

## DOBLE MATERIALIDAD

Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible se traduce en la visión permanente de conectar nuestra contribución organizacional con los temas más relevantes para nuestros grupos de interés con una mirada de mediano y largo plazo que nos permita delimitar nuestro alcance y potenciar nuestro impacto.

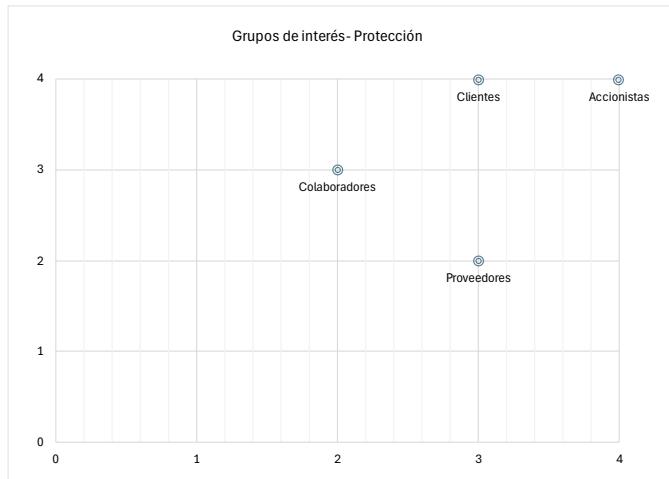
### 1.3.1 ANALISIS DE MATERIALIDAD

Para la realización de este ejercicio se tuvo como punto de partida las recomendaciones de GRI y EFRAG a través del cual se identifican cuatro niveles para definir los impactos: i) dimensiones (p.ej. medioambiente), ii) asuntos materiales (p.ej. capital natural), iii) temas materiales (p.ej. calidad del aire) y iv) impactos.

NIVEL	DESCRIPCIÓN
NIVEL 1	Jerarquización de los asuntos materiales en 3 dimensiones, de forma que engloben en grandes rasgos los temas de mayor relevancia (financieros y sostenibles) para los grupos de interés.
NIVEL 2	<b>Asignación de subcategorías</b> para cada dimensión del Nivel 1 para identificar los principales <b>asuntos</b> de interés.
NIVEL 3	Inclusión de <b>categorías</b> en <b>mayor nivel de detalle</b> para cada asunto de Nivel 2 permitiendo la identificación de <b>temas</b> concretos.
NIVEL 4	<b>Agrupación</b> de los <b>impactos positivos y negativos</b> resultantes de las categorías superiores.

## GRUPOS DE INTERES

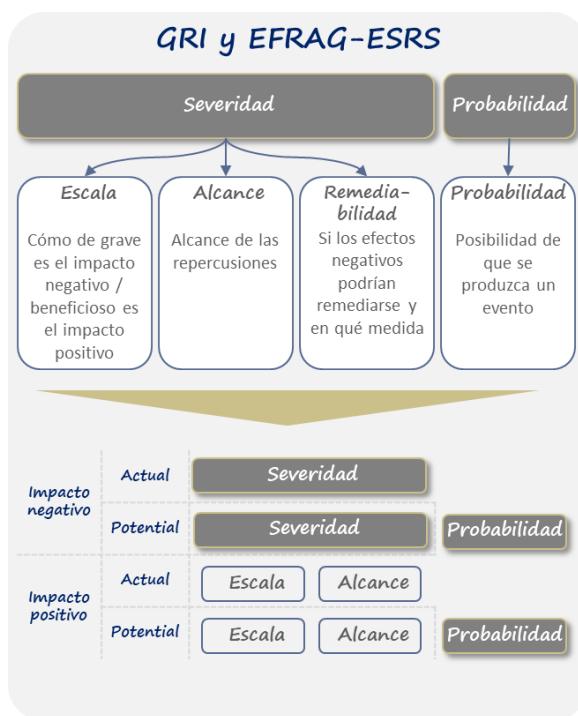
El primer paso fue identificar cuales eran los grupos de interés más relevantes para la organización, lo que permitió hacer una priorización en función de dos variables: poder e interés; siendo la primera su capacidad de influencia en la toma de decisiones de la compañía y la segunda el nivel de interés que tiene dicho grupo en las actividades que realiza la compañía



