

Debida Diligencia de Derechos Humanos en el grupo

A. Introducción y propósito

En IFS y sus subsidiarias (en adelante, grupo IFS) buscamos construir una cultura basada en el respeto por los Derechos Humanos. Defender estos derechos no solo mejora la calidad de vida de nuestros grupos de interés, sino que también salvaguarda la integridad de las personas y fomenta negocios sostenibles a largo plazo.

Una de las herramientas para construir esta cultura es el proceso de Debida Diligencia de nuestras operaciones diarias, enfocado en el respeto por los Derechos Humanos. Este proceso tiene el propósito de fortalecer los mecanismos de control que mitigan los riesgos identificados a través del relevamiento de actividades transversales en cada empresa del grupo IFS. Además, realizar la Debida Diligencia nos permite identificar brechas de control y establecer planes de acción para remediarlas oportunamente.

En conjunto, estas acciones forman parte de nuestro compromiso con la protección y respeto de Derechos Humanos en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales, y la remediación de brechas respecto de los mismos.

B. Alcance y periodicidad

Aplicamos la Debida Diligencia con una periodicidad bienal en todas las subsidiarias del grupo IFS. Para ello, es necesario relevar las actividades transversales a nuestras operaciones, lo cual gestionamos a través de nuestros Oficiales de Cumplimiento.

El objetivo es realizar un análisis integral de la interacción con nuestros colaboradores, clientes, proveedores y con la comunidad en general para evaluar posibles impactos y fomentar la creación de un entorno sostenible.

C. Proceso de Debida Diligencia enfocada en los Derechos Humanos

A través de la debida diligencia analizamos el contexto de nuestras operaciones, identificamos y priorizamos los riesgos de violaciones a los Derechos Humanos para desarrollar planes enfocados en prevenir y mitigar dichos riesgos.

Este proceso incluye la revisión de:

- Las interacciones que involucren a los colaboradores, proveedores, clientes y potenciales colaboradores, proveedores y clientes.
- Grupos vulnerables que pudieran ser impactados: personas con discapacidad, grupos étnicos, mujeres, niños, migrantes, comunidades locales, personas de la tercera edad, minorías raciales o religiosas, entre otros.

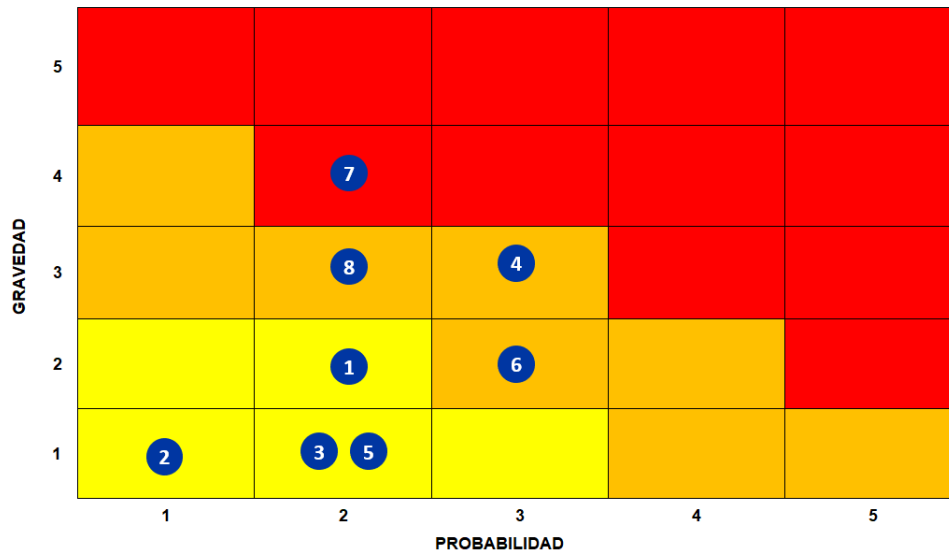
En el mismo proceso de relevamiento de actividades, identificamos los controles existentes y posibles brechas para mejorar dichos controles o implementar nuevos.

D. Matriz de riesgos y controles

Producto de esta evaluación, hemos elaborado una matriz de riesgos y controles mitigantes. En ella, asociamos los riesgos identificados con los Derechos Humanos a los que nos encontramos

más expuestos. Para completar el proceso, asociamos también los controles con los que contamos como grupo para mitigar los riesgos identificados, y finalmente indicamos cuáles son los grupos vulnerables que serían los más afectados en caso alguno de estos riesgos llegue a materializarse.

Finalmente se ha desarrollado un mapa de calor utilizando las variables probabilidad de ocurrencia y gravedad como criterios de evaluación.



Riesgos priorizados:

7. Pérdida o vulneración de datos personales y confidenciales debido a una violación de la seguridad informática o uso indebido de acceso a la información.

8. Participación en actos de corrupción o sobornos.

4. Posible desinformación o información poco clara, incompleta e insuficiente que pueda llevar a los clientes a adquirir productos o servicios no alineados con su intención o necesidad.

