Application Paper on the Use of Digital Technology in Inclusive](#) (2018), [Application Paper on Product Oversight in Inclusive Insurance](#) (2017), [Issues Paper on Conduct of Business in Inclusive Insurance](#) (2015).

La IAIS tiene previsto iniciar nuevos proyectos sobre DEI conceptualizados en dos enfoques: uno sobre la gobernanza institucional de las aseguradoras y otro centrado en el consumidor. En ambos, el trabajo tiene por objeto poner de relieve la interconexión entre la DEI en el sector asegurador y las directivas de supervisión, y proporcionar asesoramiento y ejemplos de la gama de prácticas de supervisión disponibles en relación con la DEI que apoyan el logro de mejores resultados prudenciales y para el consumidor.

Más concretamente:

- Con respecto a la gobernanza institucional de las aseguradoras, la IAIS tiene la intención de explorar cómo la DEI beneficia a la gobernanza, la gestión de riesgos y la cultura corporativa, incluso mediante la elaboración de lo que la DEI dentro de la institución de una aseguradora podría implicar en este contexto. Este trabajo informará la creación de un documento de aplicación sobre cómo los supervisores pueden reconocer y responder a las implicancias del gobierno corporativo, gestión de riesgos y cultura corporativa que pueden surgir cuando una aseguradora carece de diversidad y tiene una inclusión deficiente.
- En lo que respecta a la atención prestada a los consumidores, la IAIS tiene la intención de explorar cómo la aplicación de una perspectiva DEI a la conducta del negocio (incluido el diseño, la venta y la prestación de productos y servicios de seguros) puede contribuir al trato justo de diversos grupos de clientes. Este trabajo informará la creación de un documento de aplicación sobre cómo los supervisores, aseguradores e intermediarios pueden utilizar una perspectiva DEI para cumplir mejor el requisito del PBS 19 de tratar a los clientes de forma justa para aquellos consumidores que son vulnerables, están infra atendidos o tienen necesidades diferentes. También ayudará a los supervisores a evaluar si las aseguradoras y los intermediarios tratan a los diversos grupos de consumidores de forma justa y sin discriminaciones inadecuadas.

La IAIS es consciente de que el tema de la DEI es un tema en el que el contexto cultural es particularmente importante y las especificidades nacionales pueden afectar a la capacidad de actuación de los supervisores y las aseguradoras. Por ejemplo, puede existir legislación que limite la recopilación de determinados datos o que define la discriminación prohibida o establezca las protecciones necesarias. También es importante garantizar que las consideraciones de las aseguradoras sobre la DEI no se conviertan en un mero ejercicio de cumplimiento o de relaciones públicas. Estas y otras consideraciones formarán los futuros trabajos y resultados de la IAIS sobre este tema y sugieren no adoptar un enfoque excesivamente prescriptivo. El trabajo previsto no propone crear nuevos requisitos, sino más bien proporcionar más consejos, ilustraciones, recomendaciones y/o ejemplos de buenas prácticas sobre cómo los Principios Básicos de Seguros existentes interactúan con el tema de la DEI. Invitaremos a la industria y a otras partes interesadas a contribuir a medida que avancemos en el trabajo.

## 5. Conclusión

El balance de la IAIS sobre DEI ha revelado que la DEI en el sector asegurador es actualmente un tema de gran interés para la industria y los supervisores en varias jurisdicciones.

La encuesta a los miembros de la IAIS ha proporcionado información útil sobre lo que los supervisores de seguros están haciendo y planean hacer, para promover la DEI en el sector asegurador. Esta investigación puede orientar a otros supervisores sobre los pasos que pueden dar para promover la DEI en sus propias jurisdicciones. La encuesta también permite comprender los desafíos a los que se enfrentan los supervisores, lo que puede ayudar a dar forma a futuros desarrollos para superar esos retos.

Hemos encontrado ejemplos de que la industria aseguradora está llevando a cabo iniciativas sobre DEI, la mayoría de las veces sobre diversidad de género, y en algunos casos con un énfasis específico en cada jurisdicción. Las acciones del sector se ven impulsadas por una serie de influencias, entre las que se encuentra la opinión de que la DEI ayuda a obtener mejores resultados empresariales. Aunque las acciones de la industria a menudo comenzaron sin el impulso de los supervisores de seguros, las partes interesadas de la industria expresaron que los supervisores de seguros tienen un papel que desempeñar para impulsar nuevas medidas, aunque con la advertencia de que los supervisores deben evitar ser demasiado prescriptivos.

El examen del panorama actual de los trabajos sobre DEI de otras organizaciones internacionales con directivas relacionadas con el sistema financiero revela un creciente reconocimiento de los beneficios de la DEI, pero señala la oportunidad de que la IAIS realice una valiosa y destacada contribución.

La IAIS tiene previsto seguir centrándose en la DEI mediante dos nuevos proyectos centrados específicamente en la DEI. Uno examinará el vínculo entre la DEI dentro de la institución de la aseguradora y su gobernanza, gestión de riesgos y cultura corporativa. El otro examinará cómo las medidas de DEI en el ejercicio de la actividad de las aseguradoras, y en su supervisión, pueden dar lugar a un trato más justo de los consumidores vulnerables, desatendidos o con necesidades diferentes en comparación con un perfil de consumidor normativo o mayoritario. Además, la DEI seguirá siendo un tema estratégico en todo el programa de trabajo de la IAIS, con relevancia e interrelación anticipadas en otros trabajos prioritarios, incluidos los de inclusión financiera, Fintech, riesgo climático y brechas de protección.

La IAIS seguirá resaltando sobre la importancia de la DEI para lograr mejores resultados prudenciales y para los consumidores y una mayor inclusión, y animará a la comunidad supervisoray a la industria a seguir avanzando en las actividades sobre la DEI.