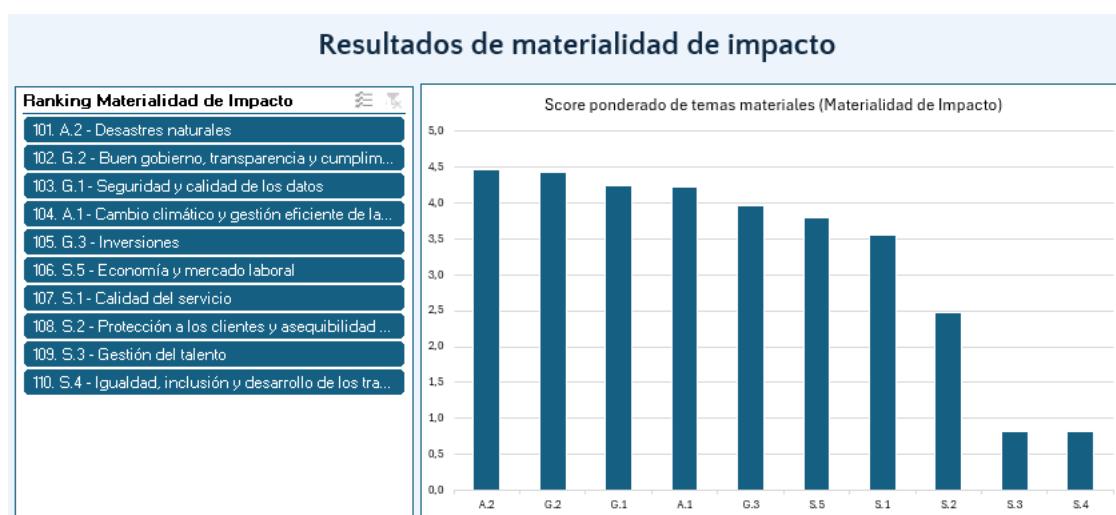
## INFLUENCIA VS PODER

## MATERIALIDAD DE IMPACTO

La materialidad de impacto recoge el impacto de las actividades de la compañía en el entorno y como estos impactos afectan a los grupos de interés. La materialidad de impacto se obtiene evaluando la severidad y la remediabilidad que los grupos de interés asignan a los diferentes impactos.



Tras la definición de los grupos de interés se identificaron los canales de escucha más adecuados para cada uno de ellos y proceder así a su activación, lo que nos permitió tener un alcance de mas de 500 respuestas. Por lo que, partiendo de las evaluaciones realizadas por los grupos de interés de cada uno de los temas materiales, se realiza una ponderación de los mismos considerando la jerarquización de grupos de interés realizada previamente.

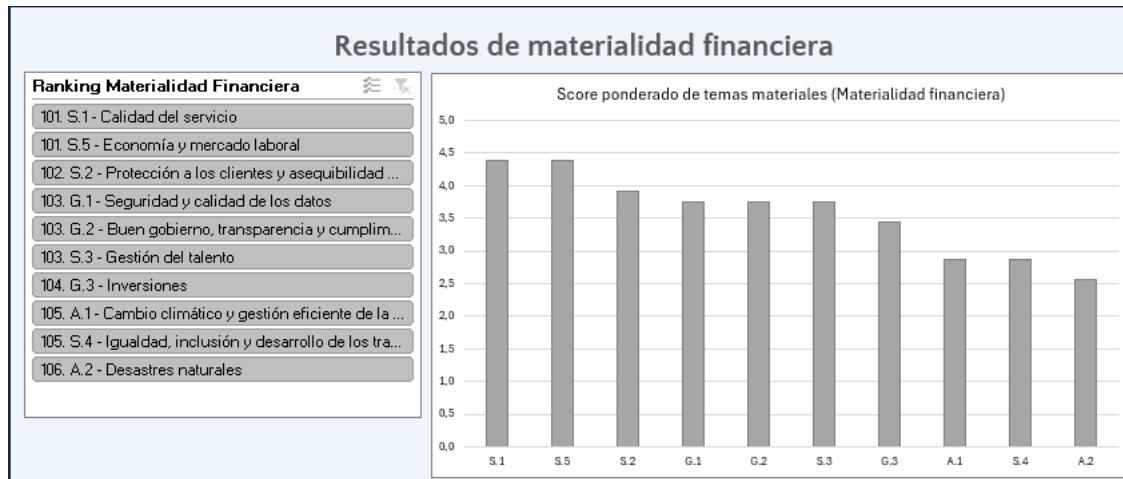


## MATERIALIDAD FINANCIERA

La materialidad financiera recoge el impacto de los riesgos asociados a las actividades de la compañía sobre los resultados financieros, dicho impacto puede ser positivo o negativo de acuerdo al alcance y la gestión realizada como compañía