Riesgos no priorizados:

6. Contratación de clientes o proveedores que no cumplan con las normas legales en temas sociales, ambientales o de derechos humanos.

1. Exposición a la explotación laboral, incluyendo largas jornadas de trabajo, condiciones precarias e insalubres, salario por debajo del mínimo legal y un ambiente laboral hostil que genere afectaciones psicológicas.

5. Exposición a accidentes, enfermedades y lesiones laborales debido a una deficiente gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

3. Discriminación, directa o indirectamente, por diversos motivos, incluidos la raza, el origen étnico, el sexo, antecedentes socioeconómicos, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional o social, la propiedad y el nacimiento o cualquier otra condición.

2. Restricciones al derecho de la libertad sindical, de asociación, el derecho de huelga y el derecho de negociación colectiva.

Riesgo de derechos humanos	Posible impacto	Stakeholder	Controles	Grupos vulnerables
Exposición a la explotación laboral, incluyendo largas jornadas de trabajo, condiciones precarias e insalubres, salario por debajo al mínimo legal y un ambiente laboral hostil que genere afectaciones psicológicas.	Operaciones / Cadena de valor	Colaboradores / Proveedores	Cumplimos con las regulaciones nacionales que prohíben el trabajo forzoso, por lo que no promovemos ni apoyamos este tipo prácticas. En ese sentido, todos los colaboradores y proveedores deben adherirse a nuestro Código de Ética, Reglamento Interno de Trabajo y Política de Derechos Humanos, que detallan los comportamientos esperados en materia laboral.	Colaboradores, Personas con discapacidad, Trabajadores migrantes, Trabajadores terceros.
Restricciones al derecho de la libertad sindical, de asociación, el derecho de huelga y el derecho de negociación colectiva.	Operaciones	Colaboradores	Respetamos el derecho de asociación entre colaboradores, fomentando una cultura de libertad de expresión sin temor a algún tipo de intimidación a través de la adherencia a nuestro Código de Ética.	Colaboradores, Trabajadores migrantes.
Discriminación, directa o indirectamente, por diversos motivos, incluidos la raza, el origen étnico, el sexo, antecedentes socioeconómicos, el idioma, la religión, la opinión política o de otra índole, el origen nacional o social, la propiedad y el nacimiento o cualquier otra condición.	Operaciones / Cadena de valor / Otras actividades	Colaboradores / Proveedores / Clientes	<p>Contamos con políticas internas en las que rechazamos la discriminación y promovemos una cultura inclusiva. Realizamos capacitaciones recurrentes donde promovemos el cumplimiento del Código de Ética y el Reglamento Interno de Trabajo para conducirnos de acuerdo con sus lineamientos dentro y fuera de la organización.</p> <p>Además, contamos con un Comité de Ética y un Comité de Prevención contra el Hostigamiento Sexual, en cada subsidiaria y en cumplimiento con la regulación, con el propósito de velar por el tratamiento adecuado de las denuncias recibidas por los diferentes stakeholders.</p> <p>Promovemos la no discriminación en los procesos de contratación y en las oportunidades de trabajo. Esto se ve reflejado en dos frentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> i) nuestros procesos de selección de colaboradores y proveedores mantienen criterios objetivos establecidos de manera transversal y estándares para todos los casos; y ii) la política salarial de nuestras empresas está basada en las capacidades requeridas para cada puesto de trabajo, sin distinción de género, edad, grupo minoritario u otros. <p>Adicionalmente, reforzamos nuestra cultura de diversidad, equidad e inclusión con programas que fomentan la igualdad de condiciones en las diferentes oportunidades de trabajo que se puedan presentar. Algunos ejemplos de estos programas son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Go Women</i>: Promueve el empoderamiento de las mujeres. - <i>Interlink</i>: Espacios de escucha activa de inquietudes y necesidades. - <i>Working mom y Futuro papá y mamá IBK</i>: Entrenamiento y coaching para padres y madres, así como beneficios para ellos. 	Comunidades locales, LGBTI, Mujeres, Niños.

