



# ESG en la industria de seguros: Estrategia y Transformación



KPMG International

[kpmg.com](https://www.kpmg.com)



# Prefacio

La agenda ambiental, social y de gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés) es cada vez más prioritaria y fundamental para las organizaciones de servicios financieros. A partir de estos pilares, se han ido configurando la agenda de los directorios y la estrategia empresarial a diversos niveles. Las principales aseguradoras ven los criterios ESG como una oportunidad para liderar e impulsar un cambio positivo.

En este escenario, las aseguradoras son cada vez más conscientes del papel que deben jugar en las agendas ESG, no solo a través de productos e inversiones, sino en el propio funcionamiento de sus organizaciones, en su base de clientes y en todo el ecosistema del que forman parte. En este viaje, muchos están teniendo dificultades para definir sus objetivos, priorizar actividades y difundir su visión a través de divisiones y funciones. Para hacer frente a estos desafíos, las aseguradoras deben contar con una estrategia ESG práctica y basada en valores. Además, la transformación paso a paso requiere planificación.

En este informe, analizamos cómo las aseguradoras pueden diseñar e implementar una estrategia ESG que no solo cumpla con los requisitos de cumplimiento, sino que también ofrezca una ventaja competitiva significativa. Proporcionamos contexto sobre la evolución de las regulaciones; destacamos los principales retos para las aseguradoras; presentamos ejemplos de aseguradoras líderes que están haciendo esto de la manera correcta; y ofrecemos elementos clave que pueden ayudarlo a diseñar una estrategia ESG impulsada por un propósito que esté vinculada a sus objetivos comerciales más amplios.

KPMG trabaja con clientes en una amplia gama de cuestiones y temas relacionados con ESG. Cubrimos desde el desarrollo de estrategias y modelos de riesgo climático para la gestión de datos, análisis, informes y controles ESG. Nuestros profesionales tienen un profundo conocimiento de los retos y oportunidades a los que se enfrentan las aseguradoras a nivel mundial y están preparados para apoyarlas en este viaje.

Esperamos que este informe lo inspire y ayude a mejorar las estrategias ESG a adoptar en su negocio. En nombre de KPMG, lo animamos a que se ponga en contacto con nuestro equipo para obtener más información sobre las ideas presentadas en este informe o para discutir sus propios objetivos ESG únicos.

**Nelmara Arbex**  
Socio líder  
ESG Advisory  
KPMG en Brasil y Sudamérica

**Maria Eugênia Buosi**  
Socio  
ESG para Servicios Financieros  
KPMG en Brasil

**Claudio Sertorio**  
Socio Líder  
Servicios Financieros  
KPMG en Brasil

**Joel García**  
Socio  
ESG para Servicios Financieros  
KPMG en Brasil

**Bruno Youssif**  
Socio Director  
ESG para Servicios Financieros  
KPMG en Brasil



# Contenido

04

¿Por qué los criterios ESG son estratégicamente importantes para las aseguradoras?

08

Una plataforma para el crecimiento futuro

12

Cómo las aseguradoras están integrando los criterios ESG

14

Cinco pasos para una estrategia ESG en toda la empresa

16

Consejos para acelerar y mejorar tu estrategia ESG





# Introducción

Para ayudar a las empresas en los caminos que conducen a un futuro más sostenible, KPMG lanzó la publicación global *ESG in Insurance: Strategy and Transformation*, que muestra cómo las aseguradoras están integrando aspectos ambientales, sociales y de gobernanza en su negocio en todo el mundo, qué prácticas pueden mejorar este proceso y cómo identificar nuevas oportunidades para promover impactos positivos.

En el mercado de seguros, los factores ESG lo abarcan todo, desde la suscripción hasta la relación con el cliente final, pasando por el desarrollo de productos, el cálculo de primas, la gestión de siniestros, los proveedores y la inversión. Para garantizar un compromiso adecuado con el tema, cada empresa debe considerar tanto las particularidades dadas por su segmento como las regulaciones aplicables a su área de trabajo.

En este contexto, el sector asegurador ya cuenta con un historial de compromisos en materia de sostenibilidad. A nivel nacional, hace 15 años, la Confederación Nacional de Aseguradores (CNSeg) firmó el Protocolo de Seguros Verdes con el Ministerio del Medio Ambiente<sup>1</sup>, con el objetivo de elevar el estándar de responsabilidad socioambiental.

A nivel internacional, el tema ha cobrado aún más fuerza desde 2012, con el lanzamiento de los principios para la Sustainability in Insurance (PSI)<sup>2</sup>, cuyo objetivo fue establecer un marco global para la industria, considerando riesgos y oportunidades en la agenda ESG.

En junio de 2022 se publicó la regulación más relevante para el mercado asegurador brasileño, la Circular N° 666 de la Superintendencia de Seguros

Compañías de Seguros Privadas (Susep)<sup>3</sup>, que determinó los requisitos de sostenibilidad que deben observar las compañías de seguros, las entidades de pensiones complementarias abiertas (EAPC), las empresas de capitalización y las reaseguradoras locales.

Entre los puntos abordados por el regulador se encuentran la gestión del riesgo de sostenibilidad que sea compatible con el tamaño de la entidad supervisada, la elaboración obligatoria de una política de sostenibilidad y la publicación anual de la memoria de sostenibilidad.

## Gestión de riesgos de sostenibilidad

Para SUSEP, la gestión de riesgos de sostenibilidad comprende riesgos ambientales, sociales y climáticos, estos últimos especificados como riesgo físico, riesgo de transición y riesgo de litigio. Con el fin de promover una adecuada gestión de estos riesgos, la aseguradora debe identificar los principales factores que pueden impactar en productos, carteras e inversiones, o incluso agravar otro tipo de riesgos, como los riesgos de suscripción, crediticio, de mercado, operativos, reputacionales y de liquidez.

La gestión de los riesgos de sostenibilidad debe integrarse en el contexto general del Sistema de Control Interno (SCI) y del Marco de Gestión de Riesgos (SGR), y debe incluir la adopción de metodologías, procesos y controles para identificar, clasificar, tratar, monitorear y reportar dichos riesgos de manera oportuna, estableciendo límites a su concentración y/o restricciones a la realización de negocios con sectores económicos, regiones geográficas, productos o servicios expuestos a riesgos de sostenibilidad.

\* Las referencias pueden ser consultadas en la página 22



## Política de Sostenibilidad

El documento debe enumerar los principios y directrices adoptados por la aseguradora para garantizar que se tengan en cuenta los aspectos de sostenibilidad en la conducción de los negocios y en la relación con las partes interesadas, tanto desde el punto de vista del riesgo como de la oportunidad. La política debe ser compatible con el tamaño de la empresa, la complejidad de sus operaciones y sus objetivos estratégicos.

## Informe Anual de Sostenibilidad

El informe publicado por la aseguradora debe abarcar las acciones realizadas para promover la efectividad de la Política de Sostenibilidad, con los resultados obtenidos en el año anterior y los previstos para el ejercicio en curso, además de enumerar los aspectos más relevantes de la gestión de riesgos de sostenibilidad a los que está expuesto.