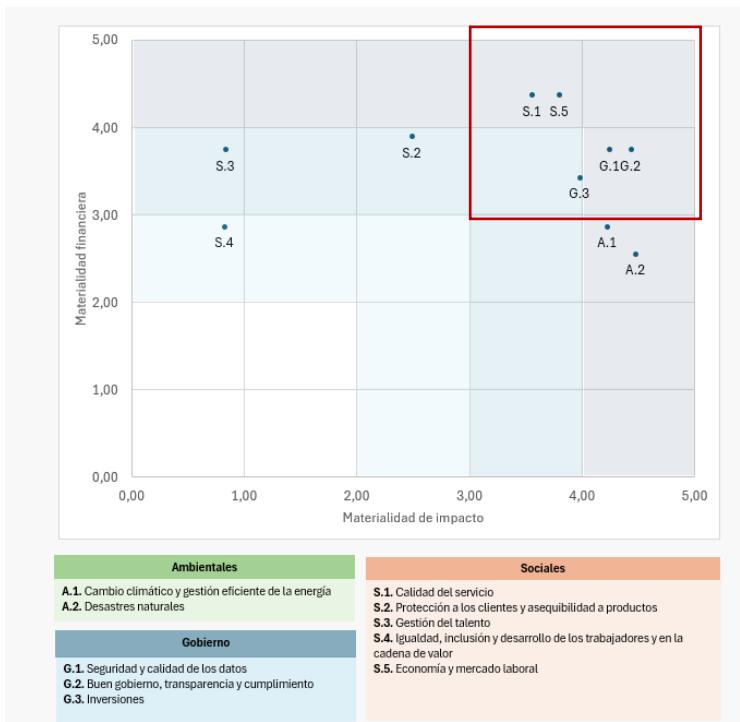
Utilizando los impactos y las oportunidades identificadas en la fase de materialidad de impacto se desarrolla una metodología de cuantificación económica para poder evaluar la materialidad financiera de los temas materiales.



### 1.3.2 CUESTIONES MATERIALES PARA LA CREACIÓN DE VALOR EMPRESARIAL

### 1.3.3 METRICAS DE MATERIALIDAD PARA LA CREACIÓN DE VALOR EMPRESARIAL

Con la información recogida a través de los canales de escucha (materialidad de impacto) y de riesgos y oportunidades (materialidad financiera) se construye una matriz de doble materialidad a través de la cual se busca clasificar los temas de acuerdo con su relevancia ponderada para determinar el mejor plan de acción para su gestión y cobertura



A partir de este resultado se priorizaron 5 temas materiales para la incorporación en nuestra estrategia de negocio, a continuación, se detalla el impacto:

1. **Buen gobierno, transparencia y cumplimiento:** Mejora de los niveles de confianza de los grupos de interés por el cumplimiento ético y riguroso de las obligaciones con terceros. Como consecuencia se potencia la atracción de nuevos clientes y retiene a los existentes, al generar confianza en la gestión de sus fondos. A largo plazo, una reputación sólida puede traducirse en mayores ingresos por comisiones y en un menor costo de financiamiento, al ser percibida como una empresa de bajo riesgo. Adicionalmente desde nuestros atributos culturales declaramos actuar ético como uno de nuestras premisas durante 2024

**ACCIONES INTERNAS:** Dentro de nuestro marco estratégico contamos con un principio estratégico de Modelo de Gobierno Corporativo donde buscamos tener un marco de actuación responsable y ético para el adecuado desempeño de los procesos y subprocesos organizacionales, donde a partir de los lineamientos establecidos se busca capacitar a las personas para tener un alcance adecuado de sus roles y responsabilidades.

**INDICADORES ASOCIADOS:** REPUTACIÓN – CONFIANZA - NPS

**Economía y mercado laboral:** Un aumento en la informalidad laboral genera una disminución en la base de afiliados, afectando directamente los ingresos que percibe la AFP. Esto impacta negativamente el crecimiento de los activos bajo administración y, por ende, la rentabilidad de la empresa. La informalidad laboral erosiona la sostenibilidad del sistema de pensiones y plantea un desafío significativo para el modelo de negocio de las AFP.

**ACCIONES INTERNAS:** Las variables macroeconómicas son un tema de monitoreo permanente de cara a su comportamiento y el impacto en los resultados financieros del negocio. A nivel interno trabajamos para crear capacidades y mejorar la empleabilidad de los colaboradores y comunidades vulnerables para aportar al fortalecimiento del mercado laboral. [Ver capítulo empleabilidad informe anual](#)

**INDICADORES ASOCIADOS:** INGRESOS OPERATIVOS – RESULTADO OPERATIVO

2. **Seguridad y calidad de datos:** La protección de datos personales es un elemento crucial para mantener la confianza de los clientes de la compañía. El incumplimiento de las regulaciones puede resultar en multas significativas, erosionar la reputación de la empresa y, en última instancia, llevar a una pérdida de clientes.