Riesgo de derechos humanos	Posible impacto	Stakeholder	Controles	Grupos vulnerables
Posible desinformación o información poco clara, incompleta e insuficiente que pueda llevar a los clientes a adquirir productos o servicios no alineados con su intención o necesidades.	Cadena de valor	Clientes	La información de nuestros productos y servicios financieros se encuentra disponible públicamente en los canales digitales de nuestras empresas, desde donde algunos de ellos pueden ser adquiridos directamente. Además, la información de productos y servicios puede ser solicitada de manera telefónica y presencial. Adicionalmente, nuestros colaboradores, incluidos los ejecutivos de venta y asesores comerciales, reciben capacitaciones que resaltan la cultura inclusiva de cualquier persona sin importar su género, edad, condición física, grupo étnico o si forma parte de un grupo minoritario.	Adultos mayores, Comunidades locales, Grupos indígenas, Migrantes.
Exposición a accidentes, enfermedades y lesiones laborales debido a una deficiente gestión de la seguridad y salud en el trabajo.	Operaciones / Cadena de valor / Otras actividades	Colaboradores / Proveedores / Clientes	Contamos con un Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST), alineado a la regulación local, a través del cual desarrollamos programas de capacitación y concientización para todos los colaboradores. Cumplimos también con los requerimientos físicos exigidos por ley y para personas con discapacidades o limitaciones que garantizan la accesibilidad de aquellos colaboradores y personas externas que lo requieran. Además, en nuestros puntos de atención al cliente contamos con un sistema de atención preferencial que prioriza la atención a mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas con niños y adultos mayores.	Adultos mayores, Mujeres, Personas con discapacidad.
Contratación de clientes o proveedores que no cumplan con las normas legales en temas sociales, ambientales o de derechos humanos.	Cadena de valor / Nuevas relaciones comerciales	Proveedores / Clientes	En nuestras relaciones con clientes, proveedores, y en los procesos de fusiones y adquisiciones, contamos con procesos de Debida Diligencia que implican conocer diversas áreas empresariales de las contrapartes. En ese sentido, antes de establecer relaciones comerciales, realizamos búsquedas en fuentes públicas y listas restrictivas para asegurarnos que nuestro proveedores y clientes cuenten con el perfil adecuado a nuestros compromisos como empresa. Por ejemplo, realizamos búsquedas de sanciones en OFAC para verificar que la contraparte no se encuentre relacionada a terrorismo, lo que nos permite identificar si la contraparte presenta riesgo potencial de violaciones a los Derechos Humanos. Además, impulsamos en nuestras empresas que los clientes, proveedores, y terceros que participan en procesos de fusiones y adquisiciones se adhieran a nuestro Código de Ética y política de Derechos Humanos a través de cláusulas contractuales, promoviendo conductas alineadas al respeto por los Derechos Humanos.	Cualquier grupo

Riesgo de derechos humanos	Posible impacto	Stakeholder	Controles	Grupos vulnerables
Pérdida o vulneración de datos personales y confidenciales debido a una violación de la seguridad informática.	Operaciones / Cadena de valor	Colaboradores / Proveedores / Clientes	Contamos con una estructura de políticas, manuales específicos y controles en materia de protección de datos personales. Esta estructura nos permite identificar y mitigar eficazmente los riesgos asociados con el manejo de información personal y confidencial, velando por la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos de nuestros colaboradores, clientes y proveedores. A través de estos mecanismos, velamos por el cumplimiento de las normativas vigentes para la protección de los derechos de todos nuestros grupos de interés.	Cualquier grupo
Participación en actos de corrupción o sobornos.	Operaciones / Cadena de valor	Colaboradores / Proveedores / Clientes	Contamos con un Programa Anticorrupción, compuesto por una Política Anticorrupción, lineamientos y controles que mitigan los riesgos de corrupción o reputacionales a los que se encuentra expuesta la organización. IFS y sus subsidiarias cuentan con una política de tolerancia cero frente a cualquier acto de corrupción y, como parte del programa no realizan contribuciones a partidos políticos.	Cualquier grupo

E. Protocolo de Remediación en Derechos Humanos

El propósito de este protocolo es establecer un marco para abordar y remediar las violaciones de derechos humanos que puedan surgir en nuestras actividades. Este protocolo complementa nuestro proceso de debida diligencia y es parte integral de nuestro compromiso con los derechos humanos.

Objetivo y alcance:

Este protocolo aplica a todas las subsidiarias del Grupo IFS, cubre las interacciones mencionadas al inicio de este documento con el objetivo de asegurar que cualquier violación de derechos humanos sea tratada de manera justa y efectiva, proporcionando reparaciones adecuadas a las víctimas y previniendo futuras violaciones.

Proceso de remediación:

1. Recepción de denuncias: todas las subsidiarias del grupo IFS cuentan con un “Canal ético”, canal anónimo y confidencial gestionado por un tercero disponible para que nuestros grupos de interés denuncien cualquier incumplimiento a nuestra Política de derechos humanos.
2. Investigación: todas las denuncias son investigadas por la división de Ética y Cumplimiento de cada subsidiaria, de ser el caso se podría activar el protocolo de escalamiento con el propósito de asegurar la transparencia en los procesos de investigación. Los resultados de las investigaciones son reportados a los Comités directivos de cada subsidiaria y el Comité de auditoría de IFS.
3. Acción correctiva y reparaciones: de hallarse una falta o incumplimiento, se determinarán las acciones correctivas apropiadas. Estas pueden incluir: medidas disciplinarias contra los responsables de las violaciones, mejoras en los procesos y/o las reparaciones adecuadas que velen por que las víctimas sean tratadas con respeto y dignidad.
4. Monitoreo y seguimiento: se establecerá un plan de acción previamente aprobado por el Oficial de Cumplimiento y el líder de Gestión y desarrollo humano y para asegurar la implementación de las medidas correctivas y reparaciones definidas se presentarán los resultados de los avances en los respectivos Comités directivos de las subsidiarias.