El modelo propuesto para la divulgación de información se basó en las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionadas con el Clima (TCFD), relacionadas con los aspectos climáticos, ampliadas para abarcar también los aspectos sociales y ambientales.

El hecho más reciente en este cronograma fue la divulgación de las tablas estándar que se incorporarán a los reportes de sostenibilidad, publicados por la SUSEP<sup>4</sup> en 2023, además de la Circular N° 666. Las tablas estándar definen cómo debe presentarse la información de forma resumida, facilitando la interpretación de los consumidores, los inversores y el propio regulador, y garantizando la comparabilidad de los datos entre las diferentes empresas.

La lectura de este informe puede generar información sobre la importancia estratégica de las cuestiones ESG y apoyar a las aseguradoras en este viaje y en la adaptación a los requisitos normativos.

El sector asegurador tiene a mano una herramienta muy importante, que es el conocimiento y los datos sobre la gestión de riesgos. Este es quizás el mejor sector para abastecer al mercado de lo que funciona y lo que no funciona en la prevención de accidentes y siniestros y en su relación con los riesgos de sostenibilidad. Además de mejorar la suscripción y promover un cálculo más asertivo de las primas de seguros, este conocimiento puede influir en las empresas de todas las áreas en la adopción de las mejores prácticas ESG.

\* Las referencias pueden ser consultadas en la página 22

¿Por qué los criterios ESG son estratégicamente importantes para las aseguradoras?

Una plataforma para el crecimiento futuro

Cómo las aseguradoras están integrando los criterios ESG

Cinco pasos para una estrategia ESG en toda la empresa

Consejos para acelerar y mejorar su estrategia ESG

A photograph of a man and a woman in business attire looking at a laptop in an office setting. The man is on the left, wearing glasses and a white shirt with a tie. The woman is on the right, smiling, wearing a dark blazer over a light blue shirt. The background is a blurred office environment with a desk lamp and a plant.

# ¿Por qué los criterios ESG son estratégicamente importantes para las aseguradoras?



En los últimos años, hemos sido testigos de un cambio en la percepción de inversores, clientes y empleadores. Los inversores han llegado a dar prioridad a las organizaciones que ofrecen tanto beneficios como propósito, y las aseguradoras que pueden demostrar ambos atributos tienen una ventaja competitiva. Los clientes son más conscientes de la importancia de preferir organizaciones que estén alineadas con sus valores. A su vez, los empleadores buscan talento que se alinee con sus visiones y misión. Mientras que algunas aseguradoras han aceptado el reto de integrar los criterios ESG en sus estrategias de crecimiento, otras tienen dificultades para elegir qué aspectos de los criterios ESG deben ponerse en primer plano. Las tres áreas clave a tener en cuenta son:

## Expectativas de los empleados

- ESG se ha convertido en un factor clave para atraer y retener talento de primer nivel a medida que los empleados buscan un mayor propósito en su trabajo.
- Los empleados desempeñan un papel cada vez más importante en la configuración de la reputación de una empresa, influyendo en los clientes, las nuevas contrataciones, otras partes interesadas y el establecimiento de objetivos.

## Compromiso con el cliente

- A medida que los asegurados crean sus propias estrategias ESG, las aseguradoras deben tener un alto nivel de madurez ESG para interactuar con los clientes y cumplir con sus expectativas de valor.
- Los requisitos ESG de los asegurados están cambiando, lo que obliga a las aseguradoras a adaptar el nivel de apoyo que deben proporcionar.

## Agencias de calificación e inversores

- Los inversores están incorporando las consideraciones ESG, especialmente el scoring de las agencias de calificación y la exposición al riesgo en sus análisis de carteras de inversión.
- *Las agencias de calificación*, los gobiernos, las organizaciones no gubernamentales (ONG) y otras *partes interesadas* están examinando el desempeño y la transparencia de los criterios ESG. ESG performance and transparency.

Los líderes de la industria de seguros entienden que el enfoque de “esperar y ver” en materia de ESG puede tener un costo, tanto financiero como de reputación. Los cambios en la regulación, las nuevas tecnologías y los comentarios de los clientes pueden generar enormes riesgos para las aseguradoras. Riesgos que pueden traducirse en una incapacidad para aprovechar oportunidades, atraer talento, expandirse a otros mercados y/o construir relaciones regulatorias sólidas.

Muchas aseguradoras también están sometidas a una presión cada vez mayor para cumplir sus compromisos, especialmente en relación con la agenda climática. Al fin y al cabo, los clientes, los inversores y los reguladores quieren saber qué progresos se están haciendo en estas cuestiones.





## Las regulaciones están evolucionando

La regulación ha sido un factor clave para muchas aseguradoras. A medida que los reguladores se centran cada vez más en los riesgos climáticos y ESG como factores que requieren atención, se desarrollan y emiten nuevas regulaciones relacionadas con estos temas en todo el mundo. El Reino Unido y otros países de Europa parecen estar liderando el camino, y otros mercados siguen sus pasos rápidamente.

En junio de 2023, el Consejo de Normas Internacionales de Sostenibilidad (ISSB, por sus siglas en inglés) lanzó las dos primeras normas de información sobre sostenibilidad: la NIIF S1, destinada a la divulgación de información financiera relacionada con la sostenibilidad; y la NIIF S2, para la información relacionada con el clima.

La siguiente tabla ilustra algunas de las regulaciones ESG que probablemente serán relevantes para las aseguradoras en los próximos años.