**ACCIONES INTERNAS:** Durante el 2024 se tuvo un foco estratégico en la ciberseguridad y la privacidad de los datos donde logramos tener un marco de gobierno a través de la declaración de políticas y procedimientos. Además de esto se realizaron diferentes actividades de sensibilización para garantizar el adecuado marco de acción por cada uno de los colaboradores y sistemas de información. [Ver capítulo ciberseguridad informe anual](#)

**INDICADORES ASOCIADOS:** CONFIANZA – GASTOS OPERACIONALES - NPS

3. **Calidad del servicio:** Una mejora en la satisfacción del cliente, especialmente en las etapas iniciales de la relación, puede conducir a una mayor retención de clientes. Esto, impacta directamente en los flujos de caja futuros de la empresa, al reducir los costos de adquisición de nuevos clientes y al asegurar una base de clientes más estable.

**ACCIONES INTERNAS:** Una de las premisas de nuestro modelo estratégico son los clientes por los cuales contamos con un modelo de operaciones y servicio que continua evolucionando con el tiempo entregando una oferta segmentada de acuerdo con las necesidades de los clientes. Apalancados en la tecnología hemos logrado evidenciar una mejora en la entrega del servicio y la percepción de satisfacción de los clientes

**INDICADORES ASOCIADOS:** NPS AFILIADOS

4. **Inversiones con criterios ASG:** Al ofrecer una gama de opciones de inversión ESG, Protección puede atraer a un nuevo segmento de clientes, lo que se traduce en un aumento de los activos bajo gestión. Los inversores actuales también están buscando opciones de inversión más sostenibles. Al incorporar criterios ESG en sus procesos de inversión, Protección puede retener a sus clientes existentes y fortalecer su relación con ellos.

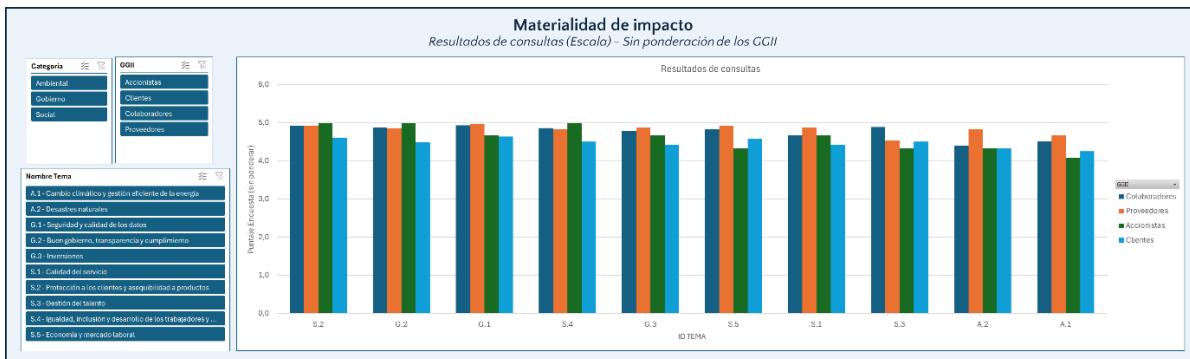
**ACCIONES INTERNAS:** La sostenibilidad ha sido nuestra convicción como organización por lo que dentro del frente de inversiones sostenibles logramos tener avances significativos de cara a la materialización de opciones de inversión para nuestros clientes, durante el 2024 relanzamos cinco portafolios etiquetados

que buscan conectar a los clientes con la sostenibilidad. Ver capítulo inversiones sostenibles informe anual

## INDICADORES ASOCIADOS: AUM PENSIÓN VOLUNTARIA

Los resultados de este estudio permiten alinear el plan de sostenibilidad y la estrategia hacia aquellos temas que son más relevantes para la organización y su entorno garantizando que los esfuerzos estén alineados con la búsqueda de un mayor impacto e incidencia

### 1.3.4 CUESTIONES MATERIALES PARA LAS PARTES INTERESADAS EXTERNAS



### PROXIMOS PASOS

1. **APROBACIÓN DE RESULTADOS:** Los resultados serán presentados en el comité de gobierno y sostenibilidad en enero 30 donde serán aprobados por el comité de gobierno y sostenibilidad