Países/Regiones	Selección de normativas relacionadas con el medio ambiente	Selección de normativas relacionadas con temas sociales
Reino Unido	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directrices para la presentación de informes ambientales: incluidos los requisitos simplificados de presentación de informes sobre energía y emisiones de carbono - Informes sobre gases de efecto invernadero: factores de conversión anuales<sup>5</sup>.</li> <li>Expectativas de la Autoridad de Regulación Prudencial (PRA) sobre la gestión del riesgo financiero del cambio climático, establecidos en SS3/19, forman parte de un enfoque de supervisión desde 2022<sup>6</sup>.</li> <li>Guía para la divulgación de información financiera relacionada con el clima por parte de empresas que cotizan en bolsa, grandes empresas privadas y LLP para divulgaciones a partir del 6 de abril de 2022, si no están ya cubiertos por los requisitos anteriores para las sociedades cotizadas<sup>7</sup>.</li> <li>Directrices y normas consolidadas para la divulgación de información relacionada con el clima por parte de gestores de activos, aseguradoras de vida y proveedores de pensiones regulados por la Autoridad de Conducta Financiera (FCA)<sup>8</sup>. Las nuevas normas de divulgación conexas se aplicaron a partir de enero de 2022, con las primeras divulgaciones públicas en junio de 2023.</li> <li>Los Requisitos de Divulgación de Sostenibilidad (DEG) y los Requisitos de Identificación de Inversiones, publicados el 28/11/2023, incluyen requisitos anti-greenwashing aplicables a las instituciones reguladas por la Autoridad de Conducta Financiera (FCA)<sup>9</sup>.</li> <li>Taxonomía verde: el gobierno del Reino Unido debería proporcionar pronto una actualización sobre los plazos y el contenido<sup>10</sup>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La Ley de Derechos Humanos, requisitos aplicables al Reino Unido (última actualización en noviembre de 2018)<sup>11</sup>.</li> <li>Guía para la publicación anual relacionada con la Declaración sobre la Esclavitud Moderna (última actualización en julio de 2021)<sup>12</sup>.</li> <li>Divulgación obligatoria sobre la brecha salarial de género (última actualización en enero de 2024)<sup>13</sup>.</li> <li>Marco regulatorio en materia de diversidad e inclusión en el sector financiero. Se espera que se publique en 2024 y se implemente dentro de los 12 meses posteriores a la publicación<sup>14</sup>.</li> </ul>
UE	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directriz para la publicación de Informes Corporativos de Sostenibilidad (CSRD)<sup>15</sup>.</li> <li>Reglamento de Divulgación de Información sobre Finanzas Sostenibles (SFDR): requisitos para la presentación de información sobre sostenibilidad a los inversores<sup>16</sup>.</li> <li>La taxonomía de la Unión Europea (UE) identifica las actividades reconocidas como contribuciones significativas a seis objetivos de sostenibilidad (a partir de 2022)<sup>17</sup>.</li> <li>La Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación (AESPJ) exige información climática adicional relacionada con los productos de seguros e inversiones a partir de finales del año 2023 en modelos de información cuantitativa (QRTS)<sup>18</sup>.</li> <li>La AESPJ, la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación, está estudiando el tratamiento de la importancia relativa del cambio climático y de los escenarios de cambio climático en la evaluación del requisito de Capital de Solvencia Obligatorio (RCS)<sup>19</sup>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La CSRD introduce la divulgación obligatoria de conformidad con las Normas Europeas de Presentación de Información sobre Sostenibilidad (ESRS) en temas medioambientales, sociales y de gobernanza. Despliegue por fases, a partir del ejercicio 2024, para las empresas más grandes. El aseguramiento mandatorio requerido, que también afecta a los grupos no europeos con negocios significativos en Europa<sup>20</sup>.</li> <li>El reglamento del Parlamento Europeo sobre el equilibrio de género en los consejos entrará en vigor en junio de 2026<sup>21</sup>.</li> <li>Directrices de Debida Diligencia en materia de Sostenibilidad Corporativa (CSDDD), que busca fomentar comportamientos corporativos sostenibles y responsables en toda la cadena de valor. Entrará en vigor posiblemente a partir de 2025<sup>22</sup>.</li> </ul>

\* Las referencias pueden ser consultadas en la página 22



<p><b>Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (ASPAC)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Autoridad Australiana de Regulación Prudencial (APRA, por sus siglas en inglés) ha introducido la GPC 229 (en vigor a partir de noviembre de 2021) estableciendo lineamientos alineados con el TCFD<sup>23</sup>.</li> <li>• La Comisión de Valores y Futuros de Hong Kong (HKSF, por sus siglas en inglés) introducirá requisitos obligatorios de presentación de informes TCFD para 2025<sup>24</sup>.</li> <li>• La Agencia de Servicios Financieros de Japón (FSA, por sus siglas en inglés) ha introducido requisitos obligatorios de TCFD, con una implementación gradual a partir de 2022<sup>25</sup>.</li> <li>• La taxonomía verde de China, conocida como el "Catálogo de Proyectos Respaldados por Bonos Verdes", fue lanzada por el Banco Popular de China (PBoc) en 2015. En abril de 2021<sup>26</sup> se publicó una edición revisada.</li> <li>• Todas las empresas que cotizan en la Bolsa de Valores de Singapur (SGX) deben publicar informes climáticos en el modelo "Practique o explique" desde el año fiscal 2022 – Los informes climáticos son obligatorios desde 2023 para los sectores identificados por el TCFD como los más afectados por el cambio climático<sup>27</sup>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La Autoridad Monetaria de Singapur (MAS, por sus siglas en inglés) ha elaborado directrices sobre divulgación de información para los fondos ESG, con el objetivo de mitigar el riesgo de greenwashing. Desde 2023, dichos fondos están obligados a proporcionar información clara sobre, por ejemplo, su objetivo y enfoque de inversión, y los criterios y métricas ESG que se consideren relevante<sup>28</sup>.</li> </ul>
<p><b>Américas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En marzo de 2024, la Comisión de Bolsa y Valores de EE. UU. (SEC) publicó las normas finales para mejorar y estandarizar las divulgaciones relacionadas con el clima para los inversores.</li> <li>• La propuesta es que las empresas incluyan cierta información climática en sus declaraciones de presentación e informes anuales, como los riesgos climáticos que tienen o pueden tener un impacto material en la estrategia comercial, los resultados o la situación financiera de la empresa<sup>29</sup>.</li> <li>• En Brasil, las regulaciones ESG han ido creciendo desde 2021. El Banco Central<sup>30</sup> publicó resoluciones sobre responsabilidad y riesgo social, ambiental y climático y la agenda de impacto positivo; la Comisión de Valores Mobiliarios (CVM)<sup>31</sup> comenzó a exigir detalles de la información ESG en el Formulario de Referencia aplicado a las empresas que cotizan en bolsa y estableció las normas emitidas por el ISSB como estándar de divulgación para las empresas brasileñas; y Anbima<sup>32</sup> pautas para la identificación de fondos sostenibles.</li> </ul> <p>En el sector asegurador brasileño, la Superintendencia de Seguros Privados (SUSEP)<sup>33</sup> publicó la Circular n.º 666, que propone una gestión integrada de los riesgos de sostenibilidad compatible con el tamaño de las instituciones supervisadas. En 2023, la agencia dio a conocer las tablas estándar que se incorporarán a los informes de sostenibilidad, definiendo cómo se debe presentar la información en forma resumida, para facilitar la interpretación y comparabilidad de los datos.</p>	

\* Las referencias pueden ser consultadas en la página 22

¿Por qué los criterios ESG son estratégicamente importantes para las aseguradoras?

Una plataforma para el crecimiento futuro

Cómo las aseguradoras están integrando los criterios ESG

Cinco pasos para una estrategia ESG en toda la empresa

Consejos para acelerar y mejorar su estrategia ESG



¿Por qué los criterios ESG son estratégicamente importantes para las aseguradoras?

Una plataforma para el crecimiento futuro

Cómo las aseguradoras están integrando los criterios ESG

Cinco pasos para una estrategia ESG en toda la empresa

Consejos para acelerar y mejorar su estrategia ESG



# Una plataforma para el crecimiento futuro



**Algunas aseguradoras están utilizando criterios ESG para establecer objetivos ambiciosos, buscar la innovación, identificar nuevos mercados y lanzar productos y pólizas diferenciados.**

Las organizaciones líderes reconocen que hay un potencial significativo por explorar. De hecho, en una encuesta reciente de CEOs realizada por KPMG, el 44% de los CEOs de compañías de seguros afirmaron que los programas ESG mejoraron su desempeño financiero (frente al 40% del año anterior).

Consideremos, por ejemplo, los productos y las áreas de políticas que están surgiendo. Algunas aseguradoras están desarrollando políticas destinadas a proteger varios biomas naturales, como manglares, arrecifes de coral y humedales, de los impactos de tormentas o inundaciones. Otros están buscando cubrir el riesgo de una posible pérdida de créditos de carbono debido a eventos naturales como incendios forestales. También hubo una gran cantidad de avances en el desarrollo de políticas para contemplar nuevas tecnologías, como proyectos de hidrógeno, parques eólicos marinos, proyectos solares y otras innovaciones.

Fuente: KPMG 2022 Insurance CEO Outlook, KPMG International, December 2022

**44%**

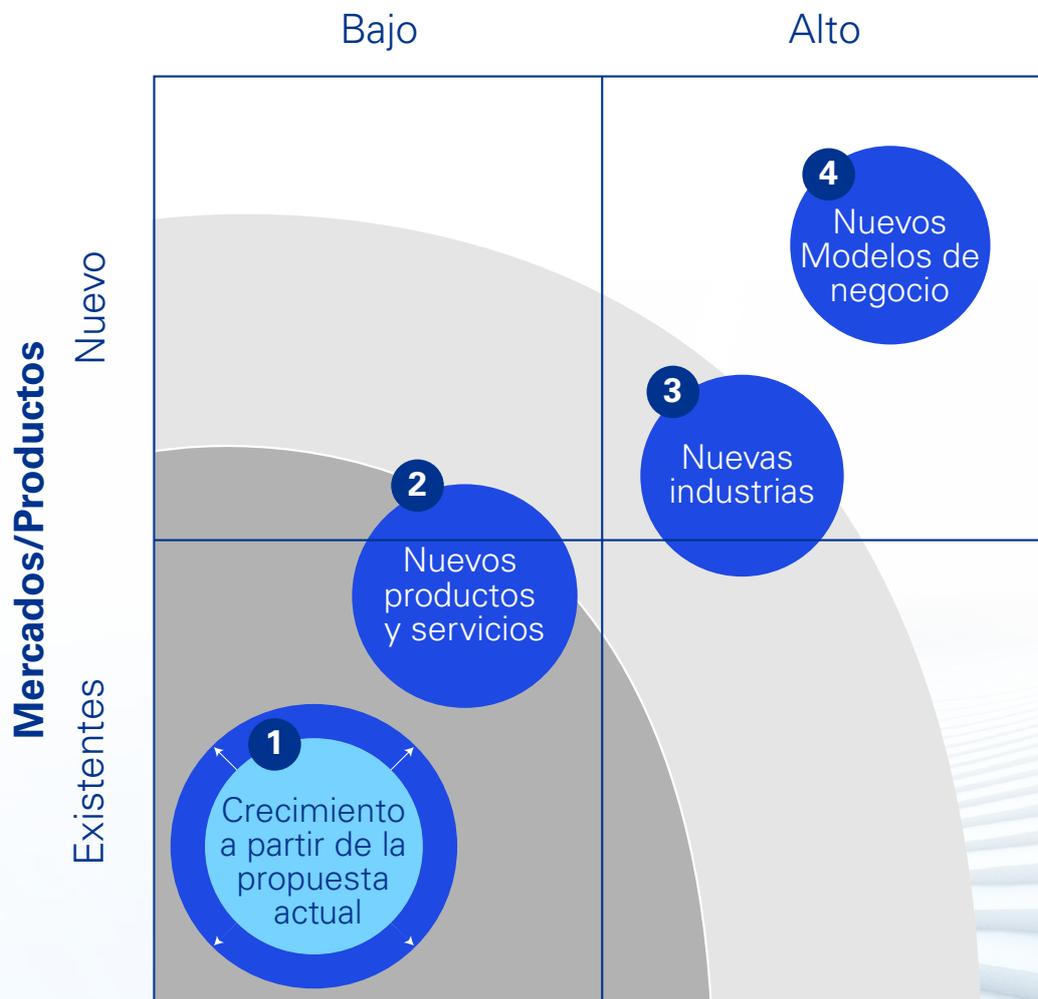
de los CEO de compañías de seguros coinciden en que los programas ESG han aumentado su desempeño financiero.



Muchas aseguradoras se encuentran en las primeras etapas de revisión y mejora de sus carteras e inversiones para ser más respetuosas con los criterios ESG. Sin embargo, a medida que la industria madura en estos aspectos, los datos ESG están más disponibles, las habilidades evolucionan y las ambiciones se vuelven más claras. Por lo tanto, la expectativa es que las aseguradoras líderes se muevan rápidamente en el desarrollo de futuros modelos de negocio y modelos operativos. La adopción de las nuevas estrategias puede fortalecerlas en la creación de ingresos y la diversificación de valor.

**Priorizar los temas clave de ESG en función de las capacidades y aspiraciones puede permitir a las aseguradoras crear valor tangible a partir de las oportunidades emergentes de ESG.**

## Se requiere una inversión adicional





“ Las aseguradoras han estado invirtiendo recursos y esfuerzos para desarrollar sus historias ESG. Ahora, vemos que más organizaciones de seguros revisan y reposicionan sus productos y servicios para que se ajusten mejor a los objetivos ESG de sus clientes. A medida que los criterios ESG ganan importancia, las discusiones entre las aseguradoras y sus socios se centran en esta dinámica de transformación. ”

— Sean Vicente

Socio líder de ESG en el segmento de seguros  
KPMG en Estados Unidos



¿Por qué los criterios ESG son estratégicamente importantes para las aseguradoras?

Una plataforma para el crecimiento futuro

Cómo las aseguradoras están integrando los criterios ESG

Cinco pasos para una estrategia ESG en toda la empresa

Consejos para acelerar y mejorar su estrategia ESG

A photograph of three business professionals in a modern office setting. A man in a vest and glasses, a woman in a grey suit, and a man in a dark suit are standing and talking, each holding a white coffee cup. The background is a bright, out-of-focus office interior with large windows.

# Cómo las aseguradoras están integrando los criterios ESG



Los criterios ESG pueden representar oportunidades a largo plazo para las aseguradoras en toda la cadena de valor, ya sea debido a iniciativas gubernamentales, compromisos en el mercado o inversiones sustanciales en energías renovables y sostenibles. Existen beneficios considerables para las organizaciones que integran ESG en su estrategia y se enfrentan a desafíos complejos para navegar por el camino hacia el éxito.

Si bien las aseguradoras se encuentran en diferentes etapas de su viaje ESG, se puede observar una actividad significativa en dos áreas clave.

## 01

**Las aseguradoras están utilizando un enfoque ESG para mejorar la forma en que llevan a cabo sus propios negocios.** Están evaluando sus modelos comerciales y operativos actuales, reduciendo su huella de carbono, administrando mejor su fuerza laboral y construyendo estructuras de gobernanza sólidas. Al mismo tiempo, las organizaciones están aprovechando los nuevos datos ESG para mejorar tanto los algoritmos de fijación de precios como las calificaciones de riesgo.

- **Gobernanza: Las aseguradoras están implementando mecanismos para medir y revisar el progreso en relación con los objetivos e inversiones ESG.**

Las aseguradoras están creando grupos de trabajo ESG que reúnen a altos ejecutivos, líderes de unidades de negocio y expertos funcionales para garantizar que ESG esté integrado en toda la organización.

- **Gestión de activos: Las aseguradoras están creando metodologías para evaluar los riesgos y oportunidades ESG con fines de inversión.**

Los líderes de la industria de seguros de vida están diseñando su propio cuadro de mando de calificación ESG como un primer paso hacia la evaluación de inversiones, combinado con capacitación en ESG y expertos dedicados a la materia.

- **Lograr la neutralidad de carbono (cero neto): Las aseguradoras están estableciendo objetivos ambiciosos y medibles para gestionar los riesgos futuros, reducir los costos y aumentar la eficiencia.**

Las aseguradoras se comprometen a reducir sus emisiones de alcance 1, 2 y 3 a cero neto en las próximas tres décadas; muchos están fijando metas intermedias para guiar su viaje.

- **Fuerza laboral del futuro: Las aseguradoras están utilizando datos y modelos para crear un entorno de trabajo más justo y equitativo.**

La diversidad, la equidad y la inclusión siguen siendo desafíos para las aseguradoras, y el 75% de los encuestados en la encuesta KPMG 2023 CEO Outlook indican que el progreso en estos temas ha sido muy lento en el mundo de los negocios. Las aseguradoras están utilizando modelos de pronóstico respaldados por análisis de personas para identificar las necesidades y los desafíos de contratación, establecer objetivos y monitorear el progreso.

## 02

**Las aseguradoras están utilizando sus capacidades y experiencia en materia de ESG para ayudar a sus clientes y otras partes interesadas en sus propios viajes de gestión de los criterios ESG.** Están innovando su cartera de productos y realineando los procesos de reclamación y suscripción para impulsar los resultados ESG, al tiempo que replantean su propuesta de valor para el mercado.

- **Productos innovadores: Las aseguradoras están utilizando la tecnología y la gamificación para fomentar la reducción de riesgos para los asegurados y los miembros.**

Las aseguradoras de vida están desarrollando aplicaciones de seguimiento gamificadas y basadas en programas que recompensan a los asegurados por participar y registrar actividades saludables.

- **Mayor conciencia de los riesgos: Las aseguradoras están incorporando elementos ESG en los modelos existentes para ayudar a los clientes a comprender mejor sus factores de riesgo.**

Las aseguradoras están creando Centros de Excelencia (COE, por sus siglas en inglés) formados por diversos expertos y mejorando el modelado de riesgos físicos y financieros para apoyar la toma de decisiones de los clientes.

- **Empoderar a los empleados: Las compañías de seguros están creando programas innovadores para ayudar a sus empleados a reducir su propia huella de carbono.**

Las aseguradoras están ofreciendo incentivos a los empleados para que hagan la transición a los vehículos eléctricos, a través de beneficios como el mantenimiento, el seguro y las soluciones de carga, todo ello con subvenciones o incluso financiación directa.

- **Incentivar a las empresas de la cartera: Las aseguradoras están utilizando su poder de inversión y sus conocimientos ESG para impulsar a las empresas de su cartera a descarbonizarse.**

Las aseguradoras se centran cada vez más en la diligencia debida ESG y en la revisión de los objetivos de transición energética y descarbonización de las empresas de su cartera.

¿Por qué los criterios ESG son estratégicamente importantes para las aseguradoras?

Una plataforma para el crecimiento futuro

Cómo las aseguradoras están integrando los criterios ESG

Cinco pasos para una estrategia ESG en toda la empresa

Consejos para acelerar y mejorar su estrategia ESG

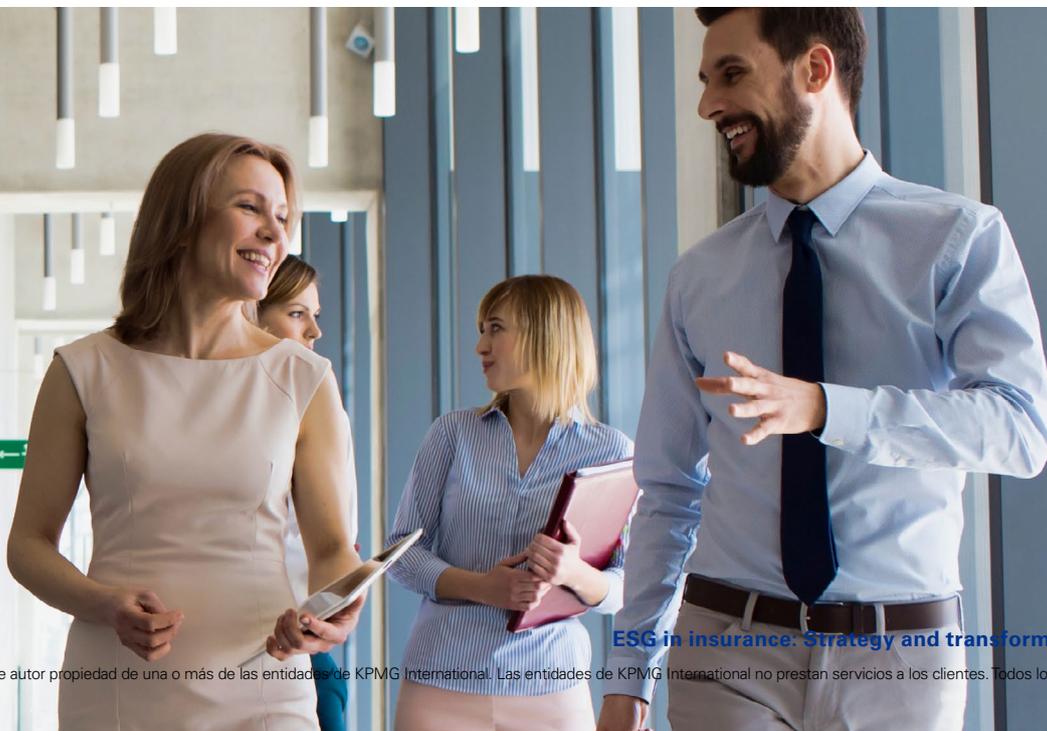
A photograph of a modern building with a glass facade and a green wall of plants. The building is viewed from a low angle, looking up. The sky is clear and blue. There are some green leaves visible in the foreground on the left and right sides.

# Cinco pasos para una estrategia ESG en toda la empresa



Los líderes del mercado, tanto dentro como fuera de la industria de seguros, están adoptando un enfoque más consolidado de ESG. Tienen una clara ambición ESG y saben que este tema es fundamental para su visión y misión. Sus estrategias ESG impregnan todas las áreas, incluido el desarrollo de propuestas, reclamos, recursos humanos y finanzas. Los empleados adoptan los valores y los incorporan a su trabajo diario.

Nuestro trabajo con las principales aseguradoras y programas ESG indica que hay cinco pasos clave para crear una estrategia ESG clara e integral para las organizaciones de seguros.



¿Por qué los criterios ESG son estratégicamente importantes para las aseguradoras?

Una plataforma para el crecimiento futuro

Cómo las aseguradoras están integrando los criterios ESG

Cinco pasos para una estrategia ESG en toda la empresa

Consejos para acelerar y mejorar su estrategia ESG

A woman with curly hair and glasses, wearing an orange button-down shirt, is smiling and looking towards the camera. She is standing in front of a whiteboard. The whiteboard has several papers pinned to it, including a pie chart, a flowchart with the word 'EQUITY' written on it, and other business-related diagrams and notes. The background is a blurred office setting.

# Consejos para acelerar y mejorar su estrategia ESG



ESG es un tema complejo, y muchas aseguradoras están revisando su enfoque para desarrollar soluciones estratégicas e integrales. KPMG tiene experiencia en ayudar a los clientes a diseñar e implementar programas exitosos de estrategia ESG, aprovechando el conocimiento de la industria y el ecosistema ESG más amplio para diseñar el cambio necesario. Esto, junto con herramientas y tecnologías innovadoras, apoya la aceleración e implementación de una agenda ESG para muchas aseguradoras en todo el mundo. Estos son algunos consejos de KPMG para acelerar el proceso de ESG y el desarrollo de estrategias.

## Comprender la interacción

“ Si bien gran parte del enfoque ESG tiende a centrarse en la "E" (ambiental), la realidad es que muchos temas ESG están entrelazados. Al tirar de una palanca, uno puede tener un efecto positivo o negativo en otro aspecto. Las aseguradoras desempeñan un papel clave en el proceso de transición de la llamada "economía real" al asociarse con los gobiernos, apoyar la continuidad de la actividad económica, especialmente en áreas expuestas a riesgos climáticos, y desarrollar productos de seguros apropiados para apoyar la evolución de las comunidades. ”

— **Catherine Robertson-Hodder**  
Director de KPMG en Australia

## Involucrar a las *partes interesadas* en este viaje

“ Al igual que con cualquier estrategia empresarial, una buena estrategia ESG debe ser entendida y respaldada por el consejo de administración. Este compromiso debe ser transmitido por la organización, en todos los ámbitos. La gestión del cambio es un elemento fundamental de cualquier transformación organizacional. Eso significa capacitación, diálogo abierto y oportunidades claras para la retroalimentación. También significa asegurarse de que las personas de toda la organización entiendan por qué es importante el cambio. Para algunos, puede ser difícil establecer la conexión entre ESG y su papel dentro de la entidad aseguradora. Asegurarse de que sus empleados se sientan conectados con el viaje puede ser la clave del éxito. ”

— **Viviane Leflaive**  
Socio de KPMG en Francia

## Pensar de manera integral sobre las oportunidades y comprender cómo las aseguradoras pueden impulsar el cambio en la economía real

“ Además de la cartera de inversiones, uno de los principales desafíos para una aseguradora está en la cartera de suscripción. En este sentido, las aseguradoras tienen la oportunidad de apoyar a sus clientes en la definición de su estrategia ESG y ayudarles a transformarse hacia un modelo de negocio sostenible. Las aseguradoras suelen tener un amplio conocimiento sobre los riesgos físicos derivados de los impactos del cambio climático. Sin embargo, a menudo tienen poca experiencia en el área de riesgos de transición (relacionados con las empresas que siguen riesgos económicos y sociales hacia un futuro con bajas emisiones de carbono, incluidos los riesgos políticos y regulatorios). ”

— **Marc Goessi**  
Socio Cliente Global Líder de KPMG en Servicios Financieros en Suiza



## Adelantarse a la regulación

“ El cumplimiento de una serie de requisitos y normas ESG, que evolucionan continuamente, presenta retos considerables para las aseguradoras que mantienen operaciones en varios países. Si bien los reguladores y los organismos de normalización están tratando de mejorar la interoperabilidad de estos requisitos, inevitablemente habrá desacuerdos en muchas áreas y las empresas deberán evaluar cómo implementar soluciones eficientes tanto a nivel local como a nivel de grupo.

Es probable que las consecuencias de cometer errores o ser acusados de greenwashing mantengan a muchos ejecutivos alerta. Será fundamental garantizar que los datos sean fiables, que los procesos estén bien diseñados y que los controles sean sólidos. ”

— **Matt Francis**  
Director de KPMG en el Reino Unido

## Articula tu ambición

“ La estrategia ESG se basa en la ambición ESG de la organización. El cumplimiento normativo y la presentación de informes deben ser los cimientos. Pero es igualmente importante identificar las áreas prioritarias en las que desea tener un impacto en los componentes "E", "S" y "G". El informe 2022 CEO Outlook de KPMG muestra que el 43% de los CEO de las compañías de seguros tienen dificultades para articular una historia ESG clara y convincente para sus grupos de interés.

No dejes que la ambición te impida actuar. No es necesario que sea exhaustivo en todos los aspectos. Es perfectamente razonable tener mayores niveles de ambición en determinados ámbitos. ”

— **Maria Eugenia Buosi**  
Partner, KPMG in Brazil

## Diez consideraciones clave de ESG para su organización:

1. ¿Existe la intención de ser un líder en ESG, un seguidor o simplemente cumplir con los requisitos?
2. ¿Qué mercados, segmentos y sectores ofrecen las mejores oportunidades de crecimiento para la creación de valor?
3. ¿Cuáles son los retos y oportunidades de la cartera actual?
4. ¿Cuáles son las expectativas de sus clientes, socios y distribuidores?
5. ¿Cómo apoyan los procesos de su organización los objetivos ESG en términos de gestión de riesgos, gestión de siniestros e inversiones?
6. ¿Existe la infraestructura y la capacidad necesarias para lograr su ambición?
7. ¿Tiene acceso a los datos y las herramientas analíticas que le proporcionarán información tangible sobre ESG?
8. ¿Es adecuada la estructura y la gobernanza? ¿Existen marcos, informes y controles sólidos?
9. ¿Se cultivan adecuadamente el liderazgo y la cultura? ¿Existe una alineación entre la estrategia, los valores, el propósito y la cultura? ¿Los empleados son comprensivos?
10. ¿Cómo puede realizar un seguimiento preciso del progreso e impulsar los resultados? ¿Se dispone de los datos ESG necesarios para satisfacer las necesidades de presentación de informes?



# Referencias

- <sup>1</sup> EL MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO. *MMA y compañías de seguros firman un acuerdo para promover acciones ambientales*. Disponible en: <<https://www.gov.br/mma/pt-br/noticias/mma-e-seguradoras-assinam-acordo-para-promocao-de-aco-es-ambientales>>. Fecha de consulta: abril de 2024.
- <sup>2</sup> PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL MEDIO AMBIENTE - INICIATIVA FINANCIERA. *Principios para un seguro sostenible*. Disponible en: <<https://www.unepfi.org/insurance/insurance/>>. Fecha de lanzamiento: abr. 2024.
- <sup>3</sup> SUSEP. *Susep publica un marco normativo para la sostenibilidad*. Disponible en: <<https://www.gov.br/susep/pt-br/central-de-conteudos/noticias/2022/novembro/susep-publica-marco-regulatorio-de-sustentabilidade>>. Fecha de consulta: abril de 2024.
- <sup>4</sup> SUSEP. *SUSEP publica Tablas Estándar para el Reporte de Sostenibilidad*. Disponible en: <<https://www.gov.br/susep/pt-br/central-de-conteudos/noticias/2023/abril/susep-divulga-tabelas-padrao-para-o-relatorio-de-sustentabilidade>>. Fecha de consulta: abril de 2024.
- <sup>5</sup> REINO UNIDO. *Orientación: Directrices para la presentación de informes medioambientales: incluidos los requisitos de información simplificada sobre energía y carbono*. Disponible en: <<https://www.gov.uk/government/publications/environmental-reporting-guidelines-including-mandatory-greenhouse-gas-emissions-reporting-guidance>>. Fecha de consulta: Febrero de 2024.
- <sup>6</sup> BANCO DE INGLATERRA. *Mejorar los enfoques de los bancos y las aseguradoras para gestionar los riesgos financieros derivados del cambio climático*. Disponible en: <<https://www.bankofengland.co.uk/-/media/boe/files/prudential-regulation/supervisory-statement/2019/ss319>>. Fecha de consulta: Febrero de 2024.
- <sup>7</sup> REINO UNIDO. *Guía: Divulgaciones financieras relacionadas con el clima para empresas y sociedades de responsabilidad limitada (LLP)*. Disponible en: <<https://www.gov.uk/government/publications/climate-related-financial-disclosures-for-companies-and-limited-liability-partnerships-llps>>. Fecha de consulta: Febrero de 2024.
- <sup>8</sup> AUTORIDAD DE CONDUCTA FINANCIERA. *Mejorar la divulgación de información relacionada con el clima por parte de los gestores de activos, las aseguradoras de vida y los proveedores de pensiones regulados por la FCA*. Disponible en: <<https://www.fca.org.uk/publication/policy/ps21-24.pdf>>. Fecha de consulta: Febrero de 2024.
- <sup>9</sup> AUTORIDAD DE CONDUCTA FINANCIERA. *ND23/16: Requisitos de Divulgación de Sostenibilidad (DEG) y etiquetas de inversión*. Disponible en: <<https://www.fca.org.uk/publications/policy-statements/ps23-16-sustainability-disclosure-requirements-investment-labels>>. Fecha de consulta: Febrero de 2024
- <sup>10</sup> REINO UNIDO. *Estrategia de finanzas verdes*. Disponible en: <<https://www.gov.uk/government/publications/green-finance-strategy>>. Fecha de consulta: Febrero de 2024
- <sup>11</sup> COMISIÓN DE IGUALDAD Y DERECHOS HUMANOS. *Orientación para empresas*. Disponible en: <<https://www.equalityhumanrights.com/guidance/business/guidance-businesses>>. Fecha de lanzamiento: Fecha de consulta: Abril de 2024
- <sup>12</sup> REINO UNIDO. *Orientación: Publicar una declaración anual sobre la esclavitud moderna*. Disponible en: <<https://www.gov.uk/guidance/publish-an-annual-modern-slavery-statement#who-needs-to-publish-a-statement>>. Fecha de consulta: Febrero de 2024
- <sup>13</sup> *Orientación legal: Informes sobre la brecha salarial de género: orientación para empleadores*. Disponible en: <<https://www.gov.uk/government/collections/gender-pay-gap-reporting>>. Fecha de consulta: Febrero de 2024
- <sup>14</sup> AUTORIDAD DE CONDUCTA FINANCIERA. *FCA - CP23/20: Diversidad e inclusión en el sector financiero: trabajando juntos para impulsar el cambio*. Disponible en: <<https://www.fca.org.uk/publications/consultation-papers/cp23-20-diversity-inclusion-sector-financiero-trabajando-juntos-impulsar-cambio>>. Fecha de consulta: Febrero de 2024
- <sup>15</sup> COMISIÓN EUROPEA. *Informes de sostenibilidad corporativa*. Disponible en: <[https://finance.ec.europa.eu/capital-markets-sindicatos-y-mercados-financieros/informes-y-auditoria-de-empresas/informes-de-empresas/sostenibilidad-corporativa-reporting\\_en](https://finance.ec.europa.eu/capital-markets-sindicatos-y-mercados-financieros/informes-y-auditoria-de-empresas/informes-de-empresas/sostenibilidad-corporativa-reporting_en)>. Fecha de consulta: Febrero de 2024
- <sup>16</sup> *Divulgación de información relacionada con la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros*. Distribuya en: <[https://finance.ec.europa.eu/sustainable-finance/disclosures/sustainability-related-disclosure-financial-services-sector\\_en](https://finance.ec.europa.eu/sustainable-finance/disclosures/sustainability-related-disclosure-financial-services-sector_en)>. Fecha de consulta: Febrero de 2024
- <sup>17</sup> *Taxonomía de la UE para actividades sostenibles*. Disponible en: <[https://finance.ec.europa.eu/sustainable-finance/tools-and-normas/eu-taxonomia-sostenible-activities\\_en](https://finance.ec.europa.eu/sustainable-finance/tools-and-normas/eu-taxonomia-sostenible-activities_en)>. Fecha de consulta: Febrero de 2024



# Referencias

- <sup>18</sup> AUTORIDAD EUROPEA DE SEGUROS Y PENSIONES DE JUBILACIÓN (AESPPJ). *Propuesta de modificación de las Normas Técnicas de Solvencia II sobre información y divulgación de información - Declaración de retroalimentación a partir de los comentarios recibidos*. Disponible en: <[https://www.eiopa.europa.eu/document/download/f5766952-25ae-4cc0-ac44-6f0b4ef5974a\\_en?filename=Feedback%20statement%20sobre%20la%20Propuesta%20para%20enmiendas%20a%20la%20Solvencia%20II%20Técnica%20Normas%20sobre%20Informes%20y%20Divulgación](https://www.eiopa.europa.eu/document/download/f5766952-25ae-4cc0-ac44-6f0b4ef5974a_en?filename=Feedback%20statement%20sobre%20la%20Propuesta%20para%20enmiendas%20a%20la%20Solvencia%20II%20Técnica%20Normas%20sobre%20Informes%20y%20Divulgación)>. Fecha de consulta: Febrero de 2024
- <sup>19</sup> EIOPA publica una guía de aplicación sobre cómo reflejar el cambio climático en ORSA. Disponible en: <[https://www.eiopa.europa.eu/eiopa-publishes-application-guidance-how-reflect-climate-change-orsa-2022-08-02\\_en](https://www.eiopa.europa.eu/eiopa-publishes-application-guidance-how-reflect-climate-change-orsa-2022-08-02_en)>. Fecha de consulta: Febrero de 2024
- <sup>20</sup> COMISIÓN EUROPEA. *Informes de sostenibilidad corporativa*. Disponible en: <[https://finance.ec.europa.eu/capital-markets-sindicatos-y-mercados-financieros/informes-y-auditoría-de-empresas/informes-de-empresas/sostenibilidad-corporativa-reporting\\_en](https://finance.ec.europa.eu/capital-markets-sindicatos-y-mercados-financieros/informes-y-auditoría-de-empresas/informes-de-empresas/sostenibilidad-corporativa-reporting_en)>. Fecha de consulta: Febrero de 2024
- <sup>21</sup> Igualdad de género: La UE está rompiendo el techo de cristal gracias a los nuevos objetivos de equilibrio de género en los consejos de administración de las empresas. Disponible en: <[https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/statement\\_22\\_7074](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/statement_22_7074)>. Fecha de consulta: Febrero de 2024
- <sup>22</sup> Economía justa y sostenible: la Comisión establece normas para que las empresas respeten los derechos humanos y el medio ambiente en las cadenas de valor mundiales. Disponible en: <[https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip\\_22\\_1145](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_22_1145)>. Fecha de consulta: Marzo de 2024
- <sup>23</sup> APRA. *Guía de Prácticas Prudenciales*. Disponible en: <<https://www.apra.gov.au/sites/default/files/2021-11/Final%20Prudential%20Practice%20Guide%20CPG%202229%20Climate%20Change%20Financial%20Risks.pdf>>. Fecha de consulta: Febrero de 2024
- <sup>24</sup> COMISIÓN DE VALORES Y FUTUROS. *Finanzas sostenibles*. Disponible en: <<https://www.sfc.hk/en/Sustainable-finance>>. Fecha de consulta: Febrero de 2024
- <sup>25</sup> de la Ley Federal de Seguridad. *Estrategia de Finanzas Sostenibles de la JFSA (julio 2021-junio 2022)*. Disponible en: <<https://www.fsa.go.jp/inter/etc/20211104/01.pdf>>. Fecha de consulta: Febrero de 2024
- <sup>26</sup> INICIATIVA DE BONOS CLIMÁTICOS. *Aviso sobre la emisión del Catálogo de Proyectos Avalados por Bonos Verdes (Edición 2021)*. Disponible en: <<https://www.climatebonds.net/files/files/the-Green-Bond-Endorsed-Project-Catalogue-2021-Edition-110521.pdf>>. Fecha de consulta: Febrero de 2024
- <sup>27</sup> AUTORIDAD MONETARIA DE SINGAPUR. *Finanzas sostenibles, divulgación obligatoria para las empresas cotizadas*. Disponible en: <https://www.mas.gov.sg/development/sustainable-finance/regulatory-and-supervisory-approach>>. Fecha de consulta: Marzo de 2024
- <sup>28</sup> AUTORIDAD MONETARIA DE SINGAPUR. *Finanzas sostenibles, directrices de divulgación y presentación de informes para fondos ESG minoristas*. Disponible en: <https://www.mas.gov.sg/development/sustainable-finance/regulatory-and-supervisory-approach>>. Fecha de consulta: Marzo de 2024
- <sup>29</sup> COMISIÓN DE BOLSA Y VALORES DE EE. UU. *Comunicado de prensa La SEC adopta normas para mejorar y estandarizar las divulgaciones relacionadas con el clima para los inversores*. Disponible en: <<https://www.sec.gov/news/press-release/2024-31>>. Fecha de consulta: Marzo de 2024
- <sup>30</sup> BANCO CENTRAL DE BRASIL. *Política de Responsabilidad Social, Ambiental y Climática*. Disponible en: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/buscanormas?conteudo=PRAC&dataInicioBusca=01%2F01%2F2021&dataFimBusca=28%2F02%2F2024&DocumentType=Todos>>. Fecha de consulta: Marzo de 2024
- <sup>31</sup> COMISIÓN DE VALORES. *Resolución 193 de la CVM*. Disponible en: <<https://conteudo.cvm.gov.br/legislacao/resolucoes/resol193.html>>. Fecha de consulta: Marzo de 2024
- <sup>32</sup> Asociación Brasileña de Entidades Financieras y de Mercado de Capitales. *Fondos ESG*. Disponible en: <[https://www.anbima.com.br/pt\\_br/especial/fundos-esg.htm](https://www.anbima.com.br/pt_br/especial/fundos-esg.htm)>. Fecha de consulta: Marzo de 2024.
- <sup>33</sup> SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS PRIVADOS. *Circular SUSEP N° 666, de 27 de junio de 2022*. Disponible en: <<https://www2.susep.gov.br/safe/scripts/bnweb/bnmap.exe?router=upload/26128>>. Fecha de consulta: Marzo de 2024



# Hable con nuestro equipo

**Bruno Youssif**

Socio Director  
Servicios ESG Asesores financieros  
KPMG en Brasil  
E: byoussif@kpmg.com.br

**Claudio Sertorio**

Socio Líder  
servicios Asesores financieros  
KPMG en Brasil  
E: csertorio@kpmg.com.br

**Joel García**

Socio Líder  
servicios Oficinas actuariales  
KPMG en Brasil  
E: joelgarcia@kpmg.com.br

**Maria Eugênia Buosi**

Socio  
servicios ESG Asesores financieros  
KPMG en Brasil  
E: mbuosi@kpmg.com.br

**Nelmara Arbex**

Socio Líder  
Asesoría ESG  
KPMG en Brasil y Sudamérica  
E: narbex@kpmg.com.br

Es posible que algunos o todos los servicios descritos en este documento no estén permitidos para los clientes de auditoría de KPMG y sus filiales o entidades relacionadas.

[kpmg.com/socialmedia](https://kpmg.com/socialmedia)



© 2024 KPMG Assessores Ltda., una sociedad brasileña de responsabilidad limitada simple y firma miembro de la organización global KPMG de firmas miembro independientes con licencia de KPMG International Limited, una sociedad privada de responsabilidad limitada inglesa.

Todos los derechos reservados. MAT240409

El nombre y el logotipo de KPMG son marcas comerciales utilizadas bajo licencia por las firmas miembro independientes de la organización global KPMG.

Toda la información presentada en este documento es de naturaleza genérica y no pretende abordar las circunstancias de una persona o entidad específica. Aunque nos esforzamos por proporcionar información precisa y actualizada, no hay garantía en cuanto a la exactitud de la información a partir de la fecha en que se recibe o en el futuro. Dicha información no debe utilizarse como base para adoptar ninguna medida sin una orientación profesional cualificada y adecuada, precedida de un examen exhaustivo de la situación específica.